

**EFISIENSI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN
INOVASI PROGRAM KALIMASADA MELALUI APLIKASI KLAMPID
NEW GENERATION (KNG) DI KELURAHAN SEMOLOWARU**

Dyah Ayu Dwi Susanti

Program Studi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
dyahayususanti36@gmail.com;

Ni Made Ida Pratiwi

Program Studi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
madeida@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi informasi mendorong Organisasi, bisnis, dan kelompok untuk menggunakan sistem manajemen kontemporer untuk memfasilitasi pemrosesan data dan informasi karena pesatnya kemajuan teknologi informasi. Dalam konteks globalisasi, pelayanan publik perlu meningkatkan efektivitas dan efisiensinya untuk memenuhi permintaan masyarakat yang terus meningkat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana inovasi Generasi Baru Klampid (KNG) terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Surabaya, khususnya di Kelurahan Semolowaru. Metodologi penelitian kualitatif deskriptif dan alat analisis data interaktif digunakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi KNG meningkatkan efisiensi pemrosesan dokumen kependudukan, meningkatkan responsivitas petugas, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Faktor-faktor seperti fasilitas fisik, kesadaran masyarakat, dan ketelitian petugas menjadi aspek penting dalam pelayanan publik di kelurahan tersebut. Meskipun terdapat kendala, inovasi ini diakui memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: *Efisiensi, Pelayanan Publik, Pemerintah, Inovasi.*

ABSTRACT

The rapid development of information technology encourages Organizations, businesses, and groups are encouraged to use contemporary management systems to facilitate data and information processing due to the swift advancement of information technology. In the context of globalization, public services need to improve their efficacy and efficiency in order to fulfill the growing demands of the populace. The purpose of this study is to assess how the innovations of the Klampid New Generation (KNG) have affected Surabaya's population administration services, particularly in Semolowaru Village. Descriptive qualitative research methodology along with interactive data analysis tools is employed. The study's findings indicate that the KNG application improves the

efficiency with which population papers are processed, increases the responsiveness of officers, and provides convenience for the community. Factors such as physical facilities, public awareness and officer accuracy are important aspects of public services in the sub-district. Even though there are obstacles, this innovation is recognized as making a significant contribution to improving the quality of population administration services.

Keywords: *Efficiency, Public services, Government, Innovation.*

A. PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan cara yang akan diambil oleh pemerintah kota Surabaya dalam menghadapi situasi disrupsi untuk meningkatkan inovasi dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri mencakup segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah guna pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik semakin krusial karena terus berhubungan dengan beragam kepentingan dan tujuan yang dimiliki oleh anggota masyarakat. Pengelolaan pelayanan publik oleh pemerintah sering kali dianggap kurang efektif, terutama karena kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Temuan dari laporan Ombudsman RI tahun 2018 menyebutkan bahwa Surabaya mencatat jumlah pengaduan pelayanan publik yang paling tinggi, menegaskan bahwa masih ada kebutuhan besar untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Masyarakat menuntut peningkatan pelayanan, sehingga pelayanan publik harus diberikan dengan standar yang lebih tinggi. Namun, banyak orang yang berpendapat bahwa layanan yang ditawarkan terlalu rumit, memakan waktu, mahal, tidak menarik, dan tidak setara. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mempertimbangkan kebutuhan kliennya. Sesuai Azis Sanapiah (2000: 15), teori Gasperz mengemukakan bahwa enam indikasi pelayanan yang baik dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup jaminan mengenai ketepatan waktu pelayanan, keakuratan pelayanan, keramahan dan kesopanan, akuntabilitas, ketelitian, dan kenyamanan pemberian pelayanan. Dengan memenuhi kriteria-kriteria ini, diharapkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada mereka. Oleh karena itu pemerintah kota khususnya pemerintah kota Surabaya terus melakukan inovasi untuk melancarkan proses pelayanan publik di Kota Surabaya. Inovasi tersebut dibuktikan dengan diluncurkannya aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) pada tahun 2022. Dengan adanya aplikasi KNG ini semakin tinggi kesadaran masyarakat terkait pentingnya administrasi kependudukan. Aplikasi ini lebih mempermudah masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan secara online melalui user mandiri atau melalui user kelurahan ataupun kecamatan.

B. KAJIAN PUSTAKA

Inovasi

Inovasi merupakan suatu perubahan baru yang mencakup ide, gagasan, praktik, atau barang tertentu. Hal ini terkait dengan program yang terencana secara konkret untuk mencapai tujuan tertentu. Keberhasilan inovasi dapat diukur

melalui peningkatan kualitas yang efektif dan efisien dengan menciptakan serta menerapkan proses, produk, layanan, atau metode baru. Meskipun istilah ini sering dikaitkan dengan produk, inovasi juga dapat berupa ide, metode, atau objek yang dianggap baru oleh individu.

