

MENGANALISIS PROGRAM KALIMASADA KOTASURABAYA DARI PERSPEKTIF PRINSIP DASAR BIROKRASI WEBERIAN

Putri Aleeah Antasah

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Univerisat 17 Agustus 1945 Surabaya,
putrialeeahantasah@gmail.com

ABSTRAK

Di zaman sekarang Administrasi Kependudukan sangatlah penting, pasalnya semua instansi mulai dari Lembaga Pemerintahan sampai Perusahaan Swasta sistem Adminitrasinya menggunakan Identitas Kependudukan. Karena sekarang sistem Pencatatan Kependudukan di-*upgrade* menjadi basis Digital, instansi-instansi tersebut lebih mudah mengakses dan otomatis langsung tersambung dengan sistem kependudukan. Namun dibalik mudahnya sistem Digital, banyak kendala yang terjadi dikarenakan pergantian sistem Pencatatan Kependudukan tersebut, yang paling banyak terjadi adalah kesalahan dalam Pencatatan Kependudukan warga, dan hal tersebut harus segera diperbaiki. Namun tidak semua warga paham bagaimana dan dimana untuk mengurus Administrasi Kependudukan. Karena itu pemerintah berusaha melahirkan Program yang dapat mempermudah warganya dalam mengurus Administrasi Kependudukan, salah satunya Pemerintah Kota Surabaya. Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) merupakan salah satu program dispendukcapil kota surabaya dalam merintis tercapainya lingkungan/kampung yang tertib adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar adminduk. Dengan program ini warga diarahkan ke tempat yang lebih dekat dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan yaitu di Ketua RT. Program Kalimasada yang digagas Dispendukcapil ini merupakan program percepatan layanan Adminduk bagi warga Surabaya. Tujuan Artikel ini adalah menelaah tentang Program KALIMASADA tersebut apakah sejalan dengan Teori Birokrasi Menurut Max Weber. Max Weber sendiri dikenal sebagai bapak birokrasi. Max Weber mendefinisikan birokrasi sebagai sebuah sistem untuk mengatur sebuah organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, efektif dan rasional.

Kata kunci: *KALIMASADA, Administrasi Kependudukan, Pemerintah Kota Surabaya*

ABSTRACT

At recent days and age Population Administration is very important, because all agencies ranging from Government Institutions to Private Companies, the Administrative system uses a Population Identity. Because now the Population Registration system has been upgraded to a Digital basis, these agencies are easier to access and are automatically connected directly to the population system. But behind the convenience of the Digital system, there are many obstacles that occur due to the change in the Population Registration system, the most common of which are errors in the Citizens' Population Registration, and this must be

corrected immediately. However, not all residents understand how and where to take care of Population Administration. Because of that, the government is trying to create a program that can make it easier for its citizens to manage population administration, one of which is the Surabaya City Government. The KALIMASADA (Adminduk-Conscious Community Environmental Area) program is one of the Surabaya City Population and Civil Registry programs in pioneering the achievement of an orderly adminduk environment/village by increasing the number of people who are adminduk- aware. With this program, residents are directed to a place that is closer to the Population Administration Management, namely the Head of the RT. The Kalimasada program, which was initiated by the Population and Civil Registry Office, is a program to accelerate Adminduk services for Surabaya residents. The purpose of this article is to examine whether the KALIMASADA Program is in line with Max Weber's Bureaucratic Theory. Max Weber himself is known as the father of bureaucracy. Max Weber defines bureaucracy as a system for managing a large organization in order to obtain efficient, effective and rational management.

Keywords: *KALIMASADA, Population Administration, Surabaya City Government*

A. PENDAHULUAN

Pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara, menurut Pasal 1 UU. Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. pengabdian masyarakat (Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009)

Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh suatu kelompok atau birokrasi untuk membantu masyarakat guna mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen kependudukan adalah salah satu cara pemerintah menerapkan layanan publik mereka. pengelolaan kependudukan mencakup serangkaian kegiatan penataan dan pengendalian dalam pengelolaan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya.

Di zaman sekarang Administrasi Kependudukan sangatlah penting, pasalnya semua instansi mulai dari Lembaga Pemerintahan sampai Perusahaan Swasta sistem Adminitrasinya menggunakan Identitas Kependudukan. Karena sekarang sistem Pencatatan Kependudukan di-*upgrade* menjadi basis Digital atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), instansi- instansi tersebut lebih mudah mengakses dan otomatis langsung tersambung dengan sistem kependudukan.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang tertuang dalam pasal 1 yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, adalah nama yang diberikan kepada cabang pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengatur dirinya sendiri dan memberikan layanan kepada

Pengguna SPBE.

