



## **Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya**

*Mirza Fatchul Haqq<sup>1</sup>, Sri Umiyati<sup>2</sup>*

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Hang Tuah, Surabaya, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.30649/psr.v1i2.33>

### **CORRESPONDENCE**

E-mail: [m.fhaqq@gmail.com](mailto:m.fhaqq@gmail.com)

### **KEYWORDS**

Public Service, Program Effectiveness, E-Klampid.

### **ABSTRACT**

In an effort to realize an effective and efficient public service department of Population and Civil Registry Surabaya made a public service innovation that is E-klampid Program. This Program aims to facilitate the community in conducting the management of population and civil registration, people no longer need to come to the Office Dispendukcapil Surabaya, and e community can do the management independently at home this study aims to analyze the effectiveness of e-klampid program in District Bulak Surabaya. This study uses dea scriptive qualitative method with a case study approach, the existence of e-klampid can provide convenience for the community in managing population and civil registration. Sources of data used are secondary data and primary data obtained through interviews, observation and documentation. There are 5 indicators in measuring the effectiveness of the Program according to Sutrisno (2007), namely 1) Understanding The Program 2) right on target 3) On Time 4) achievement of goals 5) real change. The results showed that the effectiveness of the e-klampid Program in Bulak Sub-District of Surabaya has not been effective. There are 4 indicators that are not effective, namely understanding the Program, right on target, achieving goals, Real Change. The effective indicator is timely.

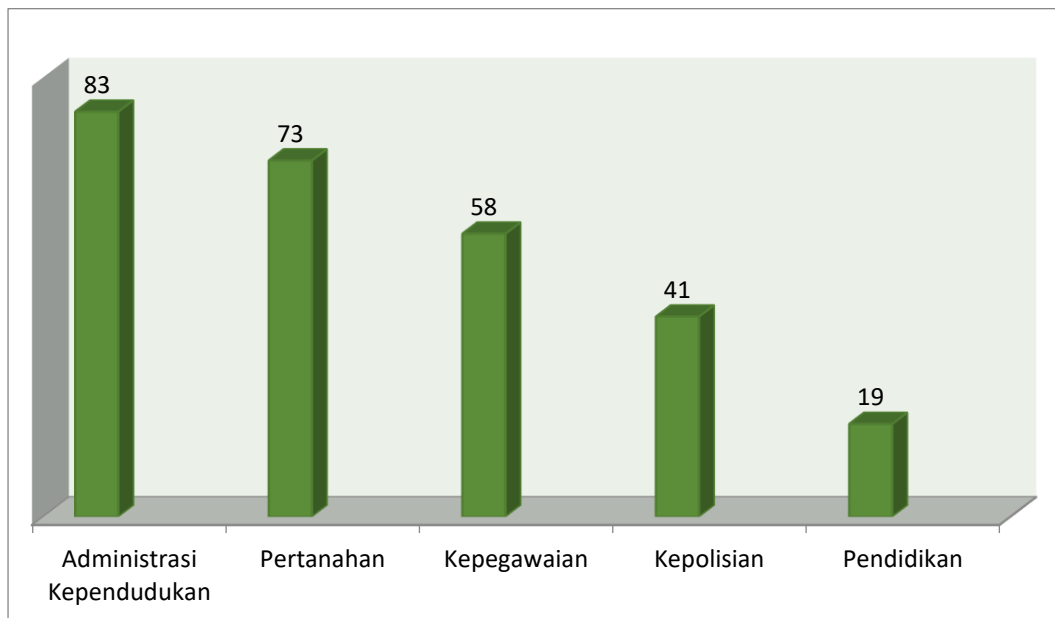
### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna atau penerima layanan. Pengguna atau penerima yang dimaksud adalah warga atau masyarakat yang memerlukan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, dokumen kelahiran, dokumen kematian, pembuatan akta nikah, surat perceraian, sertifikat dan dokumen - dokumen administrasi yang lainnya (Subarsono et al., 2014). Menurut Mulyadi (2016) konsep dari pelayanan publik dibedakan menjadi 2 yaitu publik sebagai "citizen" dan publik sebagai "customer". Publik sebagai citizen merupakan masyarakat yang dapat berperan aktif dalam pelayanan. Peran masyarakat disini adalah sebagai stakeholder. Hal tersebut membuat masyarakat dapat memainkan peran : 1) memenuhi kewajiban sebagai warga negara seperti membayar pajak; (2) menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah; (3) berperan aktif melaksanakan kontrol sosial terhadap pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat dapat berperan serta dalam memberikan penilaian pelayanan yang dilakukan pemerintah. Sementara, Menurut Skelcher (1992) dalam (Mulyadi et al., 2016) menjelaskan perbedaan mengenai publik dan pelanggan. Publik sebagai publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan, sehingga asumsi pelayanannya

