

STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) MELALUI APLIKASI *KLAMPID NEW GENERATION* (KNG) DI KECAMATAN SAMBIKEREK KOTA SURABAYA

Hendro Atim Supono

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, hendro.23327@mhs.unesa.ac.id

Deby Feryan Eprilianto

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, debyeprilianto@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi peningkatan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) di Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya. Latar belakang penelitian ini berangkat dari rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang terintegrasi dalam aplikasi KNG, meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya inovatif, seperti pelayanan malam dan jemput bola. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi KNG memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan secara daring, namun masih menghadapi sejumlah kendala, seperti minimnya literasi digital di kalangan masyarakat, kurangnya fasilitas pendukung, serta keterbatasan perangkat yang dimiliki oleh pengguna, terutama lansia. Strategi yang diterapkan meliputi penguatan struktur kerja, penyederhanaan prosedur pelayanan, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, serta peningkatan budaya kerja yang adaptif terhadap transformasi digital. Pemerintah Kecamatan Sambikerep juga aktif melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada warga untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi dalam pemanfaatan layanan digital. Kesimpulannya, keberhasilan strategi peningkatan layanan melalui aplikasi KNG bergantung pada sinergi antara kesiapan teknis, dukungan sumber daya manusia, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar tercipta pelayanan publik yang inklusif, efisien, dan berbasis kebutuhan nyata warga.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, *Klampid New Generation*.

Abstract

This research aims to describe strategies for improving population administration services through the *Klampid New Generation* (KNG) application in Sambikerep District, Surabaya City. The background of this research stems from low community participation in using Digital Population Identity (IKD) integrated in the KNG application, despite the government having made various innovative efforts, such as night services and proactive outreach. The method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The research results show that the KNG application provides convenience in managing population documents online, but still faces several obstacles, such as minimal digital literacy among the community, lack of supporting facilities, and device limitations owned by users, especially the elderly. The strategies implemented include strengthening work structures, simplifying service procedures, developing information technology infrastructure, and improving work culture that is adaptive to digital transformation. The Sambikerep District Government is also actively conducting socialization and training for residents to increase understanding and participation in utilizing digital services. In conclusion, the success of service improvement strategies through the KNG application depends on synergy between technical readiness, human resource support, and improving community digital literacy to create public services that are inclusive, efficient, and based on the real needs of citizens.

Keywords: Service Strategy, Public Service, Population Administration, *Klampid New Generation*.

PENDAHULUAN

Keberhasilan implementasi otonomi daerah dapat dilihat dari sejauh mana pemerintah daerah mampu menyediakan layanan publik yang berkualitas. Kualitas layanan ini sangat dipengaruhi oleh perubahan paradigma

dalam ranah ilmu administrasi, serta dinamika global yang terus berkembang secara cepat di berbagai sektor kehidupan dan wilayah dunia. Dalam konteks tersebut, menjadi kewajiban pemerintah pusat untuk secara berkelanjutan meningkatkan mutu layanan yang diberikan

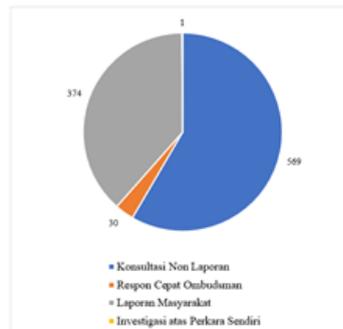
kepada warga negara. Pada era reformasi dewasa ini, tuntutan terhadap optimalisasi pelaksanaan fungsi-fungsi esensial pemerintah menjadi keniscayaan. Adapun fungsi-fungsi tersebut mencakup aspek pembangunan, pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan publik, dengan salah satu wujud nyatanya adalah pemenuhan hak warga atas identitas diri dan pengakuan status kewarganegaraan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap warganya, pemerintah dituntut untuk menerapkan strategi pelayanan publik yang efektif. Pelayanan publik sendiri merupakan representasi dari pelaksanaan tugas pemerintah serta menjadi cerminan pelaksanaan pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah. Keberhasilan suatu pemerintahan sangat bergantung pada penyediaan layanan kepada masyarakat. Menurut Hardiyansyah (dalam Marnawati, 2022), demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat, diperlukan sistem pelayanan yang mudah diakses. Pembentukan pelayanan publik dipercaya dapat mendongkrak kinerja layanan secara menyeluruh, yang sangat dibutuhkan demi menciptakan pengalaman yang memudahkan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Sayangnya, penyelenggaraan layanan kepada masyarakat oleh aparatur negara maupun instansi terkait saat ini seringkali belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Banyak warga yang merasa kurang puas dengan layanan yang diterima. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi dalam pelayanan guna meningkatkan mutu dan kualitas pada setiap unit pelayanan, baik dari sisi cara penyampaian, sistem kerja, maupun sumber daya yang dimiliki. Transformasi pelayanan publik ke era digital di Indonesia sejalan dengan penerapan pemerintahan digital dan reformasi birokrasi. Pemerintah dituntut memberikan layanan yang mudah diakses, efisien, efektif, dan bebas dari kepentingan politik. Pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara sekaligus amanat konstitusi, sehingga negara wajib memenuhinya secara menyeluruh. Penyedia layanan publik juga bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan dan mengelola sumber daya untuk kepentingan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab institusional yang diemban bersama oleh pemerintah pusat dan daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum oleh instansi yang berwenang. Seiring perkembangan teknologi, pemerintah mulai mengadopsi sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yang dikenal dengan *e-government*. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, responsivitas, dan aksesibilitas layanan publik. Menurut Indrajit (2016), *e-government* memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah kapan saja dan di mana saja, melampaui batasan waktu operasional kantor. Situs web pemerintah kini berfungsi sebagai antarmuka utama (*front office technology*) yang menghubungkan masyarakat dengan penyedia layanan secara daring selama 24 jam penuh dalam seminggu. Dengan demikian, perancangan strategi pelayanan berbasis teknologi informasi menjadi

kebutuhan mutlak dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik yang adaptif terhadap perubahan zaman.