Namun dibalik mudahnya sistem Digital, banyak kendala yang terjadi dikarenakan pergantian sistem Pencatatan Kependudukan tersebut, yang paling banyak terjadi adalah kesalahan dalam Pencatatan Kependudukan warga, dan hal tersebut harus segera diperbaiki. Namun tidak semua warga paham bagaimana dan dimana untuk mengurus Administrasi Kependudukan. Karena itu pemerintah berusaha melahirkan Program yang dapat mempermudah warganya dalam mengurus Administrasi Kependudukan.

Tingkatan pemerintahan paling bawah yang terkait langsung dengan mereka yang bertempat tinggal di kota dipimpin oleh Kelurahan. Wilayahnya merupakan bagian dari wilayah kecamatan karena merupakan organisasi kecamatan yang bertugas melayani masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik di wilayah kelurahan. Definisi hukum pelayanan publik terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, salah satunya adalah untuk mencapai perlindungan masyarakat dan kejelasan hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam hal ini, memberikan pelayanan yang baik dalam berbagai keadaan berdampak pada kepuasan masyarakat. Pembangunan sarana dan prasarana yang seharusnya menjadi fokus pemerintah mendukung pelayanan prima kepada masyarakat. Biaya operasional desa atau keuangan desa merupakan salah satu bentuk fasilitasi. (2022, Angela Putri)

Salah satu proyek Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk), memimpin dalam mewujudkan lingkungan/desa adminduk yang tertib dengan meningkatkan kesadaran adminduk. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuat inisiatif Kalimasada sebagai salah satu cara untuk mempercepat pelayanan Adminduk bagi warga Surabaya. Ketika layanan tersedia secara online dan ketua RT menjadi pejabat, penemuan Kalimasada jauh lebih berhasil. Empat layanan Adminduk di Kota Surabaya kini dapat ditangani melalui RT berkat inisiatif KALIMASADA. Akta kelahiran, akta kematian, pindah, dan pindah adalah empat layanan.

Program KALIMASADA dibuat untuk memberikan pelayanan publik di luar lingkup eksekutif. meskipun demikian, oleh orang-orang di setiap komunitas bekerja sama dan bekerja sama satu sama lain. Selain itu, memudahkan warga untuk melengkapi data administrasi tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. karena masyarakat masih belum mengetahui seberapa lengkap data Adminduk tersebut. Untuk menumbuhkan rasa kebersamaan yang kuat dan saling ketergantungan antar perangkat desa, khususnya Ketua RT, pemerintah menyelenggarakan program Kalimasada. Karena permasalahan tersebut, penulis bekerja selama satu semester untuk membantu Ketua RT dan warga kecamatan dalam mengisi surat-surat yang diperlukan agar dapat diserahkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Mahasiswa akan menjadi penghubung antara ketua RT atau warga dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Dengan adanya program Magang MBKM-A, pemerintah mendapatkan bantuan tenaga serta pemikiran untuk lebih mengoptimalkan implementasi program KALIMASADA agar terlaksanakan lebih maksimal pada seluruh kelurahan

di Kota Surabaya. Dan dengan melihat tujuan Program ini dibuat, Program Kalimasada ini sesuai dengan teori birokrasi yang rasional menurut Max Weber. Menurut Max Weber, birokrasi adalah suatu cara memimpin suatu perusahaan besar untuk mencapai administrasi yang efektif, efisien, dan wajar.

B. KAJIAN PUSTAKA

Sosiolog Jerman Max Weber (1864–1921) terkenal dengan karyanya tentang birokrasi. Dia berusaha untuk menjawab teka-teki apakah birokrasi mendorong efisiensi administrasi atau, sebaliknya, mendorong inefisiensi. Menurut Weber, birokrasi berfungsi sebagai simbol organisasi dan merupakan rasionalisasi tindakan kelompok untuk mencapai tingkat efisiensi maksimum. Penciptaan ilmu administrasi komparatif dapat dikreditkan ke Max Weber. Selain itu, Weber menciptakan gagasan tentang jenis birokrasi yang ideal. Dwiputrianti tahun 2009.

