



## Analisis Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya

<sup>1</sup>Nurul Idkhiyah, <sup>2</sup>Hero Priono

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Negeri Veteran Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No. 1, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur, 60294, Indonesia  
Email : <sup>1</sup>21013010028@student.upnjatim.ac.id, <sup>2</sup>herop.ak@upnjatim.ac.id

### Abstrak

Mewujudkan pemerintahan yang bersih dan kesejahteraan masyarakat meningkat tidak lepas dari adanya implementasi prinsip *good governance* dalam pemberian pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut. Jenis penelitiannya yaitu penelitian kualitatif dengan teknik penentuan sampel purposive sampling dan snowball. Berdasarkan penelitian kondisi implementasi prinsip-prinsip *good governance* sudah cukup signifikan dalam beberapa aspek, namun masih terdapat beberapa hambatan yang berasal dari faktor internal seperti kurangnya pengetahuan petugas balai RW dan komunikasi antar pegawai yang kurang optimal, dan faktor eksternal termasuk sistem yang sedang dalam perbaikan atau *error*, kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *online* Klampid New Generation, dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Hambatan yang ada harus segera diatasi agar pelayanan berjalan lebih optimal dan masyarakat merasa puas sehingga tercapainya pemerintahan berbasis *good governance*.

**Kata Kunci :** Good Governance, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik

### Abstract

*Realizing a corrupted government and improving people's welfare cannot be separated from the implementation of good governance principles in the provision of public services. This research was to analyze the implementation of good governance principles in population administration services in Kalirungkut Village. The type of research is qualitative research with purposive sampling and snowball sampling techniques. Based on the research, the condition of the implementation of the principles of good governance is quite significant in several aspects, but there are still some obstacles that come from internal factors such as the lack of knowledge of RW hall officers and communication between employees that is less than optimal, and external factors including systems that are under repair or error, lack of public knowledge in using the Klampid New Generation online application, and lack of public awareness in taking care of population administration. The existing obstacles must be resolved immediately so that services run more optimally and the community feels satisfied so that good governance-based government can be achieved.*

**Keywords :** Good Governance, Population Administration, Public Services

## PENDAHULUAN

Instansi pemerintah mengemban amanah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat baik itu jasa ataupun barang. Salah satu jenis pelayanan yang diberikan yaitu tentang administrasi kependudukan. Undang-undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian aktivitas penertiban dan penataan dokumen maupun data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta hasilnya akan dimanfaatkan untuk pemberian pelayanan publik dan pembangunan bidang lainnya (Administrasi Kependudukan, 2013). Pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan yang prima atas kebutuhan

hak sipil setiap warga negara baik berupa barang, jasa publik, ataupun layanan administrasi. Dalam hal ini pemerintah harus memahami akan pemberian pelayanan yang baik karena pada esensinya pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang baik tidak terlepas dari tercapainya *good governance*. Menurut Trisanti dkk. (2023) *good governance* adalah tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dari segala praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Konsep ini membawa pemerintahan ke arah yang lebih baik serta mendapatkan kesan positif dari masyarakat sehingga membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat kepada pemerintah. Memahami prinsip-prinsip di dalam *good governance* adalah kunci utamanya. Menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) prinsip-prinsip *good governance* antara lain partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta bervisi strategis.

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, pemerintah berupaya mengikuti perubahan cara kerja dari metode manual menuju era digital yaitu *e-government*. Pemerintah berupaya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan internet melalui *e-government* guna menyediakan layanan publik yang lebih cepat, efektif dan efisien untuk semua kalangan masyarakat. Potensi ini dapat meningkatkan *good governance* seperti pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih terbuka, cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta akurasi data kependudukan meningkat (Putri & Reviandani, 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya merupakan salah satu dinas yang telah menjadi bagian penerapan *e-government* di pemerintah kota Surabaya. Selain Kota Jakarta yang padat penduduk, Kota Surabaya menjadi kota metropolitan terpadat kedua di Indonesia setelah Jakarta dengan jumlah penduduk menurut BPS Kota Surabaya tahun 2023 yaitu 3.009.286 orang (Badan Pusat Statistik, 2023). Pertumbuhan penduduk yang mengalami percepatan menjadi tantangan bagi pemerintah kota khususnya dalam proses pembangunan dan penertiban administrasi kependudukan (Indahri, 2017). Inovasi digital telah diterapkan untuk mempermudah pemberian pelayanan administrasi kependudukan karena layanan secara *online* mudah untuk diakses kapanpun dan dimanapun. Penelitian yang dilakukan Sumarno dkk. (2022) menyatakan berbagai langkah yang telah dilakukan pemerintah kota Surabaya agar terwujudnya *good governance* tidak terlepas dengan adanya kekurangan sehingga muncullah faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Surabaya. Selain pemberian layanan *online* masyarakat juga dapat mengajukan layanan *offline* secara langsung melalui kelurahan, kecamatan, dan kantor Dispendukcapil. Dukungan kelurahan sangat dibutuhkan terutama bagi warga yang belum memahami teknologi ataupun karena sudah lanjut usia (Lansia) agar lebih mudah akses ke lokasi kelurahan setempat. Hal ini pelayanan tingkat kelurahan menjadi salah satu yang harus diperhatikan guna mencapai *good governance*. Salah satu kelurahan di Surabaya yaitu Kelurahan Kalirungkut yang berlokasi di jalan rungkut asri utara no.1 sangat strategis karena berdekatan dengan kantor Kecamatan Rungkut sehingga apabila masyarakat membutuhkan informasi atau kepengurusan dengan pihak kecamatan akan lebih mudah. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin menganalisis implementasi *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya.

## TINJAUAN LITERATUR

### Definisi Good Governance

*United Nations Development Program* (UNDP) mendefinisikan *good governance* sebagai penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi untuk mengelola semua urusan terkait kepentingan negara pada masing-masing tingkat serta berfokus pada proses demokrasi (Tampubolon dkk., 2023). Tata kelola pemerintahan yang baik mencakup semua prosedur, lembaga, dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan kepentingannya berdasarkan hak dan kewajiban (Damayanti, 2021). Lembaga Administrasi Negara (LAN) menekankan bahwa *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang kokoh, bertanggung jawab, efisien, dan

efektif dengan mempertahankan interaksi yang sinergis diantara sektor publik, swasta dan masyarakat. Dikutip dari Rafa dkk. (2022) mengartikan bahwa *good governance* melibatkan implementasi sistem penyediaan layanan yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan kekuasaan antara Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), perusahaan swasta, dan pemerintah. Dapat disimpulkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik mencakup semua interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta yang bekerjasama dalam pembangunan yang berkelanjutan baik dari aspek politik, sosial budaya, dan ekonomi.

#### Prinsip-prinsip Good Governance

Menurut United Nation Development Program (UNDP) sebagaimana dijelaskan dalam buku (Hayat, 2019) dikutip dari Rafa dkk. (2022), terdapat 9 (sembilan) prinsip *good governance* yang harus diikuti:

1. Partisipasi (*Participant*)  
Memastikan seluruh masyarakat memiliki hak untuk berpendapat atau bersuara pada saat pengambilan keputusan baik secara langsung ataupun tidak langsung yang didasarkan kebebasan berserikat, berbicara, dan berpartisipasi yang membangun demi mewakili kepentingannya.
2. Supermasi Hukum (*Rule of law*)  
Hukum harus diterapkan secara adil kepada semua individu tanpa memandang status seseorang. Pemerintah bertanggung jawab untuk menjamin penegakan hukum yang konsisten dan tidak diskriminatif.
3. Transparansi (*Transparency*)  
Informasi yang penting bagi masyarakat harus tersedia secara terbuka dan jelas karena dijadikan alat sebagai bentuk monitoring dari masyarakat.
4. Responsif (*Responsiveness*)  
Lembaga publik dan proses penyelenggaraan harus mampu merespons kebutuhan masyarakat dan melayani dengan efektif dan efisien mungkin setiap pemangku kepentingan. Pelayanan publik harus diselenggarakan dalam waktu yang tepat dan dengan cara yang memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.
5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Oriented*)  
Ketika terjadi perbedaan pendapat, proses konsensus harus digunakan untuk mencapai kesepakatan yang memperhitungkan berbagai kepentingan. Dialog dan musyawarah terbuka menjadi sarana untuk mencapai solusi yang paling baik bagi kepentingan yang lebih luas.
6. Kesamaan (*Equality*)  
Lembaga publik harus memastikan bahwa semua warga mendapatkan perlakuan yang sama dalam mendapatkan layanan dan akses terhadap sumber daya publik. Hal ini mencakup upaya untuk menjaga kesejahteraan masyarakat.
7. Keefisienan dan Keefektifan (*Effectiveness dan Efficiency*)  
Penyelenggaran pemerintahan harus dilakukan dengan cara yang efisien dan efektif sesuai target yang ditetapkan dan mampu memenuhi tuntutan serta harapan masyarakat dengan optimal.
8. Akuntabilitas (*Accountability*)  
Kewajiban untuk mempertanggungjawabkan kinerja pegawai, instansi pemerintah, dan sektor swasta kepada pihak yang berhak dan berwenang untuk menerima dan meminta keterangan atas apa yang telah diamanatkan.
9. Pandangan ke Depan (*Strategic Vision*)  
Lembaga publik harus mempunyai visi jauh ke depan yang jelas dalam perencanaan dan pembangunan. Visi ini memandu langkah-langkah yang diambil untuk mencapai tujuan-tujuan pembangunan yang lebih baik lagi dan berkelanjutan bagi masyarakat dan negara.

### Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti memberikan bantuan atau menyediakan kebutuhan orang lain. Pihak penyedia layanan terutama dalam bidang jasa harus memahami bahwa memuaskan konsumen merupakan suatu keharusan. Pemerintah sebagai lembaga penyedia layanan publik memberikan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat, salah satunya dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan data kependudukan lainnya yang menjadi hak-hak administratif tanpa melakukan diskriminasi. Pelayanan ini bertujuan untuk menghormati hak-hak asasi setiap individu dibidang administrasi, mengumpulkan data statistik nasional tentang peristiwa kependudukan serta mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan baik ditingkat daerah, regional, lokal ataupun nasional (Mulyadi dkk., 2022).

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian akan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kalirungkut yang beralamat di Jl. Rungkut Asri Utara No.1, Kec. Rungkut, Kota Surabaya. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball*. Jenis dan sumber data berupa data primer yaitu opini subjek dari kepala seksi dan staff pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Kalirungkut dan data sekunder dari media perantara seperti buku, jurnal, artikel, dan informasi lainnya. Dalam mengumpulkan data teknik yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Analisis data mengikuti pendekatan yang dijelaskan Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil dari penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya antara lain:

#### 1. Partisipasi (*Participant*)

Kelurahan Kalirungkut dalam pelayanan administrasi kependudukan melibatkan gagasan dari masyarakat dengan beberapa cara seperti menyediakan kotak saran untuk penyampaian keluhan atau saran, warga datang langsung konsultasi dengan petugas, menghubungi melalui telepon *call centre* atau whatsapp kelurahan, dan melalui website warga yang dapat diakses pada website <https://dukcapilsapawarga-dispendukcapil.surabaya.go.id/>. Selain itu, terdapat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat diisi oleh masyarakat setelah memperoleh pelayanan publik yang berisi penilaian, kritik maupun saran. Keikutsertaan masyarakat dapat berwujud 4M yaitu *manpower* (tenaga), *money* (uang), *material* (benda), *mind* (ide atau gagasan) (Hutagalung, 2022).

#### 2. Supremasi Hukum (*Rule of law*)

Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan sesuai dengan peraturan dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Prinsip supremasi hukum ditegakkan dan berlaku untuk siapa saja pegawai atau masyarakat yang melanggar peraturan yang berlaku. Apabila terdapat masyarakat yang telat melaporkan peristiwa kependudukannya maka akan mendapatkan denda sesuai ketentuan yang berlaku dan akan tertera secara sistem saat pengajuan permohonan.

#### 3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi dalam tata kelola pemerintah yang baik terdapat keterbukaan informasi, keterlibatan, dan kemudahan akses untuk warga dalam proses pelayanan administrasi kependudukan (Sumarno dkk., 2022). Pelayanan di Kelurahan Kalirungkut sudah dapat diakses dengan mudah oleh warga melalui website <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>. Semua informasi mengenai kepengurusan administrasi

kependudukan mulai dari pilihan pelayanan, prosedur, dan persyaratan yang diperlukan sudah tersedia melalui *websitenya*. Dalam pemrosesan pengajuan pihak pemohon nantinya akan mendapatkan e-kitir atau bukti permohonan yang di dalamnya terdapat barcode untuk melacak progres permohonan, setelah proses pembuatan selesai maka dokumen akan muncul dan pemohon dapat mencetak sendiri.

4. Responsif (*Responsiveness*)

Petugas pelayanan administrasi kependudukan memberikan pelayanan sesuai permintaan dan kebutuhan masyarakat. Di Kelurahan Kalirungkut terdapat petugas yang disebar ke setiap RW untuk membantu kemudahan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Masyarakat akan mendapat hak nya akan tetapi juga berkewajiban untuk melengkapi dokumen yang diperlukan sehingga akan mempermudah proses pelayanan oleh petugas.

5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Oriented*)

Konsensus dalam pelayanan dapat dijadikan sebagai media penyelesaian atas suatu masalah baik antar petugas ataupun dengan warga. Jika terjadi kesalahpahaman maka diselesaikan terlebih dahulu dengan dialog atau pertemuan forum masyarakat. Di Kelurahan Kalirungkut disediakan *whatsapp* untuk masyarakat yang ingin melaporkan keresahan atau masalah yang nantinya akan ditangani dan diadakan pertemuan untuk mendamaikan dan menyelesaikan masalah yang terjadi.

6. Kesamaan (*Equality*)

Kelurahan berlaku adil dalam membantu pengajuan administrasi kependudukan sesuai antrian yang ada. Pemrosesan berkas akan dilakukan oleh Dispendukcapil, namun menurut petugas dirasa hasil pemrosesan berbeda-beda waktu tergantung validator yang bertugas.

7. Keefisienan dan Keefektifan (*Effectiveness dan Efficiency*)

Pelayanan administrasi kependudukan sudah efektif karena melalui *klampid new generation* dapat diakses mandiri oleh warga tanpa datang ke kelurahan ataupun Dispendukcapil. Pemohon yang berada di luar kota dapat mengajukan permohonan *online* dengan melengkapi persyaratan yang tertera di *website klampid new generation*. Pemrosesan berkas juga menjadi lebih cepat dengan diberlakukan kebijakan kepengurusan administrasi kependudukan selesai dalam waktu 1x24 jam dengan S&K berlaku. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat dengan optimal, Dispendukcapil juga memberlakukan kebijakan jika hasil telat atau melebihi 1x24 jam maka warga berhak mendapatkan kompensasi sebesar Rp 50.000 yang dibayarkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Hal yang sangat penting untuk disampaikan yaitu terkait akuntabilitas kinerja, diinformasikan kepada masyarakat serta lembaga yang mengawasi sebagai wujud pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang disepakati. Akuntabilitas ini merupakan bagian integral dari upaya pemerintah untuk mengukur efektivitas pelaksanaan tugasnya (Rajagukguk dkk., 2022). Bentuk komitmen dan tanggung jawab petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut sudah sesuai tupoksi masing-masing. Dalam pengajuan petugas akan menggunakan akun masing-masing sehingga warga juga dapat mengecek petugas yang mengajukan kepengurusannya. Apabila terdapat lansia yang akan mengajukan kepengurusan namun sakit atau tidak bisa datang ke kelurahan, maka akan ada petugas pelayanan administrasi kependudukan yang datang untuk melakukan jemput bola ke rumahnya.

9. Pandangan ke Depan (*Strategic Vision*)

Tertuang dalam visi dan misi Dispendukcapil Kota Surabaya serta maklumat pelayanan kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik kepada masyarakat. Dalam konteks ini dipastikan bahwa sumber daya manusia yang dibutuhkan harus memiliki perspektif yang luas dan proaktif terkait perbaikan tata kelola pemerintahan seperti kemampuan untuk memproyeksikan dan merancang solusi jangka panjang dalam tata kelola yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman.

### Faktor Penghambat dan Solusi

Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut masih terdapat kendala yang dapat menghambat kelancaran dalam proses pelayanan. Beberapa hambatan berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal ini berkaitan dengan prinsip responsif meliputi: 1) petugas di balai RW yang berasal dari berbagai dinas lain sehingga informasi yang bisa disampaikan ke warga masih kurang dalam menangani permasalahan warga tentang administrasi kependudukan, 2) ada beberapa komunikasi yang kurang antar pegawai di kelurahan. Sedangkan faktor eksternal meliputi: 1) sistem yang sedang perbaikan oleh Dispendukcapil, 2) kurangnya pengetahuan masyarakat dalam penggunaan aplikasi *online* Klampid New Generation, 3) kurangnya kesadaran masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan.

Berbagai kendala yang berasal dari faktor internal dan eksternal dapat diatasi dengan beberapa solusi berikut: faktor internal: 1) memberikan pelatihan khusus secara berkala bagi petugas balai RW sehingga petugas memiliki bekal dan memperdalam pengetahuan mendalam mengenai administrasi kependudukan, 2) meningkatkan komunikasi dan kerjasama semua petugas pelayanan administrasi kependudukan dengan membangun sistem komunikasi yang lebih efektif seperti rapat rutin, *feedback loop*, atau mengadakan kegiatan di luar ruangan untuk tetap menjalin silaturahmi. Faktor eksternalnya dengan cara: 1) menjalin komunikasi dengan Dispendukcapil mengenai perbaikan sistem agar dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dan menyediakan alternatif sementara, 2) meningkatkan pemahaman kepada masyarakat seperti memberikan sosialisasi melalui workshop atau pemberian tutorial yang di *upload* ke media sosial kelurahan, 3) membuat konten di media sosial tentang sadar administrasi kependudukan. Pengimplementasian beberapa solusi ini secara sistematis dan berkelanjutan akan membantu mengatasi hambatan-hambatan yang ada, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih optimal.

### SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam beberapa aspek. Pelibatan masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi, penerapan SOP yang sesuai dengan peraturan, transparansi informasi, konsensus dalam penyelesaian masalah, kesetaraan dalam pelayanan, efisiensi dan efektivitas, akuntabilitas, serta pandangan strategis ke depan telah diimplementasikan dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi khususnya berkaitan dengan prinsip responsif. Hambatan-hambatan ini berasal dari faktor internal seperti kurangnya pengetahuan petugas balai RW dan komunikasi antar pegawai yang kurang optimal. Faktor eksternal termasuk sistem yang sedang dalam perbaikan, kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *online* Klampid New Generation, dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan.

### SARAN

Saran bagi peneliti selanjutnya bisa lebih mendalami atau memfokuskan pada menu pelayanan administrasi kependudukan karena terdapat beberapa persyaratan dan prosedur yang berbeda-beda sesuai kebutuhan atau permasalahan masyarakat. Selain itu juga dapat melakukan penelitian pada pihak validator dari Dispendukcapil karena dari kelurahan hanya dapat membantu pengajuan permohonan saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 24 Tahun 2013, Undang-Undang Republik Indonesia (2013).
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Penduduk Kota Surabaya 2023*. BPS Kota Surabaya.
- Damayanti, N. (2021). *Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak*. Universitas Islam Riau.
- Hutagalung, S. S. (2022). *Buku Ajar Partisipasi dan Pemberdayaan di Sektor Publik* (H. Mumtaza, Ed.). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Indahri, Y. (2017). Tantangan Pengelolaan Penduduk di Kota Surabaya. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, 1–27.
- Mulyadi, A. M., Husen, L. O., & Qamar, N. (2022). Implementasi Tugas dan Fungsi Kecamatan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Takalar. *Journal of Lex Generalis (JLS)*, 3 Nomor 4, 695–708.
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *IJPA - The Indonesian Journal of Public Administration*, 09 Nomor 01, 78–96.
- Rafa, S., Kurniawan, I. A., & Rantau, M. I. (2022). Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kecamatan Benda Kota Tangerang. *Jurnal Birokrasi & Pemerintah Daerah*, 4 No.3, 95–102.
- Rajagukguk, J., Tobing, A. I., & Sibarani, E. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5 Nomor 11, 4807–4812.
- Sumarno, M. A. P., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governance di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2 Nomor 2, 50–56.
- Tampubolon, M., Simanjuntak, N., & Silalahi, F. (2023). *Birokrasi dan Good Governance* (D. P. Sari, Ed.; 1 ed.). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Trisanti, M., Prihatni, R., & Nasution, H. (2023). Analisis Penerapan Good Governance dalam Pengelolaan Keuangan Desa pada Desa Hegarmanah Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Revenue*, 4 Nomor 1(10.46306/rev.v4i1), 218–226.