Penerapan *e-government* di Surabaya menunjukkan kemajuan signifikan, terutama dalam hal produk, layanan, dan fungsi administrasi, sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang pemanfaatan TIK dalam pemerintahan daerah. Namun, pada tahun 2023, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur mencatat 947 laporan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik, menunjukkan tingginya kepedulian masyarakat terhadap kualitas layanan yang disediakan instansi pemerintah dan lembaga publik.



Gambar 1. Aduan Masyarakat Jawa Timur Tahun 2023

Dari data di atas menunjukkan bahwa permasalahan terkait pelayanan publik di Jawa Timur masih terbilang tinggi. Paling tinggi adalah konsultasi non laporan yakni sebanyak 569 laporan dan terendah adalah investigasi atas perkara sendiri sebanyak 1 laporan. Selanjutnya terdapat laporan terhadap dugaan maladministrasi teridentifikasi pada laporan yang memasuki tahap investigasi atau pemeriksaan. Pada Triwulan II Tahun 2024, ragam dugaan maladministrasi yang ditemukan Ombudsman RI secara nasional dalam laporan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 1. Laporan Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2024

Dugaan Maladministrasi	Jumlah
Diskriminasi	1
Penundaan Berlarut	77
Penyalahgunaan Wewenang	7
Penyimpangan Prosedur	32
Permintaan Imbalan Uang, Barang, dan Jasa	9
Tidak Kompeten	6
Tidak memberikan Pelayanan	149
Tidak Patut	10
Lain-lain	2.344
Total	2.635

Dari data sebelumnya menunjukkan bahwa potensi permasalahan pelayanan publik di Indonesia masih tinggi. Maka perlunya rancangan strategi secara sistematis guna memperbaiki dan mengoptimalkan mutu pelayanan yang diberikan untuk masyarakat di masing-masing instansi pemerintah.

Sebagai kota metropolitan dengan populasi padat, Surabaya menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan

publik. Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya meningkatkan mutu layanan agar lebih cepat, transparan, dan responsif, seperti tercermin dari meningkatnya permohonan informasi publik yang naik dari 31 pada 2023 menjadi 66 hingga November 2024. Selain itu, Pemkot menerima 800–1.000 pengaduan publik per bulan, dengan isu utama seperti kerusakan jalan dan penerangan umum, serta mencatat kenaikan indeks kepuasan dari 83,10 (2022) menjadi 84,08 (2023).

Transformasi digital pelayanan publik juga ditandai dengan peluncuran Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Mei 2024, yang mengintegrasikan 9 layanan prioritas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), termasuk kesehatan, pendidikan, dan administrasi pemerintahan. Hal ini sejalan dengan kebijakan nasional sejak Inpres No. 3 Tahun 2003 dan UU No. 25 Tahun 2009, yang mendorong penerapan e-government untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

Dalam sektor administrasi kependudukan, pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) meluncurkan sebuah terobosan inovatif yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dan mengajukan layanan administrasi kependudukan secara mandiri berbasis daring. Inovasi tersebut diwujudkan melalui peluncuran aplikasi *Klampid New Generation* (KNG), yang dapat diakses melalui unduhan di Play Store untuk perangkat Android, maupun melalui situs resmi di alamat <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>. Dengan kehadiran aplikasi ini, masyarakat diberikan keleluasaan untuk mengakses layanan kependudukan tanpa keharusan hadir secara fisik di kantor kelurahan atau kecamatan. Salah satu fitur unggulan dalam aplikasi KNG adalah adanya chatbot berkarakter virtual bernama ‘Cak Takon’. Fitur chatbot ini berfungsi memberikan panduan kepada pengguna dalam proses pengajuan berkas administrasi kependudukan. Berikut merupakan tampilan dari aplikasi *Klampid New Generation* (KNG):



Gambar 2. Tampilan Aplikasi KNG

Pemerintah Kecamatan Sambikerep berharap kepada warga untuk melakukan pembaruan data kependudukannya karena alur pengurusannya yang dipermudah. Pemerintah Kecamatan Sambikerep merupakan unsur pemerintahan daerah yang menjalankan tugas pelayanan publik salah satunya urusan administrasi kependudukan dalam wilayahnya. Namun pada kenyatannya, masih banyak ditemui warga yang tidak melakukan pembaruan dokumen

kependudukannya walaupun data kependudukannya berubah, diantaranya adalah (1) masih terdapat masyarakat yang kurang siap dan memahami dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik (layanan digital); (2) kurangnya kenyamanan pengguna (*user friendly*) terhadap fitur jika terdapat error system dan/atau salah input data

Berdasarkan hasil temuan lapangan, masih banyak warga yang tidak mengurus dokumen kependudukan anaknya yaitu berupa akta kelahiran serta Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berikut data IKD di Kecamatan Sambikerep Tahun 2024 sampai bulan November:

Tabel 2. Capaian IKD Kecamatan Sambikerep Tahun 2024

No.	Kelurahan	Target	Sudah IKD	Belum IKD	Persentase
1.	Sambikerep	16.492	4.690	11.802	28,15%
2.	Made	7.245	1.365	5.880	18,66%
3.	Beringin	4.353	964	3.389	22,15%
4.	Lontar	23.156	3.796	19.360	16,33%
Jumlah		51.246	10.815	40.431	21,32%

Dengan mengacu pada pemaparan data di atas, tampak bahwa angka partisipasi masyarakat cukup tinggi untuk pengurusan administrasi kependudukan, hal ini dikarenakan tuntutan kewajiban memiliki identitas kependudukan yang mana Pemkot Surabaya mendorong ke arah digitalisasi dengan Identitas Kependudukan Digital atau yang disebut IKD. Namun hal ini perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang mana didukung oleh aplikasi KNG itu sendiri. Jika pelayanan hadir makin dekat dan mudah, maka tingkat kepuasan masyarakat akan tinggi. Strategi yang dapat dilakukan adalah peningkatan kualitas pelayanan pada aplikasi KNG utamanya pelaksanaan pada wilayah Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya.

Permasalahan yang ada saat ini terkait pelayanan melalui aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) di Kecamatan Sambikerep adalah masih banyak warga yang tidak memiliki HP atau gadget yang support, mayoritas faktor usia atau lansia yang notabenebnnya gaptek dan kurangnya fasilitas call center terkait layanan KNG. Adapun upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Sambikerep adalah sosialisasi penggunaan aplikasi KNG dengan jemput bola hingga ke tingkat RT dengan pertemuan tatap muka, peningkatan kemampuan (*skill*) penguasaan teknologi informasi kepada petugas layanan, dan membuka pelayanan malam (jam tambahan pelayanan di luar jam kerja).

Oleh karena itu, berdasarkan uraian data dan permasalahan terkait pengoperasian aplikasi KNG penunjang layanan administrasi kependudukan yang telah dijelaskan di atas pada wilayah Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya, maka artikel jurnal ini akan membahas mengenai strategi peningkatan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Klampid New Generation* di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya.

METODE

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori deskriptif kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau kondisi berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara atau kuesioner dari sampel yang ditentukan, guna merepresentasikan aspek-aspek tertentu dari populasi. Menurut Rukin (2019), penelitian kualitatif lebih menekankan pada analisis yang bersifat induktif, dengan menyoroti proses penelitian dan pemanfaatan teori sebagai dasar untuk menjaga fokus studi agar tetap sesuai dengan realitas yang ditemukan di lapangan. Teori juga berfungsi untuk memberikan gambaran awal mengenai konteks penelitian dan sebagai bahan dalam menganalisis hasil yang diperoleh.

Fokus penelitian ini ditetapkan sebagai arah utama untuk menjaga agar pembahasan tetap berada dalam lingkup permasalahan yang diteliti. Peneliti memusatkan perhatian pada strategi peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dalam implementasi kebijakan pelayanan publik. Penelitian ini mengacu pada strategi yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (2001), yang meliputi:

1. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi
Pendekatan yang menitikberatkan pada penataan kembali fungsi, peran, serta hubungan antarunit organisasi guna menciptakan sistem kerja yang lebih efisien dan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai.
2. Strategi pengembangan prosedur pelayanan
Rancangan langkah-langkah untuk meningkatkan mutu, efisiensi, dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, baik dengan memperbaiki prosedur yang sudah ada maupun mengembangkan sistem baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan.
3. Strategi pengembangan infrastruktur
Perencanaan dan pemeliharaan sarana-prasarana organisasi agar pelayanan publik menjadi lebih optimal, serta mendorong peningkatan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi masyarakat.
4. Strategi pengembangan budaya kerja organisasi
Upaya untuk menanamkan nilai-nilai kerja yang positif melalui perubahan norma dan perilaku kerja, demi meningkatkan kinerja, produktivitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan berorientasi pada hasil.

Lokasi penelitian merupakan area atau tempat yang dipilih secara sengaja untuk melaksanakan kegiatan penelitian guna memperoleh data yang relevan dengan kebutuhan studi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya, yang beralamat di Jl. Raya Bringin Indah No.81, Kelurahan Bringin, Kecamatan Sambikerep, Jawa Timur, sebagai pelaksana program pada tingkat kecamatan.

Subjek penelitian ini ditentukan secara purposive sampling, melibatkan individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait fokus studi. Mereka terdiri dari perangkat pelaksana di Kantor Kecamatan Sambikerep dan masyarakat pengguna aplikasi *Klampid New Generation*. Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mengetahui dan ikut serta dalam pelayanan

administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG diharapkan mampu memberikan informasi yang diperlukan bagi penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Bapak Rossi Arif Miharja, S.Kom., selaku Staf Bidang Pengelola Data Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya;
2. Bapak Azis selaku Programmer dan Operator Aplikasi KNG Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya;
3. Ibu Iin Trisnoningsih, S.STP., M.Si. selaku Camat Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya.