Istilah "birokrasi" sering digunakan untuk merujuk pada lembaga atau sektor pemerintah; dalam bahasa Inggris, kadang-kadang disebut sebagai "sektor publik", "pelayanan publik", atau "administrasi publik". Istilah *bureaucracy* dalam bahasa Inggris yang juga berarti meja, dan kata *cratein* yang juga berarti kekuasaan, menunjukkan bahwa mereka yang memegang kekuasaan duduk di belakang meja. Di Indonesia, birokrasi seringkali berkonotasi dengan apa yang baru dikatakan. (An A Buchari; 2018)

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa birokrasi adalah suatu metode yang efektif dan efisien yang berpijak pada teori dan norma-norma yang relevan serta memiliki spesialisasi sesuai dengan tujuan yang telah disepakati dalam suatu organisasi, lembaga, atau lembaga pemerintah.

Gagasan Max Weber tentang birokrasi, tipe ideal (atau tirus ideal) bagi suatu otoritas hukum, berpola legal-rasional, menurut Baren Sipayung, yang mencatat hal ini dalam (Sipayung et al., 2022). yang:

- a. Regulasi berkelanjutan menjadi landasan bagaimana tugas-tugas kedinasan diatur.
- b. Pekerjaan-pekerjaan ini dipecah menjadi banyak sektor berdasarkan fungsinya, dan masing-masing memiliki seperangkat kriteria otoritas dan hukumannya sendiri.
- c. Detail tentang kekuatan kontrol dan keluhan disertakan dengan pengaturan hierarki posisi.
- d. Baik secara teknis maupun hukum, peraturan yang diperlukan untuk posisi tersebut ditentukan. Kedua situasi membutuhkan individu yang terampil.
- e. Anggota yang berfungsi sebagai sumber daya organisasi berbeda dengan anggota yang hanya bersifat pribadi.
- f. Pemegang posisi dan posisi adalah entitas yang berbeda.
- g. Karena administrasi bergantung pada catatan tertulis, kantor (biro) seringkali menjadi titik fokus organisasi kontemporer.
- h. Struktur otoritas hukum dapat mengambil berbagai bentuk, berada dalam lingkup administrasi birokrasi.

C. METODE MAGANG

Teknik yang dilakukan oleh peserta pada program magang ini adalah dengan mengumpulkan, mengkategorikan, menganalisis, dan menginterpretasikan kejadian di lapangan magang yang diperoleh berdasarkan fakta yang sudah ada, Magang dilakukan dengan menggunakan metode persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Dalam peristiwa magang, ini peserta mengidentifikasi kondisi yang sebenarnya terjadi dideskripsikan untuk mengidentifikasi peristiwa, fenomena, variabel, fakta, dan keadaan yang terjadi selama magang. (Ramadhan, 2021)

Dalam membuat artikel ini, ada beberapa metode pengumpulan data dari hasil identifikasi peristiwa di lapangan yang dilakukan agar diketahui informasi yang diperlukan. Metode identifikasi selama magang tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasi hasil dari studi pustaka, atau proses pengumpulan data dengan melihat melalui buku, makalah, dan jurnal yang berhubungan dengan Magang.
- b. Identifikasi hasil dari wawancara selama magang yaitu tanya jawab langsung dengan pihak terkait dalam hal ini pegawai Kantor Kecamatan Sukulilo Surabaya untuk mengumpulkan data.

C. HASIL ANALISIS DAN MAGANG

Dalam program KALIMASADA, Pelayanan Administrasi Kependudukan dilimpahkan pada tempat yang paling dekat dengan warga, yaitu ketua RT. Meskipun tidak semua jenis pelayanan, namun program ini sangat membantu warga yang ingin mengurus Administrasi Kependudukan tidak perlu jauh-jauh ke Kantor Kelurahan maupun Kantor Kecamatan. Program KALIMASADA juga sejalan dengan beberapa Prinsip Dasar Birokrasi. Max Weber, seorang sosiolog Jerman, yang dikutip oleh Tjokroamidjojo (1984: 72–73) mengemukakan saran-saran berikut mengenai ciri-ciri mendasar daristruktur birokrasi:

- a. Prinsip pembagian kerja

Pembagian kerja didefinisikan sebagai perincian tugas-tugas ke dalam komponen-komponen sederhana yang dapat dilaksanakan berdasarkan suatu basis yang berulang-ulang (Robbins & Barnwell, 2002:36-37 dalam (Budi & Fauzela, 2019))