Menurut Milles (1973), inovasi adalah perubahan yang khusus dan memiliki unsur kebaharuan, yang dilakukan secara disengaja melalui program yang telah direncanakan sebelumnya. Tujuan dari inovasi tersebut diarahkan pada pencapaian tujuan tertentu melalui suatu sistem yang telah ditetapkan.

Efisiensi

Efisiensi adalah salah satu cara yang di gunakan perusahaan dalam hal mengelola sumber keuangan, proses, material, tenaga kerja, perlatan perusahaan, maupun biaya secara efektif. Efisiensi bisa juga di artikan sebagai dimana suatu pengorbanan dicapai untuk memperoleh suatu manfaat meskipun pengorbanan sekecil mungkin (Fransiska Xaverius Sadikin, 2005)

Berikut merupakan pengertian efisien secara umum para ahli, di antaranya adalah: Efisien adalah suatu usaha untuk mencapai tujuan yang maksimal dengan meminimalisir pengeluaran sumber daya. Efisien merupakan penggunaan sumber daya seperti biaya, waktu, dan usaha atau tenaga, untuk mencapai tujuan dalam melakukan kegiatan. Efisien merupakan kemampuan untuk mengimplementasikan suatu kegiatan atau usaha dengan mengeluarkan output sedikit uang, waktu, dan tenaga untuk mencapai hasil atau target yang maksimal. Efisien merupakan cara atau kemampuan untuk mendapatkan hasil dan tujuan yang maksimal, namun hanya menggunakan sumber daya yang minimal atau sedikit. Sehingga tidak mengeluarkan biaya, tenaga, dan waktu yang terlalu banyak. Efisien adalah suatu metode yang tepat untuk menghasilkan tujuan dengan maksimal sesuai dengan yang diinginkan maupun yang dikehendaki. Efisien merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan dengan biaya dengan jumlah yang sama, Namun tujuan atau hasil yang maksimal.

Pelayanan Publik

Plato dalam kutipan yang disampaikan oleh Supriatna (2000:140) menekankan bahwa pelayanan umum bukan hanya sekadar urusan administratif, tetapi juga merupakan suatu proses politik dan pemerintahan. Pelayanan publik ini melibatkan transformasi nilai-nilai budaya yang bertujuan untuk membangkitkan kesadaran kolektif dalam masyarakat, negara, dan tata pemerintahan yang didasarkan pada kebijaksanaan dan kearifan yang dimiliki oleh setiap individu.

Menurutnya, keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat memerlukan keterlibatan aparat yang bersahabat, memiliki tingkat empati yang tinggi. Hal ini dianggap sebagai bagian integral dari proses pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh pemerintah. Dengan adanya sikap dan perhatian yang tinggi dari pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik, hal ini diharapkan akan menciptakan rasa hormat dan penghargaan yang lebih besar dari masyarakat terhadap pemerintah.

Pandangan tersebut, seperti yang dipaparkan oleh Rasyid (1997:76), menyoroti pentingnya sikap pemerintah dalam memberikan pelayanan yang ramah, peduli, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas dapat menjadi salah satu faktor penting dalam

membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan legitimasi pemerintah di mata publik.

Morman (dalam Suryanto, 2003: 8) menggambarkan pelayanan sebagai sesuatu yang tak dapat diraba, melainkan terwujud dalam tindakan yang memiliki pengaruh sosial. Produksi dan konsumsi dalam pelayanan sulit dipisahkan karena biasanya terjadi bersamaan di tempat yang sama. Karakteristik ini menjadi landasan penting dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Lebih lanjut, Daviddow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003: 9) menyatakan bahwa pelayanan merujuk pada segala upaya yang bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sianipar (1998) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, mendukung, mempersiapkan, atau menanggapi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

E-Government

R. Eko Indrajit mengartikan e-Government sebagai komunikasi antara pemerintah federal, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan terkait lainnya. Hal ini memerlukan penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk meningkatkan standar layanan. E-Government, dalam arti luasnya, digunakan untuk menggambarkan bagaimana pelayanan dan operasional pemerintah dapat dibuat lebih efektif dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Lebih khusus lagi, e-Government, sebagaimana didefinisikan oleh Lee (2009), adalah penggunaan teknologi digital untuk mengubah proses pemerintahan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pemberian layanan.