Selanjutnya sumber data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui observasi dan wawancara dengan informan kunci yang dipilih secara purposif, yaitu individu yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai strategi peningkatan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Klampid New Generation* di Kecamatan Sambikerep. Sementara itu, data sekunder berasal dari sumber yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, seperti surat kabar, media elektronik, dokumentasi foto, Surat Keputusan Walikota, dan dokumen lainnya, yang kemudian disesuaikan agar relevan dengan fokus penelitian.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik pertama adalah observasi, yakni pengamatan langsung dan sistematis terhadap objek yang diteliti. Observasi dilakukan di Kantor Kecamatan Sambikerep dengan mengamati kondisi nyata pelayanan publik *Klampid New Generation*. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman faktual melalui proses melihat, mendengar, memahami, menganalisis, dan menyimpulkan. Teknik ini dipilih karena mampu menangkap interaksi serta dinamika yang terjadi secara langsung di lapangan.

Teknik kedua adalah wawancara, yaitu interaksi tanya jawab langsung antara peneliti dan informan yang dianggap memiliki pengetahuan atau pengalaman terkait topik penelitian. Wawancara dilakukan secara tatap muka agar data yang diperoleh lebih mendalam dan akurat, serta dilakukan dalam suasana yang nyaman untuk menjaga keterbukaan narasumber. Wawancara ini menasar pihak-pihak dari Kantor Kecamatan Sambikerep. Selain itu, dokumentasi juga digunakan sebagai metode pelengkap untuk menelusuri dan mencatat data dari berbagai sumber tertulis seperti arsip, agenda, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dokumentasi membantu memperkuat dan memverifikasi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

Tahap terakhir dari penelitian ini adalah analisis data, analisis data merupakan tahap penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengolah, menyusun, dan menafsirkan data secara sistematis agar mudah dipahami. Data yang dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan saling berkaitan. Pertama, reduksi data, yaitu proses menyaring, menyederhanakan, dan memusatkan informasi penting dengan menghilangkan data yang tidak

relevan. Kedua, penyajian data, yakni menyusun informasi dalam bentuk visual seperti tabel, bagan, atau diagram agar mempermudah analisis. Ketiga, penarikan kesimpulan atau verifikasi, yaitu merumuskan makna dari data yang telah dianalisis, kemudian diverifikasi melalui refleksi mendalam hingga diperoleh kesimpulan akhir yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) merupakan pengembangan dari E-Lampid yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai bentuk implementasi Perda No. 14 Tahun 2014. Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara daring tanpa harus datang ke kantor layanan, dengan fitur seperti pengajuan KK, perubahan biodata, KIA, akta kelahiran, dan kematian. KNG dapat diakses melalui Play Store maupun situs web resmi, dan dilengkapi chatbot "Cak Takon" untuk memandu pengguna. Namun, berdasarkan ulasan di Google Play Store, masih banyak keluhan terkait teknis, seperti akun otomatis keluar, kesulitan login, verifikasi lambat, dan kurangnya informasi pemulihan akun. Selain itu, masih banyak warga yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, sehingga penggunaannya belum optimal dan masyarakat cenderung kembali ke metode pelayanan konvensional. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap tingkat penerimaan dan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan KNG oleh warga Surabaya. Maka dari itu diperlukan strategi untuk peningkatan mutu layanan melalui KNG. Maka dari itu uraian di bawah ini akan membahas mengenai Strategi Peningkatan Layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya dengan analisis teori Strategi Menurut Osborne dan Plastrik (2001):

1. Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi

Strategi pengembangan struktur organisasi dalam implementasi aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) oleh Pemerintah Kota Surabaya merupakan langkah penting dalam mendukung transformasi digital di sektor pelayanan administrasi kependudukan. Strategi ini menitikberatkan pada pengaturan ulang fungsi-fungsi, peran, serta hubungan kerja antarbagian dalam organisasi guna menciptakan struktur yang lebih adaptif, efisien, dan mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam konteks ini, penataan struktur organisasi tidak hanya dilakukan untuk kepentingan internal kelembagaan, tetapi juga untuk menciptakan ekosistem pelayanan yang kolaboratif dan inklusif, seiring meningkatnya kompleksitas tuntutan pelayanan publik di era digital.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rossi Arif Miharja, S.Kom., selaku Staf Bidang Pengelola Data Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dijelaskan bahwa pengembangan aplikasi KNG melibatkan berbagai pihak internal pemerintahan. Aktor-aktor penting dalam proses ini terdiri dari Wali Kota sebagai pengambil kebijakan tertinggi, Kepala

Dinas sebagai penanggung jawab utama, serta staf ahli dan *programmer* yang menjalankan fungsi teknis dalam pengembangan sistem. Selain itu, terdapat keterlibatan pihak eksternal seperti penyedia sistem dan konsultan IT yang bertugas dalam merancang keamanan jaringan, sistem database, serta mendukung pengembangan teknis aplikasi secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa Pemkot Surabaya telah merancang struktur kolaborasi antarpihak yang mencerminkan pemahaman mendalam mengenai pentingnya sinergi dalam pembangunan sistem informasi pemerintahan.

Senada dengan itu, Bapak Azis selaku *programmer* dan operator aplikasi KNG mengungkapkan bahwa dalam proses pengembangan aplikasi ini, Dinkes Kota Surabaya juga menggandeng mitra dari luar seperti institusi pendidikan (kampus) dan perusahaan IT. Kolaborasi dengan pihak eksternal ini bukan tanpa alasan, melainkan untuk menutupi keterbatasan sumber daya manusia dan keahlian internal yang ada. Para mitra tersebut tidak hanya bertindak sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai konsultan yang memberikan masukan, saran, serta membantu mendesain aplikasi yang fungsional, aman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini menjadi penting mengingat bahwa dalam era digital, pengembangan sistem tidak bisa dilakukan secara tertutup oleh satu institusi, melainkan memerlukan integrasi pengetahuan dan keahlian dari berbagai sektor yang relevan.