Awalnya Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya berfokus hanya di Kantor Kecamatan. Namun dinilai kurang efisien karena banyaknya pengajuan dari warga dengan tenapa petugas pelayanan yang terbatas sehingga membuat kewalahan, serta panjangnya antrean sehingga warga menunggu terlalu lama, dengan diadakannya pembagian kerja bersama kelurahan dan ketua RT, Pelayanan Adminitrasi Kependudukan menjadi lebih efektif dan Efisien. Max Weber mengadopsi prinsip pembagian kerja dan spesialisasi ke dalam tipe ideal birokrasi. Dalam birokrasi pembagian kerja mengacu pada era yurisdiksi resmi dari pejabat. Pembagian kerja merupakan kontras dari tugas-tugas yang samar dan tidak sistematis dalam sistem-sistem patrimonial. Pada konsep administrasi publik klasik pembagian kerja dan spesialisasi memiliki peranan yang penting sebagai salah satu prinsip administrasi.



Gambar 1 : Pelayanan Administrasi Kependudukan di Rumah Ketua RT

b. Standarisasi dan Formalisasi

Pembahasan standarisasi menurut Max Weber merujuk kepada standarisasi proses kerja dan standarisasi keterampilan pekerja sebagai metode yang rasional untuk mengkoordinasikan dan mengontrol aktivitas kerja. Sedangkan formalisasi adalah tingkat sejauh mana peraturan dan komunikasi ditulis (Robbins, 1994:103). Pada organisasi pemerintah, formalisasi ada dalam bentuk pedoman kebijakan, kerangka acuan kerja, petunjuk teknis evaluasi dan peninjauan kembali program (Alavi dkk, 2010:87)

KALIMASADA adalah Program yang sekarang sedang digencarkan oleh pemerintah Kota Surabaya sehingga pemerintah sering mengadakan sosialisasi ke setiap kecamatan, tidak hanya itu, dengan bantuan mahasiswa magang MBKM-A, Dispendukcapil Kota Surabaya terus memantau pelaksanaan Program KALIMASADA tersebut. Pemkot juga secara resmi meluncurkan program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) dalam apel bersama yang berlangsung di halaman Balai Kota Surabaya, Kamis (18/11/2021). (bangga surabaya, 2022)



Gambar 2 : peluncuran program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) dalam apel bersama yang berlangsung di halaman Balai Kota Surabaya, Kamis (18/11/2021)

c. Struktur Hierarki

Pengorganisasian jabatan-jabatan mengikuti prinsip hierarkis, yaitu jabatan yang lebih rendah berada di bawah pengawasan atau pimpinan dari jabatan yang lebih atas. Pejabat yang lebih rendah kedudukannya harus mempertanggungjawabkan setiap keputusannya kepada pejabat atasannya. (A Buchari ·2018, 2018)

Dalam program KALIMASADA tugas ketua RT adalah bertugas membantu membuat pengajuan warga, dan ketua RT nantinya akan mempertanggungjawabkan pekerjaannya ke pejabat di dispendukcapil Kota Surabaya selaku atasan dan yang telah memberikan tugas itu kepadanya.

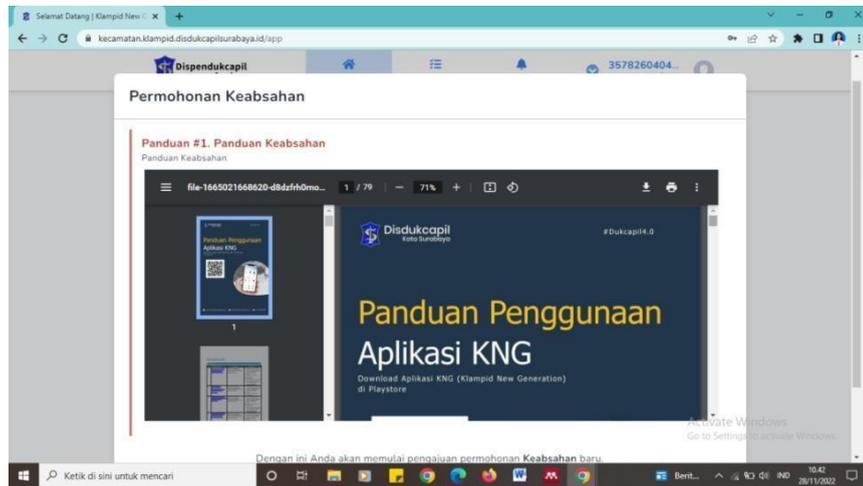
d. Aturan dan Prosedur

Pelaksanaan kegiatan didasarkan pada sistem peraturan yang konsisten. Sistem standar tersebut dimaksudkan untuk menjamin adanya keragaman pelaksanaan setiap tugas dan kegiatan tanpa melihat jumlah orang yang terlibat di dalamnya. Untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah kota Surabaya telah memberikan informasi terkait prosedur serta aturannya secara lisan melalui Sosialisasi di Kantor Kecamatan maupun secara tertulis Aplikasi Klampis New Generation (KNG). Selain itu terkait SOP Kerja mengikuti Standar yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