C. METODE PENELITIAN

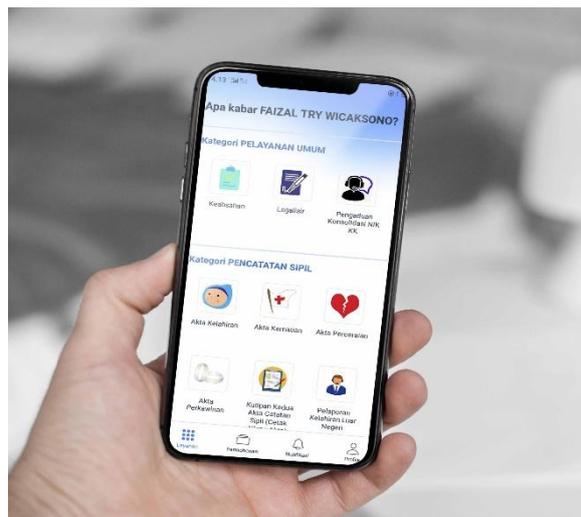
Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif. Data disajikan secara metodis, tidak memihak, dan benar dengan mengacu pada kenyataan di lapangan, oleh karena itu pendekatan ini dipilih. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan pengelolaan kependudukan Kecamatan Semolowaru. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan desain deskriptif. Purposive sampling digunakan untuk memilih informan dengan harapan mereka mempunyai pengetahuan yang relevan dengan tujuan penelitian. Narasumber utamanya adalah pimpinan Satuan Kerja Pemerintahan Kecamatan Semolowaru. Sementara itu, sejumlah orang yang bekerja di kecamatan dan pihak lain yang bergerak di bidang pemberian layanan menjadi informan pendukung. Dalam penelitian ini, analisis model interaktif merupakan metode analisis data.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi

Pada tanggal 1 Juli 2022, pemerintah kota Surabaya meluncurkan aplikasi yang memudahkan dalam pengelolaan data kependudukan yang bernama Klampid New Generation (KNG), berupaya untuk menciptakan inovasi dalam pelayanan publik administrasi kependudukan. Tujuannya adalah mempermudah warga Kota Surabaya dalam mengurus dokumen kependudukan serta meningkatkan reformasi

birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang lebih profesional dan transparan. Salah satu langkahnya adalah meluncurkan aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sebelumnya, terdapat situs web bernama e-Klampid atau warga klampid yang tidak memiliki fitur yang sekomprehensif dengan KNG yang saat ini tersedia. KNG merupakan aplikasi berbasis mobile yang dapat diunduh melalui Play Store untuk pengguna Android atau diakses melalui website untuk pengguna iPhone atau PC/Laptop.



Sumber: disdukcapil.surabaya.go.id

Aplikasi KNG merupakan hasil kemajuan platform e-Klampid. Awalnya merupakan aplikasi berbasis website, saat ini sudah tersedia untuk diunduh pada perangkat smartphone Android melalui Playstore. Di antara sekian banyak fitur baru yang ditawarkan aplikasi ini adalah chatbot yang hadir dengan karakter virtual bernama "Cak Takon". Dalam hal menawarkan bantuan kepada pengguna program, fitur ini mirip dengan WhatsApp. Apabila pengguna atau pelamar mengalami kesulitan dalam mengunggah makalah pendukung ke dalam aplikasi, Cak Takon akan segera memberikan panduan. Aplikasi tersebut memberikan arahan tentang dokumen apa yang harus diunggah dan bagaimana cara mengunggahnya, seperti yang dilakukan petugas.

Efisiensi

Dinilai dari segi efisiensi, maka inovasi penggunaan aplikasi ini bisa mendekatkan jarak layanan antara pemohon dan yang melayani, menghemat waktu karena tidak harus melakukan perjalanan fisik datang ke kantor pelayanan, meminimalkan jumlah petugas karena dibantu oleh teknologi, dan meringankan secara biaya karena tidak membutuhkan pengeluaran tambahan untuk dapat memperoleh pelayanan ini.

Setiap wilayah dan kelas telah diberikan akses untuk menggunakan aplikasi KNG ini, termasuk Wilayah Semolowaru. Wilayah ini dikenal sebagai salah satu wilayah dengan jumlah penduduk terbesar di Kota Surabaya. Namun ada

beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian khusus dalam penyelenggaraan kependudukan di Kelurahan Semolowaru. Aspek tersebut antara lain mencakup standar pelayanan publik di bidang administrasi publik pendidikan di Kelurahan Semolowaru dan tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di wilayah tersebut.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di kelurahan Semolowaru

Pelayanan publik saat ini merupakan kebutuhan esensial bagi semua segmen masyarakat. Harapannya adalah agar setiap lembaga publik bersikap komitmen dalam memberikan pelayanan yang memiliki standar kualitas tinggi kepada masyarakat yang menjadi penggunanya. Peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama di kantor kelurahan Semolowaru, menjadi suatu keharusan yang tidak bisa ditunda, terutama mengingat kondisi saat ini. Langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus segera diimplementasikan guna menciptakan pelayanan yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dapat dinilai dari beberapa aspek, antara lain:

Aspek bukti fisik pelayanan publik di kelurahan Semolowaru

Pencapaian pelayanan publik yang berkualitas memerlukan perubahan dan perbaikan, terutama dalam hal fasilitas pelayanan. Peran fasilitas pelayanan memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui hasil penelitian di kelurahan Semolowaru, dapat terlihat bukti fisik (tangible) berupa jumlah petugas di bagian administrasi kependudukan (tiga orang) dan satu petugas siak dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Ruang pelayanan dilengkapi dengan meja pelayanan, meja kerja, e-kios, TV LED untuk informasi pelayanan, serta kotak sarana pengaduan. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa kursi tunggu pemohon di ruang pelayanan dianggap tidak nyaman dan perlu diganti, pandangan yang juga disampaikan oleh petugas pelayanan. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa peningkatan sarana dan prasarana, termasuk fasilitas penunjang lainnya, diperlukan di bagian pelayanan administrasi kelurahan Semolowaru. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang menekankan pentingnya ketersediaan sarana, prasarana, dan teknologi telekomunikasi dan informatika sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009.

Aspek kehandalan petugas pelayanan publik dalam menggunakan aplikasi KNG

Sejalan dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, kecepatan dan kehandalan petugas pelayanan, terutama dalam menggunakan aplikasi KNG, menjadi sangat penting. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kehandalan dan profesionalisme petugas dalam menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan memegang peran kunci. Kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan adalah elemen kunci yang harus dimiliki oleh suatu instansi atau penyedia layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa warga kelurahan Semolowaru merasa sangat puas dengan layanan administrasi kependudukan saat ini. Pegawai telah responsif dalam membantu masyarakat, terutama yang memerlukan perhatian khusus atau merasa bingung dengan layanan yang ada. Interaksi yang baik antara petugas dan pengunjung tercermin dari kemauan petugas untuk membantu menyelesaikan kesulitan yang dihadapi pemohon. Penggunaan aplikasi KNG (Klampid New Generation) berdampak positif terhadap efektivitas pengurusan dokumen kependudukan. KNG membuat proses pengurusan dokumen menjadi lebih mudah bagi masyarakat, baik melalui pengurusan secara mandiri maupun online. Fitur-fitur yang ada di KNG seperti “Cak Takon” sangat mempermudah petugas kelurahan maupun masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, karena informasi berupa langkah-langkah dan dokumen yang harus diunggah diinformasikan dengan jelas. Setelah aplikasi KNG ini diluncurkan, terdapat peningkatan jumlah pemohon terhadap pelayanan adminduk, hal itu terjadi karena semakin tingginya kesadaran warga terhadap pentingnya administrasi kependudukan dengan memanfaatkan kemudahan aplikasi KNG ini.

Kendala dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan semolowaru.

Dalam memenuhi kewajibannya sebagai pelayanan publik, Kelurahan Semolowaru menghadapi beberapa kendala penyelenggaraan pelayanan publik seperti:

Fasilitas sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana kelurahan semolowaru terbilang sudah lengkap. Namun sarana prasarana seperti kursi tunggu perlu diganti karena kursi sudah tidak layak untuk dipakai dan tidak tersedia mesin fotocopy. Jadi pemohon harus memfotocopy diluar kelurahan jika ingin mengurus dokumen atau yang memerlukan form.

Kesadaran masyarakat

Kesadaran masyarakat disini yang dimaksudkan adalah kesadaran masyarakat dalam kelengkapan dokumen untuk pengurusan administrasi kependudukan. Sebenarnya dari pihak kelurahan sudah memberikan informasi dengan jelas terkait dokumen apa saja yang diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan tetapi terkadang masyarakat kurang teliti dalam menyiapkan berkasnya, namun terkadang juga petugas yang dinilai terlalu mempersulit dalam pengurusan administrasi kependudukan tersebut, padahal memang dokumen itu yang diperlukan untuk diunggah ke dalam aplikasi KNG (Klampid New Generation) tersebut.

Ketelitian petugas

Ketelitian petugas sangat penting, baik petugas yang ada di kelurahan ataupun petugas verifikasi berkas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Terkadang dari petugas kelurahan kurang teliti dalam memahami arahan yang diberikan oleh petugas verifikasi dispendukcapil sehingga terdapat penolakan berkas pemohon oleh petugas dispendukcapil. Namun, tidak hanya petugas kelurahan saja yang terkadang kurang teliti, petugas dispendukcapil pun terkadang terkesan labil dalam memberikan informasi dan antara petugas yang

satu dan lainnya dalam memverifikasi berkas terkadang ada perbedaan, sehingga mbingungkan petugas kelurahan ataupun masyarakat sebagai pemohon.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan lapangan yang telah dianalisis sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa KNG (Klampid New Generation) merupakan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi mobile yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Inovasi ini bertujuan memudahkan masyarakat Surabaya dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan, menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien daripada sebelum adanya inovasi.

Aplikasi KNG dapat diunduh melalui Play Store untuk pengguna smartphone Android dan diakses melalui situs web untuk pengguna iPhone dan PC/Laptop. Masyarakat di Kelurahan Semolowaru mengungkapkan kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi kependudukan saat ini. Responsivitas pegawai dalam membantu masyarakat, khususnya bagi mereka yang membutuhkan pelayanan khusus atau bingung dengan prosedur, tercermin dalam interaksi antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keinginan petugas untuk membantu mengatasi kesulitan yang dialami oleh pengunjung menjadi salah satu aspek yang menunjukkan efektivitas pelayanan. Di tambah lagi dengan aplikasi KNG yang sangat mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online mandiri atau dengan user petugas kelurahan. Selain itu, panduan terakit langkah-langkah maupun dokumen yang harus diunggah yang ada di KNG sangat lengkap dan mudah dipahami oleh pemohon. Sehingga, pengurusan dokumen melalui aplikasi KNG sangat efektif dan efisien.

Saran

Berdasarkan hasil temuan data dilapangan, inovasi aplikasi KNG (Klampid New Generation) saat ini sudah berjalan cukup baik. Aplikasi KNG ini juga membawa manfaat serta kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat kota Surabaya juga semakin sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Namun, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti fasilitas pelayanan yang masih kurang memadai disebagian kelurahan, sama halnya dengan kelurahan Semolowaru seperti kursi tunggu yang perlu diganti karena sudah rusak.

Sebaiknya, fasilitas sarana prasarana yang kurang memadai segera dipenuhi. karena inovasi tidak dapat berjalan optimal tanpa dukungan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Penting untuk memperhatikan ketelitian petugas dalam melayani pemohon agar dokumen kependudukan dapat selesai dengan cepat. Petugas harus memahami permasalahan yang dihadapi oleh pemohon. Selain itu, peran petugas IT dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) sangat krusial, mereka perlu selalu memantau sistem program atau server untuk mencegah terulangnya masalah sistem yang sering down. Upaya ini bertujuan agar proses pelayanan terkait kependudukan dapat berjalan lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriariza AS,Yan, (tanpa tahun) “Analisis Penerapan e-Government di Kabupaten Sragen”,51.
- Azkiya,Hilyatul,” (tanpa tahun) Penerapan e-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik”,5.
- Djup, (2022),”Pemkot Surabaya Luncurkan Aplikasi Klampid New Generation”
<https://www.kabarjagad.id/metropolis/pemkot-surabaya-luncurkan-aplikasi-klampid-new-generation/>. Diakses 6 November 2022.19.00
- Fatimah,Nur, (2019), “Pelayanan Publik: Pengertian,Karakteristik,Hingga Tujuannya”, <https://pelayananpublik.id/2019/07/13/pelayanan-publik-pengertian-karakteristik-hingga-tujuannya/> . Diakses 5 November 2022.14.00
- Fransiska Xaverius Sadikin, (2005), Tip dan Trik Meningkatkan Efisiensi, Produktivitas, dan Profitabilitas, ANDI, Yogyakarta, 2005, Hal.,157
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003), Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- Mubyarto dan Edy Suandi Hamid, Meningkatkan Efisiensi Nasional, BPF, Yogyakarta, 1087, Hal., 19
- Ombudsman Surabaya, (2022), <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--jumlah-laporan-di-surabaya--tertinggi>. Diakses 6 November 2022.19.00
- Rukayat,Yayat, (2017), ”Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)”, No.2,Tahun 2017.
- Satispi,Evi dan Taufiqurokhman, (2018), ”Ruang Lingkup Pelayanan Publik” dalam Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik,(Ciputat:UMJ Press, 2018),73.