



Pemanfaatan Layanan Digitalisasi pada KNG (*Klamped New Generation*) dalam Pengoptimalan Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Good Governance di Kelurahan Gunung Anyar

¹Putri Rizkita Prayana, ²Indrawati Yuhertiana

^{1,2}Universitas Pembangunan Negeri Veteran Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No. 1, Gunung Anyar,
Surabaya, Jawa Timur, 60294, Indonesia
Email : ¹prayanaputri@gmail.com, ²Yuhertiana@upnjatim.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis bagaimana pemanfaatan layanan digitalisasi pada KNG (*Klamped New Generation*) dalam mendukung pengoptimalan pelayanan publik guna menciptakan good governance di lingkungan kelurahan Gunung Anyar. Organisasi sektor publik mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu negara, peranan tersebut tak terlepas dari pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan menggunakan metode kualitatif dengan 10 informan yang berada di lingkup Kelurahan Gunung Anyar. Hasil penelitian ini menemukan pemanfaatan layanan digitalisasi pada KNG (*Klamped New Generation*) sebagai terobosan inovatif yang akan membantu masyarakat Surabaya untuk memudahkan administrasi kependudukan. Masyarakat dimudahkan dengan layanan digitalisasi ini karena fitur bervariasi yang mempermudah dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan bisa diakses dimanapun tanpa datang langsung ke Kelurahan setempat. Indikator yang mendukung penerapan *Good Governance* yakni kinerja organisasi dan inovasi kebijakan. Pemberian pelayanan secara prima yang didukung dengan layanan digitalisasi, khususnya di Kelurahan Gunung Anyar memicu perwujudan *Good Governance* di lingkungan Kelurahan Gunung Anyar yakni akuntabilitas, transparansi dan keterbukaan.

Kata Kunci : Layanan Digitalisasi, Pelayanan Publik, *Good Governance*

Abstract

The purpose of this study is to analyze how the use of digitalization services at KNG (Klamped New Generation) in supporting the optimization of public services in order to create good governance in the Gunung Anyar village environment. Public sector organizations have a very important role in a country, this role is inseparable from the implementation of public services. This research was conducted using qualitative methods with respondents within the Gunung Anyar Urban Village. The results of this study answer that the use of digitalization services at KNG (Klamped New Generation) is an innovative breakthrough that will help the people of Surabaya to answer all matters in the field of population administration. The community is greatly facilitated by this digitization service because of the many varied features and all the conveniences provided. Thus, making it easier to manage population documents and can be accessed anywhere without coming directly to the local Kelurahan. Indicators that support the implementation of Good Governance are organizational performance and policy innovation. Providing excellent service supported by digitalization services, especially in Gunung Anyar Village, triggers the realization of Good Governance in Gunung Anyar Village, namely accountability, transparency and openness.

Keywords: Digitalization Services, Public Services, *Good Governance*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas yang dilaksanakan oleh dua orang atau lebih yang salah satunya untuk memenuhi kebutuhan penerima kegiatan. Pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan yang penting dalam suatu negara (Publik et al. 2022). Pelayanan publik sebagai suatu lembaga menjamin dengan pasti akan suatu administrasi negara yang berbaur dengan kebijakan pelayanan serta pengelolaan sumber daya untuk kepentingan publik (Arsadi, Kab, and Informasi 2023). Sesuai dengan Undang-Undang 25 tahun 2009 mengenai pelayanan

publik, menjelaskan sebagai berikut “Serangkaian aktivitas dengan tujuan untuk menjawab tantangan publik yang searah dengan peraturan perundang-undangan bahwa setiap masyarakat yang melaksanakan bentuk pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan penjelasan dari kegiatan pelayanan publik.”

Kegiatan pelayanan publik berjalan selaras dengan teknologi digitalisasi sebagai alat pendukung dari kegiatan tersebut (Masturi, Hasanawi, and Hasanawi 2021). Pada dasarnya, kegiatan pelayanan publik berbasis teknologi digitalisasi sudah diterapkan oleh pemerintah sejak delapan tahun yang lalu. Melalui teknologi digitalisasi pemerintah dapat dengan cepat melakukan pembaharuan sistem layanan sebagai salah satu pendukung tata kelola pemerintahan sehingga mampu mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*good governance*).