Gambar 3: Kegiatan sosialisasi oleh Ibu Relita Wulandari dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Sukolilo yang mencakup Aplikasi Klampid New Generation, Prosedur dan Aturan Program KALIMASADA, dan lain sebagainya.

Prosedur dan Aturan Pelayanan Adminiatrasi Kependudukan dalam Aplikasi Klampid New Generation :



Gambar 4 : prosedur Aplikasi KNG

Diharapkan seluruh warga Kelurahan dapat mengurus administrasi secara mandiri melalui aplikasi Klampid yang ada saat ini dan tidak lagi memerlukan pendampingan dari RT/RW atau kunjungan ke Kelurahan berkat pelayanan masyarakat di Kelurahan dan RT/RW . Pemerintah Kelurahan melakukan kegiatan optimalisasi dengan harapan pengenalan dan dukungan aplikasi Klampid akan meningkatkan kesadaran pengurus sekaligus memungkinkan mereka untuk mendapatkan manfaat dari teknologi informasi dan komunikasi. (Pratama & Maulana, 2022)

Haldor Byrkjeflot dalam (Byrkjeflot, 2018) Menyebutkan bahwa dalam banyak teks tentang teori organisasi, teori rasionalisasi Weber tampil hampir sebagai resep untuk membuat organisasi lebih efisien (misalnya Blau & Scott, 1966, hal. 34; lihat juga Leivesley et al., 1994; Meyer, 1990). Dalam buku teks terlaris di negara-negara Nordik (Jacobsen & Thorsvik, 1997, hal. 20), orang dapat membaca, 'model birokrasi Weber mengklarifikasi prinsip-prinsip bagaimana fungsi administratif harus diatur untuk memastikan solusi tugas yang efisien'. Sayangnya, representasi model Weber yang seperti resep ini bukanlah kasus yang unik. Cummings, Bridgman, Hassard, dan Rowlinson (2017, hlm. 122) telah mendokumentasikan bagaimana beberapa buku teks terlaris masih menampilkan Weber sebagai penemu dan pendukung utama birokrasi sebagai ideal atau salah satu cara terbaik organisasi dan pendukung sepenuh hati efisiensi mekanistik. Asumsi bahwa Weber terutama tertarik untuk mengidentifikasi faktor-faktor untuk mempromosikan efisiensi dalam organisasi telah menyebabkan konstruksi birokrasinya dikategorikan dalam rubrik model rasional dan tertutup (Gouldner, 1959; Scott, 1981).

Max Weber percaya bahwa birokrasi merupakan komponen penting dalam rasionalisasi dunia kontemporer, yang baginya jauh lebih penting daripada

aktivitas sosial lainnya. Keakuratan dan kejelasan yang diperoleh dalam prinsip-prinsip panduan organisasi sosial digunakan untuk prosedur ini. Ini saja membuat pencarian konseptualisasi ilmu sosial lebih mudah, dan teori birokrasi Weber memberikan dukungan konseptual ketika menjelaskan tipe rasional Weber sepenuhnya. (2014) (Dr. Harbani Pasolong). Max Weber setuju bahwa birokrasi adalah struktur terbaik bagi masyarakat kontemporer untuk mendorong efisiensi dalam kehidupan sehari-hari. (Universitas Terbuka, 2019). pelayanan publik oleh birokrasi masih perlu di ditingkatkan dan diinovasikan agar lebih relevan dengan sistem di era sekarang. Pemerintah perlu meningkatkan sistem birokrasi di Indonesia terutama dalam bidang teknologi informasi dan media online. Program KALIMASADA sendiri merupakan inovasi pemerintah Kota Surabaya yang pelaksanaannya memanfaatkan teknologi informasi atau digital namun tetap sejalan dengan prinsip dasar Birokrasi Max Weber. Ini dibuktikan dengan relevannya prinsip dasar yang dijalankan pada Program KALIMASADA dengan Prinsip dasar birokrasi Max Weber.

E. SIMPULAN

Diluncurkannya Program KALIMASADA Karena masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap kelengkapan data Adminduk serta adanya teknologi digital yang bisa membantu mempermudah dalam proses kerja Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penulis sebagai Mahasiswa Magang MBKM-A ikut membantu Pemerintah dalam mengoptimalkan Program tersebut agar terlaksana secara merata ke seluruh Kecamatan di Kota Surabaya selama kurang lebih satu semester. Menurut penulis, Program KALIMASADA yang merupakan program yang dicetuskan oleh pemerintah sehingga tidak akan lepas dengan yang namanya Birokrasi, dengan beberapa teori birokrasi yang ada, penulis merujuk pada Teori Birokrasi Max Weber yang memiliki julukan bapak Birokrasi. Dengan melakukan Magang serta pengumpulan data yang valid, penulis menyimpulkan bahwa Program KALIMASADA memiliki Kesesuaian dengan beberapa Prinsip Dasar Birokrasi Max Weber, tidak hanya itu Program KALIMASADA adalah inovasi di bidang pemerintahan yang bisa mempermudah warga untuk mengurus administrasi kependudukan. Max Weber juga berpendapat Struktur organisasi terbaik bagi masyarakat modern untuk mendorong efisiensi dalam kehidupan sehari-hari adalah birokrasi. Sebenarnya pelayanan publik birokrasi masih perlu di ditingkatkan dan diinovasikan agar lebih relevan dengan sistem di era sekarang.

DAFTAR PUSTAKA

- A Buchari ·2018. (2018). *Birokrasi*.
- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- bangga surabaya. (2022). *Program Kalimasada Diluncurkan, Empat Layanan Adminduk di Surabaya Dapat Diurus Melalui Ketua RT*. <https://bangga.surabaya.go.id/2021/11/19/program-kalimasada->

diluncurkan-empat-layanan-adminduk-di-surabaya-dapat-diurus-melalui-ketua-rt/

- Budi, A. A., & Fauzela, D. S. (2019). *MENELISIK POLA PEMBAGIAN KERJA KEPALA DAERAH : STUDI DESKRIPTIF AGENDA HARIAN GUBERNUR LAMPUNG STUDYING THE DIVISION OF REGIONAL HEAD OF WORK : DESCRIPTIVE STUDY OF DAILY GOVERNOR AGENDA OF LAMPUNG* terbangunnya kualitas kepemimpinan berupa ancaman disinte. 7(3), 229–242. <https://jurnal.balitbangda.lampungprov.go.id/index.php/jip/article/download/155/122/>
- Byrkjeflot, H. (2018). The impact and interpretation of weber's bureaucratic ideal type in organisation theory and public administration. *Comparative Social Research*, 33, 13–35. <https://doi.org/10.1108/S0195-631020180000033006>
- Dr. Harbani Pasolong, M. S. (2014). gabungan Teori Administrasi. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Dwiputrianti, S. (2009). *Konsep Birokrasi Weber dan Praktik Birokrasi di Indonesia*. 1–6.
- Permenag 71 tahun. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil Dengan Nomor 65(879), 2004–2006*.
- Pratama, W. O., & Maulana, D. (2022). Implementasi Program Pelayanan Surabaya. *Seminar Nasional Patriot Mengabdi I Tahun 2021*.
- Ramadhan, I. F. (2021). KANTOR SWISS-BELINN SKA PEKANBARU (Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Balance Scorecard Pada Jasa Perhotelan). In *laporan magang*.
- Sipayung, B., W.A., D., & Purwoyo, P. (2022). Teori Organisasi Cerdas dan Perbandingannya dengan Teori Birokrasi Menurut Max Weber. *Literatus*, 4(1), 139–145. <https://doi.org/10.37010/lit.v4i1.676>
- Umamah, C. (2019). *KONSEP BIROKRASI MENURUT MAX WEBER PERSPEKTIF ETIKA IBNU MISKAWAIH*. Universitas Terbuka. (2019). *Democracy and Public Accountability in Digital Era*. UU Nomor 25 Tahun 2009. (2009). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. *Journal of Human Development*, 6(1), 1–22. http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/development/the-world-economy_9789264022621-en#.WQjA_1Xyu70%23page3%0Ahttp://www.sciencemag.org/cgi/doi/10.1126/science.1191273%0Ahttps://greatergood.berkeley.edu/images/application_uploads/Diener-Subje
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf)