



Public Value Penggunaan Sistem Informasi Program Layanan Masyarakat Dalam Pelaporan Kinerja Modin di Kota Surabaya

Alifia Reza Rosita¹, Affah Siti Rahmasari², Aqsyia Adibhakti³

^{1,2,3} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: 23041010103@student.upnjatim.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received June 15, 2026

Revised June 30, 2026

Accepted July 31, 2026

Available online August 13, 2026

Kata Kunci:

Public Value; SIMPROLAMAS; Pelayanan Publik; SPBE; Modin

Keywords:

Public Value; SIMPROLAMAS; Public Service; SPBE; Modin.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan
Sagita Akademia Maju..

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik dilakukan untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan pemerintah. Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan Sistem Informasi Program Layanan Masyarakat (SIMPROLAMAS) sebagai media pelaporan kinerja modin berbasis digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis *Public Value* dalam penggunaan SIMPROLAMAS pada pelaporan kinerja modin di Kota Surabaya menggunakan teori *Public Value Mark Moore* melalui dimensi *legitimacy and support*, *operational capacity*, dan *substantive value*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMPROLAMAS telah memiliki legitimasi formal melalui regulasi SPBE dan pelayanan publik serta didukung koordinasi antar perangkat daerah. Pada dimensi *operational capacity*, implementasi aplikasi didukung SOP, pelatihan, dan pendampingan pengguna, meskipun masih terdapat kendala adaptasi teknologi oleh sebagian modin. Pada dimensi *substantive value*, SIMPROLAMAS memberikan nilai publik berupa peningkatan efisiensi administrasi, kemudahan

pelaporan, transparansi kegiatan, dan efektivitas monitoring kinerja modin. Namun, penggunaan aplikasi tidak meningkatkan jumlah pelaporan secara signifikan karena sebelum digitalisasi modin tetap melakukan pelaporan secara manual. Dengan demikian, nilai publik lebih terlihat pada peningkatan kualitas proses pelayanan administrasi.

ABSTRACT

Digital transformation in public services is carried out to improve the effectiveness, transparency, and accountability of government services. The Surabaya City Government developed the Sistem Informasi Program Layanan Masyarakat (SIMPROLAMAS) as a digital-based reporting system for modin performance. This study aims to analyze the Public Value of SIMPROLAMAS implementation in modin performance reporting in Surabaya City using Mark Moore's Public Value theory through the dimensions of legitimacy and support, operational capacity, and substantive value. This study used a qualitative descriptive method with data collection through interviews, observations, and documentation. The results showed that SIMPROLAMAS has formal legitimacy through SPBE and public service regulations and is supported by coordination among government agencies. In the operational capacity dimension, the implementation is supported by SOPs, training, and user assistance, although some modin still experience difficulties in adapting to digital technology. In the substantive value dimension, SIMPROLAMAS provides public value through administrative efficiency, ease of reporting, transparency, and more effective monitoring of modin performance. However, the application did not significantly increase the number of reports because modin had already reported activities manually before digitalization. Therefore, the public value is more visible in improving the quality of administrative service processes.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi bagian penting dalam perubahan tata kelola pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi tidak lagi dipahami sekadar sebagai upaya mengubah prosedur manual menjadi digital, tetapi sebagai instrumen untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kualitas hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam perspektif digital government, keberhasilan suatu inovasi tidak cukup diukur dari tersedianya aplikasi atau meningkatnya penggunaan teknologi, tetapi juga dari manfaat yang dihasilkan bagi pengguna dan organisasi publik. Tinjauan sistematis terhadap penelitian e-government menunjukkan bahwa dampak digitalisasi pemerintahan mencakup peningkatan produktivitas, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, komunikasi, dan kepercayaan masyarakat, tetapi manfaat tersebut tidak selalu muncul secara otomatis setelah teknologi diterapkan (Twizeyimana & Andersson, 2019). Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik perlu ditempatkan dalam kerangka penciptaan nilai yang lebih luas daripada sekadar efisiensi administratif. Maragno et al. (2021) menegaskan bahwa proyek e-government dapat menjadi pengungkit berbagai public values, tetapi pencapaian nilai tersebut dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, karakteristik pengguna, tata kelola, serta kondisi implementasi.

Dalam konteks Indonesia, arah transformasi tersebut diperkuat melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. SPBE menempatkan teknologi digital sebagai bagian dari reformasi tata kelola pemerintahan untuk menghasilkan pelayanan yang efektif, transparan, akuntabel, dan terintegrasi. Namun, implementasi digital government pada praktiknya menghadapi persoalan yang lebih kompleks daripada penyediaan infrastruktur teknologi. Kesenjangan literasi digital, keterbatasan perangkat, kualitas jaringan, kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antarorganisasi, dan penerimaan pengguna dapat menentukan apakah sebuah inovasi benar-benar menghasilkan manfaat publik. Literatur mutakhir bahkan menunjukkan bahwa orientasi pada pengguna dalam layanan digital dapat berhadapan dengan nilai publik lain, karena digitalisasi yang tidak mempertimbangkan kapasitas dan kondisi pengguna berpotensi memperbesar beban penggunaan dan kesenjangan digital (Weigl et al., 2024). Oleh karena itu, evaluasi inovasi digital pemerintahan perlu mempertanyakan bukan hanya *apakah suatu aplikasi digunakan*, tetapi juga *nilai publik apa yang dihasilkan, bagi siapa, melalui mekanisme apa, dan dalam kondisi implementasi seperti apa*.

Kota Surabaya merupakan salah satu daerah yang relatif aktif mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Berbagai layanan pemerintahan telah diarahkan pada pemanfaatan platform digital untuk menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan akses masyarakat. Salah satu inovasi tersebut adalah Sistem Informasi Program Layanan Masyarakat (SIMPROLAMAS), yang digunakan sebagai media pelaporan kinerja tenaga layanan masyarakat di tingkat kelurahan, termasuk modin. Keberadaan modin memiliki posisi strategis karena mereka berperan dalam pelayanan sosial-keagamaan yang

bersentuhan langsung dengan masyarakat, termasuk pelayanan yang berkaitan dengan peristiwa sosial dan administrasi keagamaan. Dalam sistem SIMPROLAMAS, pelaporan aktivitas modin tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi administratif, tetapi juga menjadi bagian dari proses monitoring, verifikasi kinerja, dan pencairan honorarium. Artikel ini menemukan bahwa digitalisasi tersebut telah mengubah mekanisme pelaporan dari sistem manual menuju pelaporan berbasis aplikasi, sehingga membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk memperoleh data kegiatan yang lebih terdokumentasi dan melakukan monitoring secara lebih cepat.

Meskipun demikian, keberadaan SIMPROLAMAS belum secara otomatis menjamin terciptanya nilai publik yang optimal. Penelitian sebelumnya mengenai SIMPROLAMAS menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memiliki karakteristik inovasi berupa keuntungan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, kemudahan penggunaan, dan keteramatan hasil, tetapi pada aspek tertentu masih terdapat proses yang bersifat semi-digital karena verifikasi masih bergantung pada mekanisme manual (Adibah & Hardjati, 2025). Studi Zalliety (2025) juga menunjukkan bahwa SIMPROLAMAS dapat mendukung transparansi pengelolaan anggaran dan monitoring kinerja modin, tetapi implementasinya menghadapi persoalan literasi digital, keterbatasan perangkat, dan kualitas jaringan. Temuan tersebut memperlihatkan adanya persoalan penting: keberhasilan administratif sebuah aplikasi belum tentu identik dengan keberhasilan penciptaan public value. Dalam kasus SIMPROLAMAS, digitalisasi memang dapat mempercepat proses pelaporan dan monitoring, tetapi apabila sebagian pengguna masih mengalami kesulitan mengoperasikan sistem, maka manfaat digitalisasi berpotensi tidak terdistribusi secara merata.

Persoalan tersebut menjadi semakin penting ketika SIMPROLAMAS dianalisis melalui perspektif *Public Value* yang dikembangkan Moore (1995). Konsep ini memandang keberhasilan organisasi publik bukan hanya berdasarkan efisiensi internal, tetapi berdasarkan kemampuan organisasi menghasilkan sesuatu yang dianggap bernilai bagi masyarakat dan memperoleh dukungan serta kapasitas untuk mewujudkannya. Kerangka *Strategic Triangle* Moore menempatkan tiga unsur yang saling berhubungan, yaitu *substantive value*, *legitimacy and support*, dan *operational capacity*. *Substantive value* berkaitan dengan manfaat nyata yang dihasilkan oleh program; *legitimacy and support* berkaitan dengan legitimasi hukum, politik, kelembagaan, dan dukungan pemangku kepentingan; sedangkan *operational capacity* berkaitan dengan kemampuan organisasi menyediakan sumber daya, kompetensi, prosedur, teknologi, dan mekanisme kerja untuk merealisasikan manfaat tersebut. Dengan kerangka ini, suatu inovasi digital tidak dapat dinilai berhasil hanya karena memiliki dasar hukum atau aplikasi yang berfungsi. Ketiga unsur tersebut harus berjalan secara selaras agar teknologi benar-benar menghasilkan nilai publik.

Pendekatan *Public Value* menjadi semakin relevan karena penelitian tentang digital government menunjukkan bahwa manfaat teknologi bersifat multidimensional dan dapat muncul dalam bentuk efisiensi, kualitas layanan, transparansi, kepuasan, kepercayaan, maupun peningkatan hubungan pemerintah dengan pengguna (Twizeyimana & Andersson, 2019). Bahkan, penelitian mengenai *public value creation* dalam e-government menekankan bahwa organisasi publik perlu

mempertimbangkan kondisi kelembagaan, sumber daya, proses implementasi, serta kebutuhan pengguna sebelum manfaat digital dapat diwujudkan secara nyata (Maragno et al., 2021). Di sisi lain, teknologi digital juga dapat membuka ruang bagi keterlibatan pengguna dalam proses penciptaan dan pengembangan layanan. Pauluzzo et al. (2024) menunjukkan bahwa teknologi digital dapat mengubah relasi antara pemerintah dan pengguna layanan dari hubungan yang bersifat satu arah menuju proses *co-production* dan *co-creation*. Perspektif ini penting bagi SIMPROLAMAS karena keterlibatan modin sebagai pengguna tidak hanya menentukan keberhasilan penggunaan aplikasi, tetapi juga dapat memengaruhi kesesuaian fitur dan mekanisme pelaporan dengan kebutuhan lapangan.

Sejumlah penelitian telah menggunakan perspektif *Public Value* untuk menganalisis transformasi layanan digital, tetapi masih terdapat ruang penelitian pada level pelayanan operasional yang melibatkan tenaga layanan masyarakat sebagai pengguna langsung sistem. Penelitian mengenai layanan digital Yes!Jitu di Kota Bandung, misalnya, menunjukkan bahwa legitimasi kebijakan dan integrasi layanan dapat mendukung penciptaan nilai publik, tetapi keterbatasan literasi digital, aksesibilitas, dan koordinasi antarperangkat daerah masih menjadi hambatan (Nugraha et al., 2025). Penelitian lain mengenai layanan digital publik juga memperlihatkan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi kesenjangan digital dan keterbatasan kapasitas pengguna tetap menjadi faktor yang dapat membatasi manfaat inovasi (Weigl et al., 2024). Dengan demikian, terdapat kebutuhan untuk memperluas kajian *Public Value* dari sekadar menilai keberadaan inovasi dan manfaat layanan menuju analisis yang lebih kontekstual mengenai hubungan antara legitimasi kebijakan, kapasitas operasional pengguna, dan manfaat substantif yang benar-benar muncul dalam praktik.

Dalam konteks tersebut, penelitian mengenai SIMPROLAMAS memiliki posisi penting karena menghadirkan kasus yang mempertemukan digitalisasi pelayanan publik, tata kelola berbasis kinerja, kebutuhan administrasi pemerintah, dan kapasitas pengguna di tingkat akar rumput. Penelitian ini tidak hanya melihat apakah SIMPROLAMAS mampu menggantikan pelaporan manual, tetapi mengkaji secara kritis apakah perubahan tersebut benar-benar menghasilkan nilai publik. Fokus tersebut menjadi penting karena hasil penelitian awal menunjukkan bahwa penggunaan SIMPROLAMAS tidak secara signifikan meningkatkan jumlah pelaporan kegiatan; modin pada dasarnya telah melakukan pelaporan sebelum aplikasi diterapkan karena pelaporan merupakan bagian dari persyaratan administratif pencairan honorarium. Perubahan yang lebih menonjol justru terdapat pada kualitas proses, seperti kemudahan pengiriman laporan, keteraturan dokumentasi, efisiensi administrasi, transparansi, dan monitoring kinerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa ukuran keberhasilan digitalisasi perlu bergeser dari indikator kuantitas penggunaan menuju kualitas nilai yang dihasilkan bagi organisasi dan pengguna.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis *Public Value* penggunaan SIMPROLAMAS dalam pelaporan kinerja modin di Kota Surabaya berdasarkan tiga dimensi *Strategic Triangle* Moore, yaitu *legitimacy and support*, *operational capacity*, dan *substantive value*. Penelitian ini memberikan kontribusi dengan menghubungkan dimensi legitimasi kebijakan, kesiapan dan

kapasitas operasional pengguna, serta manfaat substantif yang muncul dari digitalisasi pelaporan dalam satu kerangka analisis. Secara empiris, penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi oleh kemampuan pemerintah memastikan adanya legitimasi yang memadai, kapasitas operasional yang sesuai dengan kondisi pengguna, dan manfaat nyata yang melampaui sekadar digitalisasi prosedur. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian *Public Value* dalam konteks digital government sekaligus memberikan implikasi praktis bagi pengembangan layanan publik digital yang lebih inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penciptaan *public value* melalui penggunaan Sistem Informasi Program Layanan Masyarakat (SIMPROLAMAS) dalam pelaporan kinerja modin di Kota Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap pengalaman, persepsi, proses implementasi, serta kondisi empiris yang melatarbelakangi penggunaan sistem digital dalam pelayanan publik. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis secara interpretatif dengan menghubungkan temuan empiris dengan kerangka *Public Value* Moore (1995). Dengan pendekatan tersebut, penelitian tidak hanya mendeskripsikan penggunaan aplikasi, tetapi juga mengeksplorasi bagaimana legitimasi, kapasitas operasional, dan manfaat substantif terbentuk dalam proses implementasinya.

Informan penelitian dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung, pengalaman, dan pengetahuan terhadap penggunaan serta pengelolaan SIMPROLAMAS. Informan terdiri atas tiga orang modin sebagai pengguna utama aplikasi, satu orang pengembang/pembuat aplikasi, dan petugas Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) Sekretariat Daerah Kota Surabaya sebagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan pengawasan sistem. Komposisi tersebut memungkinkan penelitian memperoleh perspektif dari tiga posisi yang berbeda, yaitu pengguna, pengembang teknologi, dan pengelola kebijakan/program. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi terhadap proses penggunaan aplikasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen kebijakan, peraturan, SOP, serta literatur yang relevan dengan pelayanan publik digital dan *public value*. Penggunaan berbagai sumber data dimaksudkan untuk memperkaya informasi sekaligus melakukan triangulasi terhadap temuan penelitian.

Proses analisis data dilakukan secara bertahap melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu diorganisasikan berdasarkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian dikategorikan dan diinterpretasikan berdasarkan tiga dimensi *Strategic Triangle* Moore (1995), yaitu (1) *legitimacy and support*, yang digunakan untuk menganalisis landasan regulasi, dukungan kelembagaan, dan penerimaan terhadap SIMPROLAMAS; (2) *operational capacity*, untuk menganalisis kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, prosedur, pendampingan, serta kemampuan organisasi dalam menjalankan sistem; dan (3) *substantive value*, untuk mengidentifikasi manfaat nyata SIMPROLAMAS terhadap efisiensi administrasi,

transparansi, akuntabilitas, kemudahan pelaporan, dan monitoring kinerja modin. Kerangka analisis tersebut memungkinkan data empiris dibandingkan secara sistematis dengan konsep *Public Value* sehingga dapat diketahui kesesuaian, kekuatan, maupun keterbatasan implementasi SIMPROLAMAS.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari modin, pengembang aplikasi, dan pihak Kesra serta membandingkan hasil wawancara dengan temuan observasi dan dokumen pendukung. Proses analisis dilakukan secara iteratif dengan memeriksa kembali konsistensi informasi dan menelusuri temuan yang menunjukkan perbedaan perspektif antar-informan. Dengan prosedur tersebut, penelitian diharapkan menghasilkan gambaran yang kredibel dan komprehensif mengenai sejauh mana SIMPROLAMAS mampu menciptakan *public value* dalam pelaporan kinerja modin di Kota Surabaya. Desain ini konsisten dengan sumber artikel yang menyebutkan penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif, pemilihan informan secara purposive, serta penggunaan teori Moore sebagai pisau analisis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Sistem Informasi Program Layanan Masyarakat (SIMPROLAMAS) dalam pelaporan kinerja modin di Kota Surabaya telah menghasilkan perubahan dari mekanisme pelaporan manual menuju sistem digital. Perubahan tersebut terutama terlihat pada kemudahan pengiriman laporan, keteraturan dokumentasi, percepatan proses monitoring, serta kemudahan pemerintah dalam melakukan verifikasi kinerja. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan literasi digital pada sebagian pengguna, kendala perangkat, dan persoalan konektivitas. Temuan penelitian selanjutnya disajikan berdasarkan tiga dimensi *Strategic Triangle* dalam perspektif *Public Value*, yaitu *legitimacy and support*, *operational capacity*, dan *substantive value*.

Legitimacy and Support

Pada dimensi *legitimacy and support*, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMPROLAMAS memperoleh dukungan formal melalui regulasi yang berkaitan dengan pelayanan publik dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Implementasi aplikasi didukung oleh Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan SPBE serta regulasi mengenai pelayanan publik di Kota Surabaya. Selain dukungan regulatif, implementasi SIMPROLAMAS juga melibatkan koordinasi antara Bagian Kesejahteraan Rakyat, kelurahan, kecamatan, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. Dukungan tersebut diwujudkan melalui penyediaan aplikasi, koordinasi pelaksanaan, pelatihan, pendampingan, serta dukungan terhadap kebutuhan operasional sistem.

Meskipun demikian, hasil penelitian menemukan bahwa SIMPROLAMAS belum memiliki regulasi khusus yang secara komprehensif mengatur aplikasi sebagai sebuah program tersendiri. Pelaksanaan sistem masih bertumpu pada regulasi umum mengenai SPBE dan pelayanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa legitimasi formal SIMPROLAMAS telah tersedia, tetapi masih terdapat ruang untuk memperkuat landasan kebijakan yang secara khusus mengatur

mekanisme pelaporan, verifikasi, pengelolaan sistem, tanggung jawab masing-masing pihak, dan keberlanjutan aplikasi.

Dari sisi dukungan pengguna, modin memperoleh pelatihan dan pendampingan dalam proses penggunaan aplikasi. Dukungan juga berasal dari pihak kelurahan, kecamatan, serta sesama pengguna. Dengan demikian, *legitimacy and support* tidak hanya terbentuk melalui regulasi formal, tetapi juga melalui dukungan kelembagaan dan sosial yang membantu keberlangsungan penggunaan SIMPROLAMAS.

Operational Capacity

Pada dimensi *operational capacity*, hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMPROLAMAS telah didukung oleh perangkat organisasi, prosedur, sumber daya manusia, dan teknologi yang memungkinkan proses pelaporan dilakukan secara digital. Sistem menyediakan akun pengguna dan mekanisme pengunggahan laporan kegiatan yang memungkinkan modin mengirimkan laporan tanpa harus menyerahkan dokumen fisik secara langsung. Laporan yang masuk selanjutnya dapat diverifikasi oleh pihak terkait sebagai bagian dari proses monitoring dan administrasi pencairan honorarium.

Kapasitas operasional juga diperkuat melalui adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur tahapan pelaporan, mulai dari pendataan modin, pengunggahan laporan kegiatan, verifikasi oleh pihak terkait, hingga proses verifikasi pada Bagian Kesejahteraan Rakyat. Keberadaan SOP membuat proses pelaporan lebih terstruktur dibandingkan mekanisme manual sebelumnya. Selain itu, pemerintah menyediakan pelatihan dan pendampingan agar pengguna dapat beradaptasi dengan sistem digital.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas operasional belum sepenuhnya merata di antara pengguna. Sebagian modin, khususnya pengguna yang lebih lanjut usia, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi karena keterbatasan literasi digital. Kendala lain berkaitan dengan kondisi perangkat, seperti kapasitas memori telepon genggam yang terbatas dan performa perangkat yang kurang optimal. Kondisi jaringan internet juga dapat memengaruhi kelancaran pelaporan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi dan SOP belum cukup untuk menjamin optimalisasi sistem apabila tidak disertai kapasitas pengguna dan infrastruktur pendukung yang memadai.

Meskipun terdapat hambatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala tersebut relatif dapat diatasi melalui pendampingan dari pihak kelurahan, kecamatan, Kesra, sesama modin, maupun keluarga pengguna. Dukungan tersebut menjadi bagian penting dari kapasitas operasional karena membantu pengguna menyelesaikan kesulitan teknis dalam proses pelaporan. Dengan demikian, kapasitas operasional SIMPROLAMAS terbentuk melalui kombinasi antara sistem formal organisasi dan dukungan informal dari lingkungan pengguna. Temuan empiris mengenai SOP, pelatihan, pendampingan, serta kendala literasi digital dan perangkat tersebut sejalan dengan uraian kondisi implementasi dalam artikel sumber.

Substantive Value

Pada dimensi *substantive value*, hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat utama SIMPROLAMAS terletak pada peningkatan kualitas proses administrasi pelaporan kinerja modin. Sebelum penggunaan aplikasi, pelaporan dilakukan secara

manual menggunakan dokumen fisik sehingga modin perlu menyerahkan laporan secara langsung dan proses pengarsipan membutuhkan waktu serta pengelolaan administratif yang lebih besar. Setelah menggunakan SIMPROLAMAS, laporan dapat dikirim melalui telepon genggam dengan mengunggah dokumentasi dan deskripsi kegiatan. Perubahan tersebut membuat proses pelaporan menjadi lebih praktis dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik.

SIMPROLAMAS juga memberikan manfaat bagi pemerintah daerah dalam melakukan monitoring dan verifikasi. Laporan kegiatan dapat terdokumentasi secara digital dan dipantau melalui sistem. Informasi mengenai kegiatan, waktu pelaksanaan, deskripsi aktivitas, dan dokumentasi pendukung menjadi lebih mudah ditelusuri. Kondisi ini memperkuat transparansi dan akuntabilitas administrasi sekaligus membantu pemerintah melakukan pengawasan kinerja modin secara lebih sistematis.

Temuan penting penelitian adalah bahwa digitalisasi melalui SIMPROLAMAS tidak secara signifikan meningkatkan jumlah pelaporan kegiatan modin. Hal ini disebabkan sebelum adanya aplikasi, modin pada dasarnya telah melakukan pelaporan secara manual karena laporan merupakan bagian dari persyaratan administrasi pencairan honorarium. Oleh karena itu, perubahan yang terjadi setelah digitalisasi bukan terutama pada kuantitas laporan, tetapi pada kualitas proses pelaporan. Dengan kata lain, nilai substantif SIMPROLAMAS lebih terlihat dalam bentuk efisiensi administrasi, kemudahan pelaporan, keteraturan dokumentasi, transparansi, dan efektivitas monitoring.

Selain manfaat administratif, penelitian juga menemukan adanya keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan aplikasi. Sebelum implementasi, beberapa modin dilibatkan untuk memberikan masukan mengenai kebutuhan sistem pelaporan di lapangan. Keterlibatan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan SIMPROLAMAS tidak sepenuhnya berlangsung secara top-down, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman dan kebutuhan pengguna. Meskipun demikian, manfaat yang dihasilkan belum sepenuhnya merata karena keterbatasan literasi digital, perangkat, dan konektivitas masih dapat memengaruhi pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa SIMPROLAMAS telah menghasilkan *public value*, tetapi nilai tersebut terutama muncul pada peningkatan kualitas dan efisiensi proses administrasi, bukan pada peningkatan kuantitas laporan. Pada dimensi *legitimacy and support*, aplikasi memperoleh dukungan regulatif dan kelembagaan, tetapi masih membutuhkan penguatan regulasi yang lebih spesifik. Pada dimensi *operational capacity*, sistem telah didukung SOP, pelatihan, pendampingan, dan infrastruktur, tetapi masih menghadapi kesenjangan kemampuan digital dan kendala perangkat. Sementara itu, pada dimensi *substantive value*, SIMPROLAMAS memberikan kemudahan pelaporan, dokumentasi yang lebih tertata, transparansi, dan monitoring yang lebih efektif. Dengan demikian, temuan penelitian menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik dalam kasus SIMPROLAMAS lebih tepat dipahami sebagai transformasi kualitas proses pelayanan dan administrasi, bukan sekadar peningkatan penggunaan teknologi atau jumlah laporan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMPROLAMAS telah menciptakan *public value*, tetapi nilai tersebut terutama terlihat pada perbaikan kualitas proses administrasi, transparansi, kemudahan pelaporan, dan monitoring, bukan pada peningkatan jumlah laporan kinerja modin. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak dapat dinilai hanya berdasarkan keberadaan aplikasi, intensitas penggunaan, atau peningkatan output administratif. Twizeyimana dan Andersson (2019) menjelaskan bahwa *public value* dalam e-government mencakup berbagai dimensi manfaat yang dirasakan masyarakat dan organisasi, sehingga keberhasilan digitalisasi perlu dilihat dari nilai yang benar-benar dihasilkan oleh layanan tersebut. Dalam konteks SIMPROLAMAS, nilai tersebut muncul ketika teknologi mampu mengubah proses pelaporan yang sebelumnya manual menjadi lebih mudah, terdokumentasi, dan dapat dipantau secara lebih sistematis. Temuan ini sekaligus memperkuat argumen Maragno et al. (2021) bahwa organisasi publik tidak dapat hanya berorientasi pada efisiensi administratif dalam mengimplementasikan teknologi digital, tetapi harus memperhatikan berbagai nilai publik yang mungkin dihasilkan maupun terhambat selama proses implementasi.

Legitimacy and Support sebagai Fondasi Implementasi

Pada dimensi *legitimacy and support*, penelitian menunjukkan bahwa SIMPROLAMAS telah memperoleh legitimasi melalui kebijakan pelayanan publik dan SPBE serta dukungan dari berbagai perangkat pemerintah daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi digital memiliki dasar kelembagaan yang memungkinkan sistem diterapkan dalam proses administrasi pemerintahan. Dalam kerangka Moore, legitimasi merupakan elemen penting karena nilai publik tidak dapat diwujudkan hanya melalui kapasitas teknis; suatu program harus memperoleh dukungan dari lingkungan politik, kelembagaan, dan pemangku kepentingan yang relevan. Dengan demikian, dukungan regulasi terhadap SIMPROLAMAS merupakan prasyarat penting bagi keberlanjutan program.

Namun, penelitian juga menemukan bahwa belum terdapat regulasi yang secara khusus mengatur SIMPROLAMAS sebagai suatu program digital secara komprehensif. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara legitimasi formal dan institutionalization. Regulasi umum memang dapat memberikan dasar legal bagi pelaksanaan aplikasi, tetapi keberlanjutan inovasi membutuhkan pengaturan yang lebih spesifik mengenai standar pelaporan, pembagian kewenangan, pengelolaan data, mekanisme verifikasi, keamanan informasi, serta evaluasi sistem. Dalam konteks ini, *legitimacy and support* SIMPROLAMAS dapat dikatakan telah terpenuhi pada tingkat dasar, tetapi masih perlu diperkuat pada tingkat kelembagaan.

Temuan tersebut sejalan dengan literatur e-government yang menunjukkan bahwa teknologi digital tidak bekerja dalam ruang institusional yang kosong. Maragno et al. (2021) menunjukkan bahwa keberhasilan proyek e-government dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi dan institusional sebelum manfaat yang diharapkan dapat diwujudkan. Dengan demikian, keberadaan regulasi SPBE dan pelayanan publik memberikan *enabling environment*, tetapi belum secara otomatis menjamin bahwa setiap proses implementasi menghasilkan nilai publik secara optimal. Dalam kasus SIMPROLAMAS, penguatan regulasi khusus dapat menjadi

strategi untuk mengubah inovasi yang semula bergantung pada kebijakan umum menjadi bagian yang lebih terinstitusionalisasi dari tata kelola pelayanan publik.

Operational Capacity dan Kesiapan Pengguna

Dimensi kedua, *operational capacity*, memperlihatkan bahwa keberhasilan SIMPROLAMAS sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah telah menyediakan SOP, akun pengguna, pelatihan, pendampingan, dan mekanisme verifikasi. Dari sisi organisasi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi SIMPROLAMAS tidak hanya mengandalkan aplikasi, tetapi didukung oleh struktur kerja yang memungkinkan sistem berfungsi dalam proses administrasi. Hal ini merupakan aspek positif karena transformasi digital pada sektor publik pada dasarnya membutuhkan perubahan pada proses organisasi, kompetensi, dan cara kerja, bukan sekadar pemasangan teknologi baru.

Akan tetapi, keterbatasan literasi digital sebagian modin, kondisi perangkat, serta kendala jaringan menunjukkan bahwa *operational capacity* belum sepenuhnya merata. Temuan ini memperlihatkan bahwa kapasitas teknologi pemerintah dan kapasitas pengguna merupakan dua hal yang berbeda. Pemerintah dapat memiliki aplikasi yang berfungsi dengan baik, tetapi manfaat aplikasi dapat berkurang ketika pengguna tidak memiliki keterampilan, perangkat, atau kondisi akses yang memadai. Dalam konteks ini, pendampingan yang dilakukan oleh kelurahan, kecamatan, Kesra, sesama modin, dan keluarga menjadi mekanisme penting untuk menjembatani kesenjangan kapasitas tersebut.

Temuan tersebut sangat relevan dengan kajian Weigl et al. (2024), yang menunjukkan bahwa orientasi pada pengguna dalam e-government tidak selalu menghasilkan konsekuensi positif. Layanan digital yang dirancang untuk memudahkan pengguna dapat sekaligus meningkatkan beban pengguna atau memperdalam kesenjangan digital apabila karakteristik dan kapasitas pengguna tidak diperhitungkan. Dalam kasus SIMPROLAMAS, aplikasi memang mengurangi kebutuhan pelaporan secara langsung menggunakan dokumen fisik, tetapi sebagian modin tetap membutuhkan bantuan untuk menjalankan prosedur digital. Artinya, digitalisasi telah memindahkan sebagian beban administratif dari pemerintah kepada pengguna dalam bentuk kebutuhan untuk memahami aplikasi, mengelola perangkat, mengunggah dokumen, dan memastikan konektivitas.

Dengan demikian, temuan penelitian memberikan pemahaman yang lebih kritis terhadap konsep efisiensi digital. Sebuah sistem dapat efisien dari perspektif organisasi, tetapi belum tentu sama efisiennya dari perspektif pengguna. Oleh karena itu, peningkatan *operational capacity* SIMPROLAMAS tidak cukup dilakukan melalui penyempurnaan aplikasi, tetapi juga melalui pelatihan berkelanjutan, desain antarmuka yang sederhana, dukungan teknis yang responsif, serta strategi pendampingan yang mempertimbangkan variasi usia dan kemampuan digital pengguna. Pendekatan tersebut sejalan dengan pandangan bahwa transformasi digital sektor publik membutuhkan perubahan teknologi sekaligus perubahan organisasi dan kompetensi manusia.

Substantive Value: Perubahan Kualitas, Bukan Kuantitas Pelaporan

Temuan paling penting penelitian terdapat pada dimensi *substantive value*. SIMPROLAMAS menghasilkan manfaat berupa kemudahan pelaporan, efisiensi administrasi, dokumentasi kegiatan yang lebih terstruktur, transparansi, dan monitoring kinerja yang lebih cepat. Temuan ini memperlihatkan bahwa nilai publik utama dari SIMPROLAMAS bukan terletak pada penciptaan aktivitas baru, tetapi pada perbaikan cara aktivitas yang sudah ada dikelola. Sebelum digitalisasi, modin telah melakukan pelaporan karena laporan menjadi bagian dari persyaratan administratif pencairan honorarium. Oleh karena itu, implementasi SIMPROLAMAS tidak menghasilkan peningkatan yang berarti dalam jumlah laporan, tetapi mengubah kualitas proses pelaporannya.

Temuan tersebut memiliki implikasi teoritis penting. Jika keberhasilan e-government hanya diukur berdasarkan jumlah transaksi atau laporan yang masuk, maka kontribusi SIMPROLAMAS dapat terlihat terbatas. Sebaliknya, jika keberhasilan dinilai berdasarkan *public value*, maka manfaatnya menjadi lebih jelas. Twizeyimana dan Andersson (2019) menempatkan *public value* sebagai perspektif penting untuk memahami keberhasilan e-government karena manfaat digitalisasi tidak hanya berupa efisiensi, tetapi juga mencakup kualitas layanan, transparansi, dan nilai lain yang diharapkan dari pemerintahan digital. Dalam penelitian ini, efisiensi proses, keteraturan dokumentasi, dan kemampuan monitoring menjadi bentuk konkret *substantive value* yang dihasilkan SIMPROLAMAS.

Temuan tersebut juga memperlihatkan bahwa digitalisasi tidak selalu harus menghasilkan lebih banyak output untuk dapat disebut berhasil. Dalam konteks SIMPROLAMAS, jumlah laporan relatif tidak berubah karena mekanisme insentif dan kewajiban administratif telah mendorong modin untuk melakukan pelaporan sebelum aplikasi diterapkan. Nilai tambah aplikasi justru terletak pada bagaimana laporan tersebut dikumpulkan, disimpan, diverifikasi, dan dipantau. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai keberhasilan digitalisasi pelayanan publik dari perspektif *process value*: teknologi menciptakan nilai ketika mampu meningkatkan kualitas proses pelayanan meskipun volume output tidak mengalami perubahan signifikan.

User Involvement dan Penciptaan Nilai Bersama

Keterlibatan modin dalam memberikan masukan terhadap pengembangan aplikasi juga menjadi temuan yang penting. Partisipasi pengguna menunjukkan bahwa penciptaan nilai publik dalam layanan digital tidak sepenuhnya berlangsung secara top-down. Pengguna memiliki pengetahuan praktis mengenai kebutuhan, hambatan, dan konteks kerja yang tidak selalu dapat dipahami oleh pengembang atau pembuat kebijakan. Oleh karena itu, keterlibatan modin dapat membantu pemerintah mengembangkan sistem yang lebih sesuai dengan kondisi lapangan.

Perspektif ini dapat dijelaskan melalui konsep *co-production* dan *co-creation*. Kajian Pauluzzo et al. menunjukkan bahwa teknologi digital dapat mengubah hubungan antara pemerintah dan pengguna layanan dengan membuka ruang keterlibatan pengguna dalam proses penciptaan layanan publik. Pendekatan tersebut menempatkan pengguna bukan hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai aktor yang dapat berkontribusi terhadap desain dan pengembangan layanan. Dalam konteks SIMPROLAMAS, keterlibatan modin dalam memberikan masukan merupakan indikasi awal bahwa proses penciptaan nilai tidak sepenuhnya berada di tangan pemerintah atau pengembang aplikasi.

Namun, partisipasi pengguna perlu dipertahankan secara berkelanjutan. Weigl et al. (2024) mengingatkan bahwa konsep *user-centricity* dalam e-government dapat menghadapi konflik dengan nilai publik lain, terutama ketika asumsi pemerintah mengenai kebutuhan pengguna tidak sesuai dengan keragaman kondisi nyata pengguna. Oleh karena itu, evaluasi berkala terhadap pengalaman modin perlu menjadi bagian dari pengembangan SIMPROLAMAS agar sistem tetap adaptif terhadap perubahan kebutuhan pengguna.

Sintesis Public Value SIMPROLAMAS

Jika ketiga dimensi Moore dianalisis secara terpadu, hasil penelitian menunjukkan bahwa *public value* SIMPROLAMAS terbentuk melalui hubungan antara legitimasi, kapasitas, dan manfaat, bukan melalui satu dimensi secara terpisah. Legitimasi kebijakan menyediakan dasar bagi pelaksanaan program; *operational capacity* memungkinkan aplikasi dijalankan dalam praktik; sedangkan *substantive value* menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari implementasi tersebut. Kelemahan pada salah satu dimensi dapat membatasi penciptaan nilai pada dimensi lainnya. Misalnya, aplikasi dapat memiliki legitimasi yang kuat tetapi tetap menghasilkan manfaat terbatas apabila pengguna tidak memiliki kapasitas digital yang memadai.

Temuan ini konsisten dengan kajian sistematis Maragno et al. (2021), yang menegaskan bahwa keberhasilan e-government dipengaruhi oleh kombinasi berbagai kondisi yang harus diperhatikan sebelum manfaat teknologi dapat direalisasikan. Dengan demikian, SIMPROLAMAS tidak seharusnya dipandang semata-mata sebagai aplikasi pelaporan, tetapi sebagai bagian dari ekosistem tata kelola digital yang melibatkan kebijakan, organisasi, teknologi, sumber daya manusia, dan pengguna.

Secara lebih kritis, penelitian ini menunjukkan bahwa nilai publik SIMPROLAMAS bersifat nyata tetapi bersyarat. Nilai tersebut nyata karena sistem memberikan manfaat administratif yang sebelumnya tidak tersedia dalam bentuk digital, terutama dalam hal kemudahan pelaporan, dokumentasi, transparansi, dan monitoring. Namun, nilai tersebut bersyarat karena tingkat manfaatnya bergantung pada kapasitas pengguna, kualitas perangkat, konektivitas, dukungan organisasi, dan penguatan kelembagaan. Kesimpulan ini sejalan dengan temuan literatur bahwa digital government dapat menghasilkan berbagai manfaat publik, tetapi implementasinya juga dapat menghadirkan risiko eksklusi dan kesenjangan apabila kondisi pengguna tidak diperhitungkan (Twizeyimana & Andersson, 2019; Weigl et al., 2024).

Dengan demikian, novelty penelitian ini terletak pada penegasan bahwa penciptaan *public value* dalam digitalisasi pelaporan kinerja tidak selalu tercermin melalui peningkatan kuantitas output, tetapi dapat lebih kuat terlihat melalui peningkatan kualitas proses administrasi dan kemampuan monitoring, terutama ketika pengguna sebelumnya telah memiliki kewajiban pelaporan secara manual. Kasus SIMPROLAMAS juga menunjukkan bahwa keberhasilan digital government perlu dipahami sebagai hasil interaksi antara legitimasi kebijakan, kapasitas operasional, dan manfaat substantif. Perspektif tersebut memberikan kontribusi terhadap kajian *Public Value* dengan memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan

publik pada level operasional membutuhkan perhatian yang sama besar terhadap kapasitas dan pengalaman pengguna sebagaimana terhadap teknologi dan regulasi.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan Sistem Informasi Program Layanan Masyarakat (SIMPROLAMAS) dalam pelaporan kinerja modin di Kota Surabaya telah menciptakan *public value* melalui tiga dimensi *Strategic Triangle* Moore, yaitu *legitimacy and support*, *operational capacity*, dan *substantive value*. Dari sisi legitimasi dan dukungan, SIMPROLAMAS memperoleh landasan dari kebijakan SPBE dan pelayanan publik serta dukungan berbagai perangkat pemerintah daerah, meskipun masih diperlukan regulasi yang lebih spesifik untuk memperkuat kelembagaan dan keberlanjutan program. Dari sisi kapasitas operasional, sistem telah didukung SOP, pelatihan, pendampingan, dan fasilitas digital, tetapi masih menghadapi kendala literasi digital, keterbatasan perangkat, dan konektivitas pada sebagian pengguna. Sementara itu, nilai substantif terutama terlihat pada peningkatan efisiensi administrasi, kemudahan pelaporan, keteraturan dokumentasi, transparansi, dan efektivitas monitoring. Digitalisasi tersebut tidak secara signifikan meningkatkan jumlah pelaporan karena modin sebelumnya telah melakukan pelaporan secara manual sebagai bagian dari persyaratan administrasi; nilai tambah SIMPROLAMAS justru terletak pada peningkatan kualitas proses pelaporan dan pengawasan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi oleh keterpaduan antara legitimasi kelembagaan, kapasitas operasional, kesiapan pengguna, dan manfaat substantif yang benar-benar dihasilkan bagi organisasi dan pengguna layanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kota Surabaya disarankan untuk memperkuat regulasi khusus yang mengatur implementasi SIMPROLAMAS, terutama mengenai mekanisme pelaporan, verifikasi, pembagian kewenangan, pengelolaan data, dan keberlanjutan sistem. Penguatan kapasitas pengguna juga perlu dilakukan melalui pelatihan dan pendampingan secara berkala dengan pendekatan yang sederhana dan sesuai dengan karakteristik kemampuan digital modin. Selain itu, pengembangan aplikasi perlu diarahkan pada penyederhanaan fitur, peningkatan kemudahan penggunaan, serta penguatan dukungan teknis dan infrastruktur agar kendala perangkat dan jaringan dapat diminimalkan. Pemerintah juga perlu mempertahankan keterlibatan modin dalam evaluasi dan pengembangan sistem sehingga inovasi yang dilakukan tetap responsif terhadap kebutuhan pengguna. Untuk penelitian selanjutnya, kajian dapat memperluas perspektif dengan melibatkan lebih banyak informan dan membandingkan implementasi SIMPROLAMAS antarwilayah atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun *mixed methods* untuk mengukur secara lebih mendalam pengaruh digitalisasi terhadap kualitas pelayanan, efisiensi administrasi, dan penciptaan *public value*. Saran ini sejalan dengan keterbatasan dan rekomendasi yang telah diidentifikasi dalam artikel sumber.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adibah, W. A., & Hardjati, S. (2025). Inovasi Program Website Simprolomas dalam Pelaporan Kinerja Marbot pada Sub Koordinator Kesejahteraan Rakyat Sekda Surabaya. *Future Academia*, 3(1), 283-291. <https://ejournal.sagita.or.id/index.php/future/article/download/356/276/1242>
- Alghifari, M. F., & Putra, A. A. (2025). Optimalisasi penerapan e-government dalam pelayanan publik pasca Pemilu 2024 di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 15(2), 230-242
- Antaranews. (2021). *Honor modin di Kota Surabaya diusulkan naik jadi Rp1 juta per bulan*. Antara Jatim.
- Fatmawati, F., & Nafi'ah, B. A. (2025). Complaint handling melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1), 153-265.
- GBS Pemkot Surabaya. (2024). *Gender Budget Statement: Cetak GBS*. Pemerintah Kota Surabaya.
- Permatasari, W., & Swasti, I. K. (2023). Pemanfaatan aplikasi "Siap Ppak" sebagai bentuk pelaporan kekerasan pada perempuan dan anak di Kota Surabaya. *Jurnal FKIP Samawa*, 3(3), 325-330.
- Perwali Surabaya. (2025). *Peraturan Walikota Surabaya tentang Biaya Jasa Pelayanan Modin dan Tenaga Layanan Masyarakat (nomor 14 tahun 2025)*. Pemerintah Kota Surabaya.
- Reza Rosita, A., & Wahyudi, K. E. (2026). Evaluasi penggunaan website PLAVON dalam mendukung layanan pindah datang di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 5(2).
- Savira, A. (2019). *Efektivitas penerapan e-Kinerja dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya (Studi pada Bidang Pengangkatan dan Pensiun)* [Tesis Sarjana, Universitas Brawijaya]. <https://repository.ub.ac.id/172199/>
- Suara Surabaya. (2024, Mei 27). *Pemkot Surabaya dapat penghargaan SPBE terbaik dari Jokowi*. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2024/pemkot-surabaya-dapat-penghargaan-spbe-terbaik-dari-jokowi/>
- Zalliety, A. (2025). Efektivitas portal Simprolomas dalam anggaran keagamaan pada modin di Kota Surabaya. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 8(1), 1-8. <https://doi.org/10.37504/map.v8i1.672>