Gambar 3. FGD Pengembangan Aplikasi KNG

Di tingkat wilayah, strategi implementasi juga telah dilakukan secara terstruktur. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Iin Trisoningsih, S.STP., M.Si., selaku Camat Kecamatan Sambikerep. Beliau menyampaikan bahwa aplikasi KNG secara resmi diluncurkan pada 1 Juni 2022 sebagai pengembangan dari aplikasi e-Lampid yang sebelumnya berbasis situs web. KNG kini hadir dalam bentuk aplikasi mobile yang dapat diakses melalui Play Store oleh pengguna Android, sehingga lebih praktis dan menjangkau masyarakat secara luas. Untuk mendukung implementasi di tingkat kecamatan, telah ditunjuk petugas khusus yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan aplikasi sekaligus membantu masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan secara daring. Ini menunjukkan bahwa struktur organisasi tidak hanya dibangun di tingkat

pusat atau instansi teknis, tetapi juga diterapkan hingga ke tingkat pelaksana langsung di lapangan.

Penguatan struktur organisasi yang dilakukan oleh Pemkot Surabaya mencerminkan adanya perencanaan strategis yang menyeluruh, dimulai dari tahap inisiasi kebijakan, perancangan teknis, hingga implementasi pelayanan kepada masyarakat. Dalam strategi ini, terlihat jelas bahwa pemerintah tidak hanya menekankan pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, keterlibatan pemangku kepentingan, serta penguatan sistem kolaborasi antara internal dan eksternal. Peran penting dari pihak luar, seperti konsultan dan institusi akademik, memperlihatkan bahwa pemerintah kota menyadari pentingnya berbagi peran dalam membangun pelayanan digital yang berkelanjutan dan berkualitas tinggi.



Gambar 4. Petugas Kecamatan Melakukan Pendampingan Pelayanan dengan Aplikasi KNG

Selain itu, strategi pengembangan ini juga memperlihatkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya tidak bekerja secara sektoral dan eksklusif, melainkan mengadopsi prinsip inklusivitas dalam membangun pelayanan berbasis digital. Hal ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan implementasi good governance, di mana transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas menjadi pilar utama. Keterlibatan berbagai pihak, baik dari sektor pemerintahan maupun non-pemerintahan, menunjukkan bahwa pelayanan publik digital tidak hanya menjadi urusan satu instansi, tetapi menjadi agenda bersama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di era informasi.

Secara keseluruhan, strategi pengembangan struktur organisasi dalam implementasi aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) di Kota Surabaya menunjukkan sebuah pendekatan yang visioner dan terintegrasi. Pemerintah Kota Surabaya tidak hanya berhasil membangun sistem yang memudahkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, tetapi juga mampu mengelola dan memfasilitasi sinergi antaraktor secara strategis. Pendekatan ini menjadi cerminan bahwa keberhasilan

transformasi digital dalam pelayanan publik sangat ditentukan oleh tata kelola organisasi yang kuat, kolaboratif, dan adaptif terhadap dinamika perubahan yang terjadi. Jika strategi ini terus dikembangkan dan didukung oleh inovasi berkelanjutan, maka Surabaya berpotensi menjadi model kota digital yang unggul dalam pelayanan publik di tingkat nasional.

2. Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan

Strategi dalam pengembangan dan penataan prosedur pelayanan publik melalui aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya merupakan wujud nyata dari upaya peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Strategi ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir berupa tersedianya layanan digital, tetapi juga menitikberatkan pada proses yang sistematis dan berkelanjutan, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi dan pengembangan lanjutan. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik modern yang menuntut efisiensi, efektivitas, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rossi Arif Miharja, S.Kom., selaku Staf Bidang Pengelola Data Informasi Administrasi Kependudukan Dikendukcapil Kota Surabaya, inisiatif pengembangan aplikasi KNG bermula dari internal instansi, terutama peran aktif Kepala Dinas yang memunculkan gagasan awal mengenai fitur dan layanan yang dibutuhkan dalam aplikasi tersebut. Proses ini kemudian dilanjutkan melalui kolaborasi dengan pihak eksternal seperti konsultan IT dan penyedia sistem, untuk memastikan bahwa perencanaan sistem dapat dikembangkan sesuai standar keamanan, fungsi, dan efektivitas yang diharapkan. Dalam tahap awal pengembangan, pendekatan partisipatif juga dilakukan melalui sosialisasi kepada masyarakat, khususnya pengurus kampung seperti RT dan RW, sebagai bentuk pengenalan terhadap sistem yang akan digunakan. Hal ini menandakan bahwa strategi pelayanan tidak hanya dirancang dari atas (*top-down*), tetapi juga melibatkan unsur akar rumput sebagai pengguna akhir.

Selaras dengan itu, Bapak Azis selaku *programmer* dan operator aplikasi KNG menjelaskan bahwa sistem aplikasi ini terus mengalami evaluasi dan pengembangan dari versi ke versi. Evaluasi ini dikoordinasikan oleh Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), yang menjadi unit utama dalam pengelolaan dan pembaruan sistem. Sementara itu, bidang-bidang lain seperti pencatatan sipil dan data penduduk bertindak sebagai pendukung dalam hal teknis layanan. Proses evaluasi ini menunjukkan adanya komitmen terhadap continuous improvement, di mana setiap kekurangan dan tantangan yang muncul selama implementasi akan menjadi masukan dalam pengembangan sistem berikutnya. Pendekatan ini sangat penting dalam pelayanan digital, karena teknologi dan kebutuhan masyarakat selalu

berubah, sehingga sistem harus bersifat adaptif dan dapat diperbarui secara berkala.

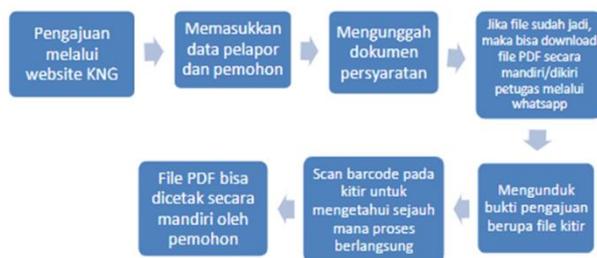


Gambar 5. Dokumentasi Peluncuran Aplikasi KNG

Di tingkat implementasi wilayah, khususnya Kecamatan Sambikerep, strategi pelayanan juga dirancang secara sistematis dan berjenjang. Ibu Iin Trisnoningsih, S.STP., M.Si., selaku Camat Kecamatan Sambikerep menyampaikan bahwa strategi pelayanan publik, termasuk dalam penerapan aplikasi KNG, harus melalui tahapan yang jelas: mulai dari identifikasi kebutuhan masyarakat dan permasalahan yang ada, perancangan desain sistem, pengembangan dan pelaksanaan program, uji coba sistem, peluncuran resmi aplikasi, sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat, hingga evaluasi dan pengembangan lanjutan. Strategi ini menunjukkan pemahaman mendalam terhadap pentingnya pelayanan berbasis kebutuhan nyata warga, bukan hanya dari sisi kebijakan, tetapi juga implementasi teknis di lapangan.

Gambar 6. Sosialisasi Aplikasi KNG Melalui Brosur

Selain menyediakan fasilitas penggunaan aplikasi secara mandiri, Kecamatan Sambikerep juga mengembangkan strategi proaktif melalui pendekatan jemput bola ke rumah-rumah warga, terutama melalui Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Strategi ini menjadi bentuk konkrit dari komitmen kecamatan dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat yang mungkin masih mengalami keterbatasan dalam akses teknologi atau pemahaman digital. Dengan adanya papan informasi pelayanan dan petugas yang siap membantu, masyarakat dapat lebih mudah memahami dan memanfaatkan aplikasi KNG.



Gambar 6. Alur Penggunaan Aplikasi KNG

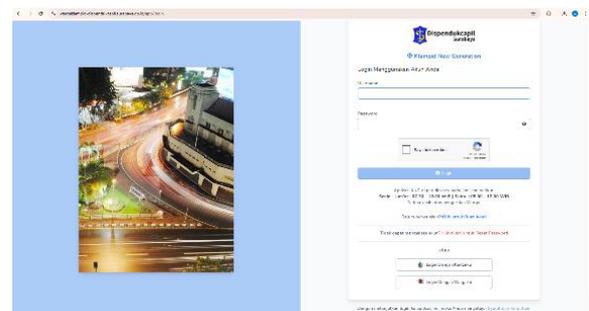
Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah memiliki perencanaan dan strategi yang terstruktur dalam menata prosedur

pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Kolaborasi antara pihak internal dan eksternal, evaluasi sistem secara berkala, pendekatan partisipatif kepada masyarakat, serta strategi jemput bola di tingkat kecamatan menjadi bagian integral dari keseluruhan strategi pelayanan. Ini mencerminkan transformasi pelayanan publik yang tidak hanya bertumpu pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi, partisipasi warga, dan kesinambungan peningkatan layanan. Strategi semacam ini berpotensi menjadi model praktik baik (best practice) yang dapat diadopsi oleh daerah lain dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital yang inklusif dan berkelanjutan.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Strategi pengembangan infrastruktur dalam implementasi aplikasi *Klamped New Generation* (KNG) merupakan bagian penting dari upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik berbasis digital. Strategi ini dirancang secara sistematis dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang beragam serta keterbatasan sumber daya di tingkat pelaksana. Pengembangan infrastruktur mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan layanan digital yang fleksibel, perbaikan fitur aplikasi berdasarkan masukan pengguna, hingga optimalisasi sarana fisik dan jaringan internet di tingkat kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rossi Arif Miharja, S.Kom., strategi pengembangan infrastruktur digital dilakukan dengan menyediakan dua bentuk akses layanan KNG, yaitu melalui aplikasi Android (APK) dan browser (Chrome). Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memberikan fleksibilitas kepada masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan memori perangkat atau preferensi penggunaan aplikasi. Dengan menyediakan dua alternatif akses, Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan sikap inklusif dan adaptif terhadap kondisi dan kebiasaan pengguna, sehingga tidak ada lagi alasan teknis yang menghambat masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital.



Gambar 7. Tampilan KNG Versi Website



Gambar 8. Tampilan KNG Versi Aplikasi Pada *Play Store*

Selanjutnya, Bapak Azis selaku *programmer* dan operator aplikasi KNG menyampaikan bahwa pengembangan infrastruktur sistem juga dilakukan melalui evaluasi berkelanjutan. Fitur-fitur dalam aplikasi KNG diperbarui atau disesuaikan berdasarkan permintaan masyarakat maupun arahan dari pimpinan. Jika ditemukan kendala atau proses yang dinilai terlalu rumit pada versi sebelumnya, maka akan dilakukan penyederhanaan atau penambahan fitur baru yang lebih *user-friendly*. Strategi ini mencerminkan penerapan prinsip *demand-driven development*, di mana pengembangan teknologi didasarkan pada kebutuhan nyata pengguna, bukan hanya dari sisi perancang sistem.



Gambar 9. Pilihan *Menu Layanan* di *Website KNG*

Di tingkat kecamatan, seperti yang disampaikan oleh Ibu Iin Trisoningsih, S.STP., M.Si., Camat Kecamatan Sambikerep, strategi pengembangan infrastruktur dilakukan melalui optimalisasi sarana dan prasarana yang tersedia. Penggunaan komputer kantor dan jaringan internet yang stabil menjadi andalan dalam menunjang layanan berbasis aplikasi. Selain itu, perangkat pribadi pegawai yang mendukung instalasi aplikasi juga turut dimanfaatkan. Namun, Ibu Camat juga menyoroti pentingnya pemerataan fasilitas pelayanan, seperti penyediaan komputer dan operator di balai RT/RW agar masyarakat dapat mengakses layanan lebih dekat tanpa harus datang ke kantor

kecamatan. Sayangnya, keterbatasan anggaran masih menjadi kendala utama dalam mewujudkan desentralisasi pelayanan tersebut.

Secara keseluruhan, strategi pengembangan infrastruktur oleh Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan pendekatan yang integratif dan responsif terhadap tantangan serta kebutuhan di lapangan. Kombinasi antara pengembangan layanan digital yang fleksibel, pembaruan sistem berdasarkan umpan balik pengguna, serta pemanfaatan infrastruktur fisik yang ada di kecamatan mencerminkan strategi yang adaptif dan berorientasi pada pelayanan publik yang inklusif. Meskipun masih terdapat kendala, seperti keterbatasan anggaran untuk pemerataan fasilitas hingga tingkat RT/RW, semangat dan arah kebijakan yang ditunjukkan oleh Pemkot Surabaya dapat menjadi pondasi kuat bagi peningkatan pelayanan digital yang berkelanjutan.

Keberhasilan strategi ini sangat bergantung pada kolaborasi antara berbagai unsur, mulai dari pengambil kebijakan, tim teknis pengembang sistem, hingga pelaksana di lapangan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan dukungan kebijakan yang kuat, penerapan teknologi yang tepat sasaran, serta partisipasi aktif masyarakat, pengembangan infrastruktur pelayanan publik di Kota Surabaya melalui aplikasi KNG memiliki potensi besar untuk menjadi model pelayanan digital yang efisien, merata, dan berdaya guna tinggi.

4. Strategi Pengembangan Budaya Kerja Organisasi

Strategi pengembangan budaya kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya dirancang untuk memperkuat produktivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan melalui penciptaan lingkungan kerja yang positif, terbuka, dan berorientasi pada tujuan organisasi. Salah satu bentuk nyata dari strategi ini adalah inisiatif internal berupa program “Semut Ireng” (Semua Staff Sinau Bareng) yang rutin dilaksanakan setiap hari Kamis. Program ini menjadi media pembelajaran bersama seluruh staf, khususnya dalam memahami sistem aplikasi Klampid New Generation (KNG) dan pembaruan-pembaruan yang terjadi. Melalui kegiatan ini, seluruh staf dilibatkan secara aktif dalam proses peningkatan kapasitas, sehingga tercipta budaya kerja yang kolaboratif dan adaptif terhadap perubahan teknologi maupun kebijakan pelayanan.



Gambar 10. Dokumentasi Forum Semur Ireng

Namun demikian, tantangan masih ditemukan, terutama pada lini pelayanan di tingkat kecamatan dan kelurahan. Menurut Bapak Azis, selaku programmer dan operator KNG, sebagian besar petugas di lapangan masih belum menguasai aplikasi secara optimal dan kurang menunjukkan inisiatif untuk mengikuti pelatihan yang telah difasilitasi. Hal ini mengindikasikan perlunya penguatan budaya kerja proaktif dan peningkatan kemampuan teknis, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi. Ketidaksiapan sebagian petugas dalam mengatasi kendala teknis juga menunjukkan bahwa budaya kerja belum sepenuhnya terinternalisasi sebagai kebiasaan atau nilai bersama dalam organisasi.

Sementara itu, di tingkat kecamatan, seperti di Kecamatan Sambikerep, penguatan budaya kerja telah dilakukan melalui komitmen pelayanan prima yang dipublikasikan secara terbuka, serta strategi pelatihan dan pendampingan bagi petugas. Ibu Iin Trisoningsih, selaku Camat, menjelaskan bahwa strategi ini juga mencakup peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan program jemput bola seperti Kalimasada, serta evaluasi berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Di samping itu, penanaman nilai pelayanan melalui filosofi pelayanan yang dipajang di kantor menjadi bagian dari upaya membentuk kesadaran kolektif tentang pentingnya budaya kerja yang profesional dan humanis.