Perkembangan digitalisasi mempunyai peranan penting dalam setiap perkembangan zaman, melalui inovasi-inovasi pembaharuan sistem lama kemudian terus di upgrade menjadi suatu sistem yang mampu menunjang sebuah pekerjaan. Penambahan fitur yang lebih bervariasi dengan segala kemudahan yang diberikan akan mempermudah segala bentuk kegiatan pelayanan publik. Di era digitalisasi, pemerintah diharapkan mampu mengatasi segala permasalahan masyarakat dengan cepat yang didukung dengan teknologi untuk menjawab tantangan era revolusi industri 5.0.

Salah satu program kerja Kota Surabaya khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) dimana program ini memiliki tujuan yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat Kota Surabaya untuk tertib dan sadar administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan hal penting yang harus dilaksanakan oleh masyarakat guna untuk pemberian identitas serta diakui secara sah dan dijamin menurut hukum. Program KALIMASADA berjalan selaras dengan layanan digitalisasi yaitu KNG (*Klamped New Generation*) sebagai bentuk upaya dalam mengoptimalkan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

Layanan digitalisasi KNG (*Klamped New Generation*) diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya guna untuk menjawab segala permasalahan masyarakat terkait bidang administrasi kependudukan. KNG (*Klamped New Generation*) banyak memuat segala bentuk pelayanan administrasi kependudukan seperti pengajuan KTP elektronik, perubahan biodata pada KK, kepengurusan akta kelahiran dan kematian, layanan pindah datang dan keluar, dan masih banyak lagi.

Implementasi KNG (*Klamped New Generation*) yang diluncurkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan sebuah layanan kependudukan untuk warga Kota Surabaya yang dapat diakses secara mandiri dimanapun dan kapanpun ataupun dapat melakukan pengajuan melalui kelurahan setempat. Kelurahan Gunung Anyar sudah sangat menerapkan layanan digitalisasi KNG (*Klamped New Generation*) dalam setiap pelayanannya. Dengan layanan digitalisasi KNG (*Klamped New Generation*) diharapkan mampu menciptakan sistem pemerintah yang baik (*good governance*) di Kawasan Gunung Anyar. Penelitian ini berfokus pada penjelasan tentang pemanfaatan layanan digitalisasi KNG (*Klamped New Generation*) yang disediakan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk menjawab semua permasalahan masyarakat di bidang administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan Moleong (2016:6) dalam (Rohman and Hanafi 2019) penelitian kualitatif diartikan sebagai sebuah penelitian yang tujuannya adalah memberi gambaran terkait fenomena yang terjadi. Gambaran terkait pelaksanaan layanan digitalisasi KNG (*Klamped New Generation*) di Kelurahan Gunung Anyar. Analisis data penulis menggunakan metode deskriptif. Analisis deskriptif menurut (Moleong, 2014) dalam (Diana Putri and Roisul Basyar 2023) diartikan sebagai suatu analisis untuk menggambarkan serta mendeskripsikan segala bentuk fakta yang memang

terjadi di lapangan. Teknis analisis data yang digunakan menurut (Sugiyono, 2015) dalam (Diana Putri and Roisul Basyar 2023) terdapat pengolahan data, penjelasan data, serta kesimpulan.

Pendekatan kualitatif dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Penulis mengambil 10 informan untuk diwawancarai terkait topik yang dibahas. Waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih 3 bulan di bulan April sampai Juni 2024. Sepuluh informan ini diambil secara acak oleh penulis. Kriteria informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berada di lingkup Kelurahan Gunung Anyar
2. Berusia dewasa 20-55 tahun
3. Bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai

Adapun daftar pertanyaan yang penulis ajukan kepada informan yaitu :

1. Apakah layanan digitalisasi KNG (*Klamped New Generation*) memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan dan berikan alasan/penjelasannya?
2. Apakah Kelurahan Gunung Anyar selaku organisasi pemerintahan daerah sudah menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan keterbukaan dalam pelayanannya?
3. Apakah petugas pelayanan di Kelurahan Gunung Anyar menjalankan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab serta berikan alasannya?
4. Mengapa Kelurahan Gunung Anyar ini sudah dapat dikatakan transparansi di setiap pelayanan yang diberikan?
5. Apakah pelayanan di Kelurahan Gunung Anyar sudah menerapkan prinsip keterbukaan di setiap pelayanan yang diberikan? Jelaskan dan beri alasan!

Catatan: Untuk pertanyaan nomor 2

1. Akuntabilitas
2. Transparansi
3. Keterbukaan

Nama Informan	Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Jabatan/Pekerjaan
PB	Laki-Laki	50	Ketua RT
BH	Perempuan	45	KSH/Kader
PS	Laki-Laki	42	Warga
PH	Laki-Laki	52	Warga
MR	Laki-Laki	34	Petugas Kelurahan
BA	Perempuan	53	Warga
BS	Laki-Laki	48	Ketua RT
PS	Laki-Laki	49	Ketua RT
MV	Laki-Laki	28	Warga
BY	Perempuan	43	Petugas Kelurahan

*Tabel informasi mengenai informan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan teknologi berbasis digitalisasi merupakan salah satu pendongkrak terwujudnya tata Kelola pemerintah yang baik melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk menunjang suatu kegiatan. Menurut (Inayati I, 2019 dalam (Diana Putri and Roisul Basyar 2023) suatu teknologi informasi sudah mengubah tatanan serta proses sektor publik di suatu negara. Implementasi layanan digitalisasi dalam suatu tatanan pemerintah dianggap sebagai suatu alternatif untuk dapat memberikan produk yang lebih baik lagi. Suatu perubahan menjadi zaman

digitalisasi dianggap penting hingga saat ini, karena pemerintah kembali bekerja Menyusun relasi yang baik dengan kalangan masyarakat. Menurut Gracia & Casalo Arino, 2015 dalam (Hendriyadi, Erida 2022) , batas kepercayaan pihak masyarakat mulai memudar, akibat dari perkembangan global, kegagalan pemerintah dalam menghadapi permasalahan masyarakat, korupsi, kolusi, nepotisme dan bocornya informasi yang bersifat (Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno 2022)

Namun, dengan hadirnya layanan berbasis digitalisasi secara perlahan pemerintah mulai membangun kepercayaan public kembali, dengan menerapkan kebijakan transparansi, pelayanan prima, aksesibilitas, dan banyak lagi (Ramadhan 2024). Pemerintah Kota Surabaya telah meluncurkan suatu layanan digitalisasi untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat. Terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan suatu teknologi digitalisasi untuk mengoptimalkan program kebijakan pemerintah dengan fokus sadar administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan hal penting yang harus dilaksanakan oleh masyarakat guna untuk pemberian identitas serta diakui secara sah dan dijamin menurut (Siregar, Simanjourang, and Prayoga 2023)

Pemerintah Kota Surabaya dengan terobosan inovasinya yaitu program KALIMASADA atau “Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan” yang sejak 2021 telah diluncurkan dan selaras dengan peluncuran digitalisasi sebagai bentuk pembaharuan dari sistem lama dengan fitur yang bervariasi serta memberikan kemudahan bagi penggunanya. KNG (*Klamped New Generation*) sebagai terobosan inovatif yang akan membantu masyarakat Surabaya untuk menjawab semua urusan di bidang administrasi kependudukan (Karjono, Kusumawati, and Karmanis 2023). Peluncuran (*Klamped New Generation*) sebagai upaya pengembangan pemerintah dibidang teknologi dengan tujuan pengoptimalan pelayanan prima yang mudah. Masyarakat sangat dimudahkan dengan layanan digitalisasi ini dengan fitur bervariasi yang mempermudah dalam pengurusan dokumen kependudukan dan bisa diakses dimanapun tanpa datang langsung ke Kelurahan setempat (Bappeda Kota Pangkalpinang 2020)

Implementasi dari KNG (*Klamped New Generation*) telah berhasil memberikan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gunung Anyar terbukti melalui survei SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) (Saputri 2023). Adanya KNG (*Klamped New Generation*) dalam pengurusan administrasi kependudukan mendeskripsikan bahwa kinerja aparat telah berhasil guna meningkatkan pemberian pelayanan prima bagi masyarakat. Dengan adanya KNG (*Klamped New Generation*) membuktikan bahwa segala proses yang berhubungan dengan administrasi kependudukan dapat terselesaikan dengan waktu yang singkat (Ardelia Nur Sinta and Diana Hertati 2023). Masyarakat mengajukan permohonan lalu petugas akan memverifikasi kebenaran dan kelengkapan dokumen, kemudian petugas akan menginput data melalui KNG (*Klamped New Generation*). Setelah menginput data, akan terbit E-kitir sebagai bukti bahwa pelayanan diajukan. Proses pengentrian di KNG membutuhkan waktu 1-3 hari sampai dokumen jadi. Waktu tersebut tergantung jenis dokumen apa yang diajukan oleh masyarakat. Perlu diingat bahwa KNG (*Klamped New Generation*) ini dapat diakses secara mandiri kapanpun dan dimanapun, alur pengajuan secara mandiri ini yaitu

1. Login website KNG (*Klamped New Generation*)
2. Menginput data di KNG (*Klamped New Generation*) sesuai pengajuan yang dibuat pemohon
3. Melengkapi segala data dan dokumen yang dibutuhkan
4. Petugas pusat akan melakukan verifikasi dan validasi
5. Dokumen akan diterbitkan

Pemberian pelayanan secara prima yang didukung dengan layanan digitalisasi khususnya di Kelurahan Gunung Anyar, banyak masyarakat yang terbantu dengan terobosan program dan inovasi teknologi digitalisasi. Dengan keadaan tersebut pengimplementasian dari KNG (*Klamped New Generation*) telah memenuhi beberapa syarat dari prinsip *good governance* (Banobe 2023).

1. Akuntabilitas

kewajiban bagi setiap petugas untuk bertanggungjawab dalam setiap tindakan yang dilakukan (Febrianti and Indrawati Yuhertiana 2021). Dilansir dalam SKM (Survei

Kepuasan Masyarakat) terbitan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bagian Kelurahan Gunung Anyar tercatat IKM konversi sebesar 98,98 yang berarti mutu pelayanan di nilai A (sangat baik) (Survei Kepuasan Masyarakat 2023). Seperti yang diungkap oleh informan PB, PS, PS selaku ketua RT di Kelurahan Gunung Anyar “*Pelayanan di Kelurahan Gunung Anyar berjalan cukup kondusif. Pegawai di bagian pelayanan cukup ramah dan bertanggung jawab atas tugasnya, mulai dari awal kegiatan pelayanan dilakukan sampai selesai*”. Diungkapkan kembali oleh informan BH selaku warga Kelurahan Gunung Anyar, “*KNG (Klamped New Generation) saya baru tahu dapat diakses di rumah. Namun, saya lebih memilih datang ke Kelurahan Gunung Anyar karena saya bisa bertanya langsung kepada petugas agar tidak salah ambil langkah. Meskipun, kadang penjelasannya kurang dapat saya pahami tetapi banyak yang saya pahami.*”

97	Kelurahan Gunung Anyar	431	3,96	3,94	3,96	4,00	3,97	3,95	3,97	3,95	3,94	3,96	98,98	A (Sangat Baik)
98	Kelurahan Gunung Anyar Tambak	443	3,87	3,86	3,86	3,99	3,93	3,90	3,93	3,93	3,89	3,91	97,67	A (Sangat Baik)
99	Kelurahan Gunung Sari	663	3,95	3,94	3,93	3,99	3,93	3,91	3,92	3,93	3,81	3,92	98,08	A (Sangat Baik)
100	Kelurahan Jagir	450	3,85	3,83	3,82	3,99	3,84	3,82	3,87	3,85	3,87	3,86	96,49	A (Sangat Baik)
101	Kelurahan Jajar Tunggal	572	3,89	3,87	3,86	4,00	3,88	3,86	3,86	3,83	3,73	3,86	96,61	A (Sangat Baik)
102	Kelurahan Jambangan	519	3,94	3,94	3,93	4,00	3,93	3,96	3,95	3,95	3,94	3,95	98,72	A (Sangat Baik)

(Sumber : <https://disdukcapil.surabaya.go.id/wp-content/uploads/2024/02/SKM-2023.pdf>)

2. Transparansi

Pengimplementasian KNG (*Klamped New Generation*) di Kota Surabaya khususnya Kelurahan Gunung Anyar dapat dikatakan sudah transparansi bagi penggunanya. Transparansi dalam konteks ini berarti keterbukaan informasi yang diberikan, melalui dari KNG (*Klamped New Generation*) pengguna dapat dengan mudah untuk mengaksesnya karena terdapat fitur yang bervariasi. Diungkapkan oleh MV selaku warga Kelurahan Gunung Anyar, “*Proses pengajuan untuk pembaharuan KK tergolong cepat.*” Diungkapkan BY selaku petugas kelurahan, “*beliau mengungkapkan ada warga yang mandiri mengajukan di klamped, meskipun tidak banyak namun setidaknya kng dapat dipahami secara mandiri.*”

3. Keterbukaan

Setiap pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Gunung Anyar, masyarakat diminta untuk memberikan kritik, saran, dan tanggapan melalui website SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) setelah terjadinya pelayanan. Hal ini dilakukan dengan tujuan memberikan kesempatan masyarakat untuk menyalurkan opininya terhadap pelayanan yang diberikan dan sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Gunung Anyar. Seperti yang diungkap oleh informan MR, BY, selaku petugas di Kelurahan Gunung Anyar, “*adanya SKM, ini membantu kami selaku petugas di kelurahan untuk bahan evaluasi kami selaku petugas. Jikalau ada penilaian yang kurang baik kami menerima itu karena hal tersebut juga akan terjadi karena beberapa kondisi.*”

Dengan adanya layanan digitalisasi dari KNG (*Klamped New Generation*), membuahkan hasil masyarakat semakin sadar terkait segala hal yang berhubungan dengan administrasi kependudukan (Hidayati and Hariyoko 2022). Banyak masyarakat yang merasa puas dengan adanya layanan digitalisasi ini yang dibuktikan dengan hasil survei kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Perkembangan digitalisasi mempunyai peranan penting dalam setiap perkembangan zaman, melalui inovasi-inovasi pembaharuan sistem lama kemudian terus di upgrade menjadi suatu sistem yang mampu menunjang sebuah pekerjaan. Pengimplemantasian KNG (*Klamped New Generation*) di Kota Surabaya telah memberikan hasil yang besar akan suksesnya program KALIMASADA. Pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Anyar berlangsung dengan baik

sesuai aturan yang berlaku yang didukung oleh layanan digitalisasi membuat masyarakat semakin sadar dan tertib dalam dokumen yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Masyarakat dimudahkan dalam segala hal melalui layanan digitalisasi KNG (*Klamped New Generation*) karena banyak fitur yang bervariasi dan pemberian informasi yang jelas. Melalui teknologi digitalisasi pemerintah dapat dengan cepat melakukan pembaharuan sistem layanan sebagai salah satu pendukung tata kelola pemerintahan sehingga mampu mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*good governance*). Pengimplementasian dari KNG (*Klamped New Generation*) telah memenuhi prinsip-prinsip *good governance* antara lain akuntabilitas, transparansi dan keterbukaan.

SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digitalisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Gunung Anyar. Penerapan *good governance* selain dari penerapan layanan digitalisasi juga dilihat dari ketersediaan sarana prasarana, akses lokasi, etika pegawai saat pelayanan, dan lain sebagainya. Saran dari penulis adalah mengurangi ketidakstabilan/gangguan pada KNG (*Klamped New Generation*) sebagai teknologi digitalisasi. Serta pelayanan di Gunung Anyar agar terus mengedepankan pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardelia Nur Sinta, and Diana Hertati. 2023. "Inovasi Aplikasi Klamped New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya." *Journal of Governance Innovation* 5(2):193–209. doi: 10.36636/jogiv.v5i2.2795.
- Arsadi, Amran, Dinas Sosial Kab, and Sistem Informasi. 2023. "Dan Layanan Di Dinas Sosial Kabupaten Sinjai Site Optimization Through the Development of Information Systems and Services in Social Services of Sinjai Regency." 3(April):15–26.
- Bappeda Kota Pangkalpinang, Tim. 2020. "Pengukuran Kinerja Organisasi, Komitmen Organisasi, Dan Inovasi Kebijakan Terhadap Pelaksanaan Good Corporate Governance Kota Pangkalpinang." *IJAB : Indonesian Journal of Accounting and Business* 2(1):42–58. doi: 10.33019/accounting.v2i1.19.
- Diana Putri, Alvianty, and Muhammad Roisul Basyar. 2023. "Implementasi Klamped New Generation Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2(2):694–701.
- Febrianti, Tania, and Indrawati Yuhertiana. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah." *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 14(1):137–46. doi: 10.51903/e-bisnis.v14i1.381.
- Hendriyaldi, Erida, Ovie Yanti. 2022. "Transformasi Pelayanan Publik Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan E-Government Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Jambi." *Jurnal Paradigma Ekonomika* 17(3):669–82.
- Hidayati, Siti Nur, and Yusuf Hariyoko. 2022. "Implementasi Klamped New Generation (KNG) Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Menciptakan Tertib Administrasi Di Kelurahan Gading Kota Surabaya." *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 2(6):46–54.
- Karjono, Karjono, Evyana Diah Kusumawati, and Karmanis Karmanis. 2023. "Implementasi Kebijakan Publik Dengan Konsep Good Governance Dalam Meningkatkan Pemasaran Potensi Produk Domestik Program Gerai Maritim Dan Umkm." *Zona Laut Jurnal Inovasi Sains Dan Teknologi Kelautan* 4(2):77–84. doi: 10.62012/zl.v4i2.26515.
- Masturi, Hasanawi, Asyrafinafilah Hasanawi, and Adib Hasanawi. 2021. "Jurnal Inovasi Penelitian." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1(10):1–208.
- Publik, Birokrasi Pelayanan, Di Kelurahan, Talumolo Kecamatan, Pricilia Ma'ruf, Mochammad

- Sakir, and Hasan Bau. 2022. "HULONDALO Public Service Bureaucracy in Talumolo Village, Dumbo Raya District, Gorontalo City." *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi* 1:34–49.
- Ramadhan, Ruslan. 2024. "In Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik* 6(1):55–67. doi: 10.55542/saraqopat.v6i1.328.
- Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. 2022. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Media Administrasi* 7(1):78–90. doi: 10.56444/jma.v7i1.67.
- Rohman, Abd., and Yayang Hanafi. 2019. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Reformasi* 9(2):153. doi: 10.33366/rfr.v9i2.1469.
- Saputri, Nimas Praditya. 2023. "Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Menggunakan Klamped New Generation Di Kelurahan Sememi Kota Surabaya." *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3(02):101–7.
- Siregar, Dinda Oktania, Elida Florentina Sinaga Simanjorang, and Yudi Prayoga. 2023. "Penyelenggaraan Administrasi Dalam Mendukung Good Governance." *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3(4):398–405. doi: 10.31538/munaddhomah.v3i4.307.
- Survei Kepuasan Masyarakat. 2023. "Skm-2023."