bersifat paternalistik. Publik sebagai pelanggan digambarkan sebagai individu yang spesifik, mempunyai kekuasaan yang luas dalam menetapkan kualitas pelayanan sehingga asumsi dalam pelayanan berorientasi pada kualitas.

Sinambela (2008) menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kelompok atau perkumpulan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak bisa dipisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan besar kepada pemerintah sebagai penyedia jasa layanan untuk bersifat lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melakukan tugas ke pemerintahannya dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan *good governance*. Sabrina, J., Umiyati, S., Raharja, W. T (2020) berpendapat kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal, salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer

Pada Undang Undang No. 25 Tahun (2009) Pelayanan Publik menjelaskan bahwa suatu bentuk aktivitas yang berbentuk aturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya, dilaksanakan atau diimplementasikan oleh birokrat ataupun pegawai pemerintahan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun (2003) pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang - undangan yang dilakukan dan diimplementasikan oleh seorang pegawai pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sudah menjadi tugas pemerintah memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya kepada masyarakat. Namun kenyataannya belum sesuai dengan harapan. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya keluhan masyarakat berupa laporan terkait dugaan maladministrasi pada pelayanan publik pada tahun 2018



**Diagram 1 Laporan Keluhan Masyarakat Provinsi Jawa Timur Tahun 2018**

Sumber : (Ombudsman.go.id, 2019)

Berdasarkan diagram 1, laporan keluhan masyarakat pada Ombudsman terdiri atas berbagai substansi yang terlapor diantaranya adalah laporan mengenai administrasi kependudukan, pertanahan, kepegawaian,

kepolisian, pendidikan, dan lain-lain. Dari sekian banyak substansi yang terlapor, salah satu pelayanan yang memiliki laporan tertinggi dengan 83 keluhan adalah terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah yang memiliki tugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kota Surabaya, selama ini memberikan model pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional, dimana dalam pelayanan administrasi kependudukan masyarakat harus mendatangi secara langsung kantor Dispendukcapil untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Namun, dalam pelayanan konvensional yang selama ini diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya nyatanya masih banyak mendapatkan laporan keluhan dari masyarakat Kota Surabaya atau pengguna layanan administrasi kependudukan itu sendiri. Masih banyak masyarakat Kota Surabaya yang merasa kecewa dan mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya karena permasalahan-permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan administrasi kependudukan.

Kondisi tersebut menuntut pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan sebuah perubahan dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini didasarkan pada kebutuhan penduduk yang beragam dengan adanya perubahan seperti ketersediaan akses yang mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, oleh karena itu diperlukan suatu inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya berupaya secara optimal dalam membuat inovasi dalam memberikan pelayanan pengurusan kependudukan dan catatan sipil yang berdasar pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun (2013) tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah.. Pada tahun 2014 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melakukan pengembangan layanan administrasi kependudukan dengan mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government berupa portal online dengan nama awal E-Lampid (Elektronik, Lahir, Mati, Pindah, Datang). Inovasi e-klampid muncul berawal dari volume antrean di Dispendukcapil yang selalu padat setiap hari kerja pada pelayanan pengurusan akta kelahiran atau akta kematian. Dalam sehari kurang lebih ada 400 permohonan pengurusan kependudukan dan catatan sipil, sementara waktu pemrosesan kurang lebih memakan waktu selama tujuh hari kerja sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang sudah ditentukan.

Program e-klampid pada awal perilisannya bergabung dengan program e-Kios yang secara bersamaan diresmikan oleh Walikota Surabaya pada saat itu Tri Rismaharini di Balai Kota Surabaya pada tahun 2014. e-klampid sendiri menjadi salah satu program yang ada di e-kios, di tahun 2015 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan e-klampid dalam bentuk website karena e-kios dianggap memiliki tingkat mobilitas yang rendah. Di tahun 2015 e-klampid yang awalnya hanya menyediakan empat layanan kependudukan yaitu akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, dan surat pindah keluar, setelah berjalan selama 5 tahun pada 2019 ada penambahan pelayanan yaitu pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian, sehingga membuat nama dari program tersebut berubah menjadi e-klampid (Elektronik Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang).

Dengan hadirnya inovasi e-klampid ini diharapkan lebih mempermudah masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan, masyarakat juga tidak perlu datang secara langsung ke kantor Dispendukcapil karena dapat melakukan pengurusan administrasi kependudukan di rumah melalui handphone atau komputer namun jika masyarakat mendapatkan kesulitan dalam melakukan pengurusan kependudukan dan catatan sipil dapat mendatangi Kantor Kelurahan atau Kantor Kecamatan sekitar untuk dibantu dalam hal pengurusan kependudukan dan catatan sipil.

Untuk menunjang kemudahan masyarakat dalam melakukan pengurusan kependudukan dan catatan sipil melalui e-klampid, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menempatkan petugas khusus di setiap Kecamatan di Kota Surabaya yang bertugas membantu memudahkan masyarakat. Salah satu kecamatan yang memberikan pelayanan e-klampid adalah Kecamatan Bulak. Kecamatan Bulak terletak di bagian utara Kota Surabaya, dengan mayoritas penduduknya adalah nelayan. Permasalahan yang terjadi pada Kecamatan Bulak adalah mayoritas penduduk disana yang memahami pengurusan kependudukan melalui e-klampid sangat rendah sehingga Kecamatan Bulak menjadi Kecamatan dengan tingkat pengguna terendah dari Kecamatan lain di Kota Surabaya.

Kecamatan Bulak pada tahun 2021 berada di peringkat terbawah dalam jumlah pengguna e-klampid dengan total 6.376 pengguna. Oleh karena itu peneliti memilih Kecamatan Bulak karena tingkat pengguna yang rendah dapat mempengaruhi efektivitas program yang di jalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, selain itu pemahaman masyarakat terkait program yang diberikan juga mempengaruhi efektivitas dari e-klampid. Hal ini di dukung oleh hasil kajian yang telah dilakukan oleh (Tami & Putri, 2019) bahwa efektivitas penerapan program e-kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang sudah berjalan baik namun belum sepenuhnya efektif. Hambatan yang terjadi dalam penerapan program e-kelurahan adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada pegawai kantor kelurahan maupun kepada masyarakat sekitar, selain itu kurangnya pengaplikasian program oleh pegawai kantor serta kurangnya kepuasan masyarakat terhadap program tersebut.

Selanjutnya di dukung juga oleh penelitian (Ardi, 2016) dengan hasil bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan melalui program e-lampid belum berjalan dengan baik. Ada beberapa hal yang menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan melalui e-lampid masih belum efektif seperti keterbukaan dalam pelayanan dan juga kepastian waktu dalam pelayanan program e-lampid. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai Efektivitas Program E-Klampid dengan judul "Efektivitas Program Layanan E-Klampid (Studi Kasus Di Kecamatan Bulak Kota Surabaya)".

## METODE

Penelitian ini menggunakan studi kasus (Case Study). Menurut Arikunto (1986) menjelaskan bahwa metode studi kasus, sebagai salah satu jenis pendekatan deskriptif dalam penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu organisme (individu) atau lembaga. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Moelong (2014) mendefinisikan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang sekitar dalam berperilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian ini peneliti berusaha memperoleh gambaran yang kongkret mengenai efektivitas Program e-klampid di Kecamatan Bulak Kota Surabaya, dengan berusaha menggali fakta-fakta yang ada secara objektif dan berpedoman pada prinsip-prinsip teoritis.

Untuk membatasi kajian yang sedang diteliti dalam penelitian ini, fokus berdasarkan konsep yang sudah digabungkan oleh peneliti sesuai dengan masalah yang ada di lapangan, yaitu menggunakan pengukuran Efektivitas Menurut Sutrisno (2007) terdiri dari: (1). Pemahaman Program, (2). Tepat Sasaran, (3). Tepat Waktu diukur (4). Tercapainya Tujuan diukur, dan (5). Perubahan Nyata.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive sampling yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2007). Namun, dalam keterbatasan kemampuan peneliti dimungkinkan juga menggunakan teknik *Snowball sampling*, yang dalam hal ini jika penjelasan informan belum memberikan informasi yang diperlukan dan perlu adanya informasi tambahan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah (1). Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kecamatan Bulak, Karena informan tersebut secara khusus menangani e-klampid dan juga sebagai kepala pelayanan publik di Kecamatan Bulak sehingga tepat untuk dijadikan informan utama, (2). Petugas Pengajuan Kependudukan di Kecamatan Bulak Kota Surabaya, Karena informan tersebut sebagai pelayan langsung kepada masyarakat dan membantu masyarakat jika mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan pada program e-klampid. (3). Masyarakat Kecamatan Bulak Kota Surabaya, Karena informan tersebut sebagai pengguna aplikasi e-klampid sehingga dianggap menjadi informan pendukung yang tepat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan program e-klampid di Kecamatan Bulak Kota Surabaya memang telah membawa banyak kemudahan bagi masyarakat dan juga pegawai kecamatan dalam hal pengurusan kependudukan dan catatan sipil. Untuk melihat sejauh mana tingkat efektivitas program e-klampid. Hal ini dapat ditunjukkan oleh hasil analisa peneliti selama penelitian berlangsung.

### 1. Pemahaman Program

Hasil analisis Pemahaman Program yang diukur dengan Pengetahuan Mengenai Program Oleh Masyarakat dan Pegawai Kecamatan. Dapat disimpulkan bahwa pegawai kecamatan sudah sepenuhnya

memahami e-klampid, namun masyarakat masih belum memahami e-klampid, salah satu faktanya adalah kurangnya sosialisasi, sosialisasi hanya dilakukan diawal perilisn Program e-klampid. Jadi dalam Pengetahuan Mengenai Program Oleh Masyarakat dan Pegawai Kecamatan belum efektif, karena masyarakat belum sepenuhnya memahami bagaimana melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil di e-klampid.

## 2. Tepat Sasaran

Hasil analisis Tepat Sasaran yang diukur dengan sub indikator Penyesuaian Program dengan Kebutuhan Masyarakat disimpulkan Program e-klampid sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan dan efisiensi, namun terdapat hambatan yang dialami adalah masyarakat yang kurang memahami program e-klampid serta device/handphone yang kurang mempuni. Jadi dalam sub indikator Penyesuaian Program Dengan Kebutuhan Masyarakat belum Efektif , karena program tersebut ditujukan agar masyarakat dapat melakukan pengurusan secara mandiri namun terkendala hambatan dalam segi pemahaman program dan device/handphone yang kurang mempuni.

## 3. Tepat Waktu

Hasil analisis Tepat Waktu yang dikur dengan sub indikator Estimasi Waktu Dalam Penyelesaian Dokumen Kependudukan menunjukkan dapat disimpulkan bahwa dalam penyelesaian pengisian data dan juga pemenuhan persyaratan membutuhkan waktu kurang lebih 10-15 menit. Kemudian sampai berkas siap untuk dicetak membutuhkan waktu kurang lebih 7 hari sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Jadi dalam sub indikator Estimasi Waktu Dalam Penyelesaian Dokumen Kependudukan sudah efektif, karena dalam penyelesaiannya sudah memenuhi standart yang telah ditentukan yaitu 7 hari.

## 4. Tercapainya Tujuan

Hasil analisis Tercapainya Tujuan yang diukur dengan Kemudahan Dalam Pengurusan Kependudukan menunjukkan bahwa Program e-klampid memang mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan kependudukan. Masyarakat dapat melakukan pengurusan secara mandiri di rumah namun masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan lewat e-klampid sehingga memilih melakukan pengurusan secara offline di kantor kecamatan dengan bantuan pegawai kecamatan. Jadi dalam sub indikator Kemudahan Dalam Pengurusan Kependudukan belum efektif, karena dengan hadirnya Program e-klampid memang mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan kependudukan dan catatan sipil karena tidak perlu ke dispendukcapil tetapi masih ada masyarakat yang belum memahami terkait pengurusan melalui e-klampid sehingga memilih melakukan pengurusan secara offline di kantor kecamatan.

## 5. Perubahan Nyata

Hasil analisis Perubahan Nyata yang diukur diukur dengan Perubahan Kondisi Dalam Pelayanan Kependudukan menunjukkan bahwa ada perubahan dalam pengurusan kependudukan yang dulunya dilakukan secara konvensional dan harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya sekarang sudah dapat melakukan pengurusan secara mandiri dirumah. Namun berdasarkan temuan data di lapangan masih ada masyarakat yang melakukan pengurusan secara konvensional dengan mendatangi kantor kecamatan. Jadi dalam sub indikator Perubahan Kondisi Dalam Pelayanan Kependudukan belum efektif, karena dengan adanya Program e-klampid memang merubah pelayanan pengurusan kependudukan dan catatan sipil yang sebelumnya dilakukan secara konvensional sekarang dapat dilakukan secara mandiri melalui website yang dapat diakses dari mana saja. Namun temuan di lapangan ternyata masih ada masyarakat yang melakukan pengurusan secara konvensional dengan mendatangi kantor kecamatan dan meminta bantuan kepada pegawai kecamatan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan Bulak Kota Surabaya terkait dengan Efektivitas Program e-klampid. Peneliti dapat menarik kesimpulan tentang Efektivitas Program e-klampid di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. Efektivitas mengenai program e-klampid dikatakan tidak efektif. Hal ini dapat dilihat dari 5 indikator efektivitas terdapat 4 indikator yang tidak efektif, sedangkan hanya 1 indikator saja yang efektif. Berdasarkan temuan lapangan indikator yang tidak efektif adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman Program tidak efektif. Kurangnya pemahaman masyarakat menjadi faktor penghambat dalam program e-klampid yang disebabkan kurangnya sosialisasi terkait dengan program e-klampid, sosialisasi dilakukan hanya saat awal peluncuran tidak ada keberlanjutan
2. Pada indikator Tepat Sasaran masyarakat merasa bahwa program sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam melakukan pengurusan kependudukan catatan sipil, namun terdapat hambatan dalam penerapannya yaitu masyarakat yang kurang memahami serta device/handphone yang kurang mempunyai
3. Pada indikator Tercapainya Tujuan masyarakat merasakan kemudahan namun dalam melakukan pengurusan kependudukan dan catatan sipil masyarakat masih kesulitan jika melakukan pengurusan secara mandiri selain itu masih banyak masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor Kecamatan Bulak.
4. Pada indikator Perubahan Nyata dalam pengurusan kependudukan di Kecamatan Bulak Kota Surabaya terdapat perubahan kondisi dalam pelayanan kependudukan dengan adanya Program e-klampid masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Dispendukcapil, masyarakat dapat melakukan pengurusan kependudukan dan catatan sipil secara mandiri di rumah. Tetapi berdasarkan fakta dilapangan masih terdapat masyarakat yang melakukan pengurusan secara konvensional dengan mendatangi Kantor Kecamatan yang diakibatkan karena tidak memahami pengurusan melalui portal online.

Sesuai dengan hasil penelitian Efektivitas Program e-klampid di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. Peneliti memberikan saran kepada Kecamatan Bulak Kota Surabaya sehingga kedepannya dapat menjadi lebih baik, yaitu : Melakukan sosialisasi secara intens dan memberikan pemahaman serta pengenalan mengenai Program e-klampid dan Melakukan pendampingan dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil dengan menggandeng RT, RW serta kader-kader karang taruna dalam melakukan sosialisasi dan pendampingan sehingga jika masyarakat yang masih kurang memahami dan mengalami kendala device/handphone dapat secara langsung dibantu oleh RT, RW atau kader karang taruna sehingga tidak perlu datang ke kantor kecamatan. Melakukan pembatasan dalam pengurusan secara offline dengan cara memberikan tugas kepada RT serta kader-kader yang sudah dibentuk untuk membantu masyarakat dalam pengurusan kependudukan dan catatan sipil sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Kecamatan.

## REFERENSI

- Alfarisi, M. Z. (2022). Cara Pendaftaran Akun Klampid Disdukcapil Surabaya. Retrieved from Zona Surabaya website:<https://zonasurabayaraya.pikiran-rakyat.com/surabaya-roya/amp/pr-1854505206/cara-pendaftaran-akun-klampid-disdukcapil-surabaya-jangan-sampai-salah>
- Ardi, P. (2016). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang). Universitas Brawijaya.
- Arikunto, S. (1986). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Campel. (1989). *Riset Dalam Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Edam, N. S., Pangemanan, S., & Kairupan, J. (2018). Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurusan Ilmu Pemerintah*, 1(1), 1-10.
- Handyaningrat, S. (1985). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Hidayat, A. A. . (2006). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia : Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Indrajit, R. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Inpres. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. , (2003).

- Julia, S. (2010). Efektivitas Program Bantuan Operasional Sekolah. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kepmenpan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. , (2003).
- Merlambang, G. (2019). Efektivitas Program Dalam Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
- Moelong, J. L. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D., Afandi, Gedona, T. H., & Nur, M. (2016). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik : Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi. Retrieved from //senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show\_detail&id=12263
- Ombudsman.go.id. (2019). Jumlah Laporan di Surabaya Tertinggi. Retrieved November 1, 2021, from Jawa Pos website: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--jumlah-laporan-di-surabaya--tertinggi>
- Perwali. Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. , (2013).
- Rahmatilah, N. A., Miranda, D., & Runiawati, N. (2021). Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor. JANE) Jurnal Administrasi Negara, Agustus, 13(1), 2086-1338.
- Rianto, Budi, & Lestari, T. (2012). Polri & Aplikasi E-Government. In Polri & Aplikasi E-Government. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.
- Sabrina, J., Umiyati, S., Raharja, W. T (2020). Profesionalisme Aparatur Desa Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pemerintahan Desa (Studi Kasus Di Kantor Desa Jatnom Kabupaten Blitar). Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi. Vol. 23, No.1 Hlm 48-5
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 7(2), 194-211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, Dwiyanto, A., Kumorotomo, W., Wibawa, S., Bambang, W. T., & Erwan, A. P. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Retrieved from //172.20.21.203:80/index.php?p=show\_detail&id=129&keywords=
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. (2007). Manajemen Keuangan, Teori, Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Ekonisia.
- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. Spirit Publik, 14, 56-58.