Gambar 11. Poster Pelayanan di Kecamatan Sambikerep

Secara keseluruhan, strategi pengembangan budaya kerja di lingkungan Dispendukcapil Kota Surabaya telah mengarah pada pembentukan kultur organisasi yang suportif terhadap transformasi digital. Kegiatan pembelajaran bersama dan sistem evaluasi berkelanjutan menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kapasitas internal. Meski demikian, keberhasilan budaya kerja yang kuat tidak hanya bergantung pada program formal, tetapi juga pada konsistensi dalam menjalankannya di semua lapisan organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian lebih pada penguatan SDM di tingkat operasional agar tercipta budaya kerja yang menyeluruh, dari tingkat

pusat hingga pelaksana di lapangan. Budaya kerja yang sehat dan progresif akan menjadi fondasi penting bagi keberhasilan reformasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis digital yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan.

PENUTUP

Simpulan

Transformasi layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) merupakan bentuk modernisasi sistem layanan publik yang berakar pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014. Aplikasi ini menggantikan e-Lampid dan bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan secara digital, cepat, dan tanpa harus ke kantor pelayanan fisik. Strategi pengembangan layanan digital ini dianalisis melalui empat pendekatan utama menurut teori Osborne dan Plastrik (2001).

Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi telah dilakukan penyesuaian fungsi dan tugas antar bagian organisasi. Melibatkan berbagai pihak baik segi internal (Wali Kota, Kepala Dinas, staf, programmer) dan eksternal (konsultan IT, kampus, penyedia keamanan sistem). Transformasi dari web ke aplikasi mobile meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik.

Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan disesuaikan dan disederhanakan berdasarkan analisis kebutuhan masyarakat. Kolaborasi lintas sektor dan sosialisasi dilakukan sejak awal ke masyarakat melalui RT/RW. Terdapat evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan digital.

Strategi Pengembangan Infrastruktur yakni penyediaan akses layanan melalui aplikasi Android maupun browser agar inklusif. Fitur-fitur aplikasi dikembangkan berdasarkan masukan dari masyarakat dan pimpinan. Infrastruktur fisik (komputer, internet, HP pegawai) dioptimalkan meskipun masih ada kendala anggaran. Cita-cita menyediakan layanan digital di tingkat RT/RW melalui operator lokal adalah bentuk desentralisasi layanan. Strategi Pengembangan Budaya Kerja Organisasi dengan diterapkan program internal seperti "Semut Ireng" (Semua Staff Sinau Bareng) untuk meningkatkan kompetensi dan budaya belajar. Tantangan utama adalah kesenjangan penguasaan teknologi dan kurangnya inisiatif belajar di tingkat kelurahan dan kecamatan. Diperlukan penguatan budaya kerja yang aktif, kolaboratif, dan adaptif, terutama di lini pelayanan bawah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari Strategi Peningkatan Layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya, berikut adalah saran dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan ke depan:

1. Penguatan Kompetensi SDM di Tingkat Kelurahan/Kecamatan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan coaching dan mentoring oleh staf yang lebih kompeten dari Dispendukcapil Kota Surabaya;

2. Penanaman Budaya Kerja Proaktif dan Digital Mindset. Membangun budaya belajar dan berinovasi secara kolektif, agar pegawai tidak hanya menunggu perintah atau bantuan;
3. Kolaborasi multi-sektor yang berkelanjutan dengan menjalin kemitraan strategis jangka panjang dengan universitas, komunitas IT, dan perusahaan teknologi untuk mendukung pemutakhiran sistem, inovasi fitur aplikasi, dan pengembangan SDM.

DAFTAR PUSTAKA

- Alviyanti, Virda Devy Dwi. 2023. *Kualitas Pelayanan Klampid New Generation Dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan Surat Pindah Datang di Kelurahan Kedung Baruk, Rungkut Surabaya*. PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Vol.3 (4).
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. 2024. *Kecamatan Sambikerep Dalam Angka Tahun 2024*. Surabaya: Badan Pusat Statistik.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Febriani, Alycia Putri. 2024. *Inovasi Aplikasi Jatim Online Single Submission (JOSS) Dalam Meningkatkan Penanaman Modal dan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur*. Jurnal Publika Vol. 12 No.3.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Layanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Electronic Government*. Yogyakarta: Preinexus.
- Kuncoro, Mudrajad. 2017. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Manshuri, Sopyan. 2023. *Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya*. Jurnal Publika Vol. 11 No.4.
- Marnawati, Maskan M. 2022. *Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur*. Jurnal Administrasi & Kebijakan, Vol. 21 (1).
- Moenir, H.A.S. 2022. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. 2024. *Laporan Triwulan III Tahun 2024*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Panjarwanto, Eka Novalia. 2016. *Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Potensi Daerah Pujon Berbasis Agribisnis Pertanian (Studi Pada Dinas Pertanian Kabupaten Malang)*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ritonga, Zuriani. 2020. *Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori Dan Aplikasi)*. Sleman: Deepublish.
- Rizkita, Pradita Opi. 2020. *Strategi Peningkatan Pelayanan Kegawatdaruratan Melalui Aplikasi Emergency Button Public Service Center (PSC) 119 di RSUD dr. Iskak Kamupaten Tulungagung*. Jurnal Publika: Vol.8 (4)
- Rukin. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sellang, Kamaruddin. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Purworejo: Qiara Media Partner.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai (Teori Pengukuran dan Implikasi)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinta, Ardelia Nur. 2023. *Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Journal of Governance Innovation: Vol.5 (2)
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyanto, P.D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan RAD*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wahyuni, Agustinus Sri. 2011. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widiastuti, Ika. 2021. *Strategi Pengentasan Kemiskinan Melalui Kemandirian Pangan Dalam Perspektif Kebijakan*. Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri.