

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

A. Pertanyaan Penelitian untuk petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya :

1. *Tangible*

1) Apakah sudah lengkap fasilitas di tempat pengoprasionalan aplikasi KNG ?

2. *Reliability* (Kehandalan)

1) Apakah ada masalah dalam memberikan tanggapan untuk pengajuan yang masyarakat buat melalui aplikasi KNG ?

2) Apakah pegawai pernah merasa kesulitan dalam pengoprasionalan aplikasi KNG ?

3) Apakah ada faktor penghambat dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi KNG ?

4) Apa yang menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi KNG agar administrasi kependudukan yang diajukan dapat dengan mudah dan cepat kepada masyarakat ?

5) Apakah ada kendala sistem di aplikasi KNG ?

6) Apakah ada inovasi baru untuk memperbarui aplikasi KNG dimasa depan ?

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1) Bagaimana pegawai memberi respon kepada warga yang mengalami masalah melalui aplikasi KNG ?

2) Apakah pegawai pernah mendapat kritik dan saran dari warga ?

4. *Assurance* (Jaminan)

1) Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai jaminan keamanan data dari pengajuan melalui aplikasi KNG ?

5. *Emphaty* (Empati)

1) Bagaimana pegawai dalam melayani masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengajuan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG ?

B. Pertanyaan Penelitian untuk warga kota Surabaya pengguna Aplikasi KNG

1. *Tangible*

- 1) Bagaimana tampilan aplikasi KNG mobile apakah mudah dipahami?

2. *Reliability* (Kehandalan)

- 1) Bagaimana standar pelayanan administrator aplikasi KNG?
- 2) Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna aplikasi KNG?

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

- 1) Bagaimana tanggapan pengguna layanan terhadap pegawai?
- 2) Berikan kritik dan saran dari pengguna untuk aplikasi KNG?

4. *Assurance* (Jaminan)

- 1) Apakah pengguna aplikasi KNG merasa keamanan data sudah terjamin?

5. *Emphaty* (Empati)

- 1) Bagaimana pelayanan pegawai dalam mengatasi masalah administrasi kependudukan yang dialami pengguna aplikasi KNG?

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara



Dewi Ratna selaku pengguna aplikasi KNG warga kota Surabaya



Annisa Intan selaku pengguna aplikasi KNG warga kota Surabaya



Shafa jihan selaku pengguna aplikasi KNG warga kota Surabaya



Rosantika selaku pengguna aplikasi KNG serta peserta MSIB



Ibu Rusmiyati pengguna aplikasi KNG warga Surabaya Kelurahan Bulak



Ibu Jumaro Pengguna Aplikasi KNG warga Kota Surabaya Kelurahan Bulak



Ibu Sovia Pengguna Aplikasi KNG warga kota Surabaya Kelurahan Bulak



Ibu Hariyani pengguna Aplikasi KNG warga Kota Surabaya di Kelurahan Bulak



Bapak Joko selaku ketua RT serta anggota Kalimasada rintisan RT warga kota Surabaya di Kelurahan Bubutan



Ibu Gardena C.S. selaku kepala sub Koordinator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya



Bapak Rosi A. M. selaku Koordinator Admin Aplikasi KNG



Bapak Airul Yaqin selaku Staff Call Center yang menahani pengaduan masyarakat kota surabaya

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya



Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya



Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

1. Surat Izin Bangkesbangpol Kota Surabaya



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jalan Tunjungan No. 1-3 (Lt.3) Surabaya (60275)
Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Nomor	: 500.16.7.4 / 1146 / S / RPM / 436.7.15 / 2023	Surabaya, 17 Maret 2023
Lampiran	: -	Kepada
Hal	: Rekomendasi Izin Penelitian	Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
		di -
		Surabaya

REKOMENDASI PENELITIAN

- Dasar** :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
 3. Peraturan Walikota Surabaya No 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan
 4. Persetujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9.2/4567/436.8.6/2023 Tanggal 17 Maret 2023
- Memperhatikan** :
- Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1002/K/FISIP/III/2023 Tanggal 17 Maret 2023 Perihal Permohonan Ijin Observasi.
- Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :
- a. Nama : TITA DWI AGUSTIN
b. Alamat : JIKEN
c. Pekerjaan/Jabatan : MAHASISWA
d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
e. Kewarganegaraan : INDONESIA
- Untuk melakukan penelitian/survei/kegiatan dengan :
- a. Judul / Tema : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KING (KLAMPID NEW GENERATION) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA
b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : ADMINISTRASI NEGARA
d. Penanggung jawab : TITA DWI AGUSTIN
e. Anggota Peserta : -
f. Waktu : 16 Maret 2023 s.d. 16 Mei 2023
g. Lokasi : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- Dengan persyaratan :
1. Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020;
 2. Untuk kegiatan tatap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat;
 3. Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
 4. Peserta Penelitian/survei/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
 5. Peserta Penelitian/survei/kegiatan wajib mentaati persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukannya Penelitian serta tidak membebani kepada OPD, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder;
 6. Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI;
 7. Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.

a.n WALIKOTA SURABAYA,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



DEWI SOKRIYAWATI, ST, MT
Pendina Tingkat I
NIP. 197405132001122001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.
2. Saudara yang bersangkutan.

2. Surat Izin Penelitian Untag



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 27 Februari 2023

Nomor : 0584/K/FISIP/III/2023
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
 Perihal : Surat Permohonan Observasi

Kepada Yth. : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
 di- Tempat

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama	Alamat	No. Tlp
1. Tita Dwi Agustin 1111900112	Ds. Jiken Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo	0895350303907

Guna melakukan pengambilan data di:

"Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surabaya"


Dengan Judul: Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dekan,

 Dr. Drs. Ayun Maduwinarti, M.P
 NPP 20120.87.0103

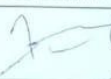
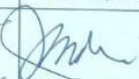

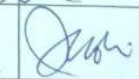

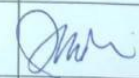

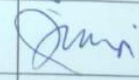
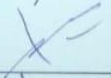
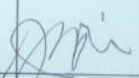
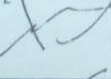
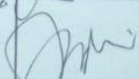

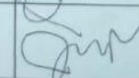
Lampiran 5 : Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tita Dwi Agustin
 NBI : 1111900112
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
 Dosen Pembimbing II : Eddy Wahyudi, SH., M.Si
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	20/2 2023	Terjun Penelitian .		
	21/2 2023	Lanjut Bab 4		
	12/3 2023	Konsultasi Bab 4		
	10/4 2023	Konsultasi Penyajian Data		
	3/5 2023	Konsultasi Pembahasan Bab 4		
	9/5 2023	Pembahasan Bab 4		
	11/5 2023	Acc Bab 4		



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	17/5 2023	Konsultasi Pembahasan Bab 5		
	23/5 2023	Acc Pembahasan Bab 5		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal :

Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(.....)

Lampiran 6 : Hasil Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 234/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Tita Dwi Agustin

NBI : 1111900112

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 05 Juni 2023
Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 7 : Lembar Revisi Sidang

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

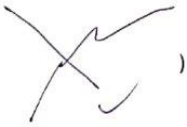
Nama : Tita Dwi Agustin
NIM : 1111900112
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

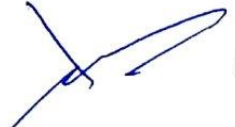
Catatan Perbaikan:

Perbaikan nomor pengantar

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 1

()
Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S

()
Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Tita Dwi Agustin

NIM : 1111900112

Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

1. leng kafi mangleknya
2. bahasa asing tulis miring
3. Rapihan Pengajian data dan lengkapi dengan data sekunder
4. Pembahasan masih belum ada analisisnya -

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji 3,



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 8 : LOA Publikasi Jurnal Ilmiah



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN
PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK
e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/06/2023/#1053

L.o.A

6/03/2023

Kepada

TITA DWI AGUSTIN

tita17agustin@gmail.com;

BAMBANG KUSBANDRIJO

b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id;

EDDY WAHYUDI

ediwahyudi@untag-sby.ac.id;

Di

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KNG (KLAMPID NEW GENERATION) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**, yang diterbitkan pada bulan Nopember Tahun 2023: Volume 3, No. 06 (2023). Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



CiteFactor



GARUDA

ROAD

Lampiran 9 : Artikel Jurnal Ilmiah

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik,
Vol. 3 No. 06, Nopember (2023) e-ISSN: 2797-0469

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI KNG (KLAMPID NEW GENERATION) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Tita Dwi Agustin

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
tita17agustin@gmail.com;

Bambang Kusbandrijo

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id;

Eddy Wahyudi

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
ediwahyudi@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik ialah merupakan salah satu kondisi sebuah jasa produk, manusia, serta lingkungannya. Penilaian kualitas ditentukan pada sebuah pelayanan publik yang diberikan di masyarakat sebagai tolak ukur dari pelayanan karena sebuah unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan dalam organisasi oleh sebab itu kualitas pelayanan sebagai suatu penilaian dalam layanan yang diberikan pada pelayanan administrasi kependudukan di aplikasi KNG secara digital. Maka dari itu untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam mengukur sesuatu kualitas pelayanan dalam aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berdasarkan dari hasil pengamatan yang ada di masyarakat kota surabaya penelitian ini untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan digital aplikasi KNG dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat kota surabaya. Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif, dari pengumpulan data wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) terus melakukan perkembangan untuk memperbaiki permasalahan-permasalahan yang ada sehingga dari indikator yang diteliti dapat menjadi masukkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berbasis digital atau dalam aplikasi KNG (*Klampid New Generation*).

Kata kunci: *Pelayanan Kependudukan, Kualitas Layanan Aplikasi dan Kepuasan masyarakat*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik digunakan sebagai pelayanan untuk masyarakat Indonesia terutama pada kepentingan publik seperti administrasi kependudukan yang sesuai pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 Ayat (1) Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang harus dipenuhi oleh negara secara administratif. Dalam rangkaian pelayanan publik berdasarkan kebijakan pemerintah hal itu dilakukan sebagai bentuk untuk memenuhi kesejahteraan masyarakatnya. Kualitas pelayanan merupakan standar nilai yang mempengaruhi pedoman penyelenggaraan pelayanan publik untuk mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang cepat dan mudah. Menurut pada peraturan walikota Surabaya Nomor 10 tahun 2022 serta pada peraturan presiden Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya melakukan pengoptimalan sebagai rangka pelayanan publik administrasi kependudukan secara efektif dan efisien serta membangun inovasi baru dalam pelayanannya sesuai dengan perkembangan zaman yang mana banyak masyarakat yang menggunakan *smartphone* yang mudah dibawa kemana saja.

Beberapa kasus yang ada menyangkut pelayanan publik, yaitu pelayanan publik yang saat ini menangani pengaduan banyak yang menggunakan cara-cara tradisional, misalkan masyarakat melakukan pengajuan secara langsung dengan mendatangi kantor kelurahan dan mengadukan hal-hal yang mereka inginkan. minimnya teknologi dan pengetahuan masyarakat dalam pengajuan secara online membuat masyarakat bingung. Begitu pula dalam penyediaan pelayanan publik, instansi pemerintah di Indonesia yang cenderung kurang memberikan informasi secara menyeluruh maupun informasi secara mendetail terkait pengajuan administrasi kependudukan. Hal ini terjadi dalam proses pengajuan administrasi kependudukan banyak masyarakat yang tidak yakin kapan administrasi akan selesai sehingga masyarakat hanya bisa menunggu. Selain itu sering kali pemerintah yang mengeluarkan produk baru atau inovasi baru seperti platform pengajuan online tentang pelayanan publik cenderung kurang tersosialisasi secara maksimal. Akibatnya, masyarakat kita tidak mengetahui produk atau inovasi tersebut dan kurang menggunakannya. Oleh karena itu, peranan sebagai mekanisme pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi digital seperti media sosial, website internet dan sosialisasi di RT setempat untuk memberikan informasi tentang layanan publik yang mereka berikan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya memberikan inovasi agar memudahkan masyarakat dalam pengelolaan dan mengajukan secara online administrasi kependudukan secara mandiri melalui aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) yang dapat diunduh dari PlayStore untuk ponsel *Android* serta mudah untuk melakukan pengajuan dimana saja dan tidak perlu datang ke kantor kelurahan atau kantor kecamatan Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) ini mempunyai fitur chatbot dengan karakter virtual yang di berikan nama Cak Takon. (Fitur chatbot) itu digunakan sebagai tujuan untuk memberikan arahan dalam mengajukan berkas kependudukannya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik ialah bentuk kegiatan untuk lebih memahami hubungan negara dengan publik dan untuk meningkatkan tanggung jawab politik atas berbagai kebutuhan publik, serta untuk praktik manajemen sehingga digunakan untuk melakukan kegiatan secara efektif, efisien, dan rasional. Administrasi publik juga merupakan cara pemerintah untuk melakukan pelayanannya terhadap masyarakat dalam secara urusan yang menyangkut kesejahteraan masyarakat dan seluruh kegiatan negara untuk menerapkan kebijakannya.

Pengertian Manajemen Pelayanan

Dalam manajemen pelayanan diperlukan pengelolaan pelayanan publik serta melakukan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, yang mencerminkan kualitas pelayanannya untuk mencapai tujuan pelayanan publik, kapasitas kinerja, akuntabilitas, kondisi, hak partisipatif, persamaan hak dan keseimbangan antara hak dan tanggungjawab. Teori manajemen berdasarkan Gibson, Donnelly dan Ivancevich dalam buku *Service Management* pengertian dari manajemen adalah sebagai berikut: "Suatu proses yang dilakukan oleh satu orang atau lebih untuk mengkoordinasikan banyak kegiatan yang berbeda untuk mencapai hasil yang tidak dapat dicapai oleh satu orang yang bertindak sendiri." (Kamaruddin, 2016).

Manajemen pelayanan dalam suatu organisasi diperlukan untuk menyusun, melaksanakan, mengkoordinasikan dan menyelesaikan rencana untuk mencapai tujuan pelayanan dan mencapai kualitas pelayanan yang memudahkan masyarakat, atau Manajemen adalah proses pelaksanaan dan koordinasi rencana agar mencapai tujuan kualitas layanan yang konsisten. (Sianipar, 2000)

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan selalu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada di masyarakat. Konsep dari kualitas dilihat sebagai ukuran dari suatu produk atau jasa termasuk kualitas desain dan kualitas kepatuhan. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat pada interaksi dan komunikasi antara aspek sistem pelayanan, sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan, rancangan pelayanan dan pelanggan. (Wibawa & Purbokusumo, 2015)

Indikator Kualitas Pelayanan Publik Menurut yang disampaikan oleh Parasuraman pada buku teori (Sulistiyowati, 2018) terdapat 5 indikator yaitu:

- a) *Tangibles* adalah keterampilan atau desain dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, baik dari segi bangunan, fasilitas staf, maupun dukungan teknologi dan tampilan teknologi yang mudah dipahami.
- b) *Realiability* adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan dan sikap yang ramah.
- c) *Responsiveness* yaitu ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang ditanggapi dengan cepat dan dengan cara yang jelas serta dapat dimengerti.
- d) *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang dicapai melalui sikap staf yang sopan, komunikasi dan pengetahuan yang dimiliki serta mampu memberikan kepercayaan dan keamanan kepada pelanggan.
- e) *Empathy* adalah kepedulian yang tulus secara pribadi terhadap masyarakat, yaitu mengetahui dengan jelas dan tepat apa yang diinginkan konsumen.

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif yakni pengamatan permasalahan yang ada dan menemukan makna substantifnya. Melalui kekuatan kata dan frase yang mempengaruhi keterampilan penelitian dan hasil analisis. Oleh sebab itu, penelitian kualitatif menitikberatkan proses penelitian pada unsur hubungan lembaga dan interaksi. Penelitian kualitatif ini fokus pada faktor manusia, objek dan kelembagaan serta hubungan antara faktor-faktor untuk memahami suatu layanan dapat berkembang untuk memenuhi standar yang ada di masyarakat.

Fokus Penelitian

Penelitian ini menitikberatkan pada rincian pertanyaan yang berkaitan dengan ruang lingkup penelitian dan mengamati masalah yang ditemukan di masyarakat. Tujuan penelitian adalah untuk mengatur pengamatan yang diteliti sehingga pengamatan dari analisis hasil penelitian mengarah pada hasil yang lebih tinggi. Oleh sebab itu indikator yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian sesuai dengan judul dari penelitian ini. Untuk mengetahui kualitas program layanan online yang baru-baru ini dirilis oleh Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Surabaya pada aplikasi KNG sehingga masyarakat dapat dengan mudah menggunakan aplikasi ini serta dapat mempertimbangkan saran dan keluhan masyarakat saat menggunakan aplikasi tersebut.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Jl. Tunjungan No. 1-3 Genteng, Kec. Genteng Kota Surabaya) serta Masyarakat kota Surabaya.

Sumber Data

Data primer ialah data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dengan mengumpulkan beberapa hasil wawancara yang ada pada masyarakat kota Surabaya dan petugas dari aplikasi KNG yang sedang diteliti dengan laporan data yang diberikan untuk mengumpulkan informasi. Dari hasil wawancara serta data yang didapat pada lembaga tempat penelitian, hal ini untuk menyusun penelitian sebagaimana agar mendapatkan informasi yang akurat.

Data sekunder ialah data yang digunakan peneliti sebagai data pendukung tambahan dalam penambahan pelengkap data primer yang sudah didapat. Data ini berasal dari laporan-laporan masyarakat kota Surabaya, peraturan-peraturan tentang pelayanan administrasi publik baik tingkat daerah maupun nasional serta pada dokumen-dokumen yang memberikan informasi transparansi administrasinya sebagai kajian untuk memperkuat hasil penelitian dalam penggunaan aplikasi KNG.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam mengumpulkan informasi-informasi terkait penelitian untuk mengetahui hasil analisis berdasarkan teori untuk membuktikan hipotesis secara empiris agar mencapai tujuan penelitian.

Teknik wawancara adalah proses pengumpulan informasi melalui pertanyaan yang diajukan kepada informan yaitu pada admin aplikasi KNG oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, serta masyarakat kota

Surabaya baik pada warga berusia muda anantara usia 20-22 tahun dan pada warga berusia lanjut anantara usian 40-50 tahun serta kepada ketua RT sebagai petugas aplikasi KNG untuk penduduk setempat di masing-masing wilayah rukun tetangga di kota Surabaya.

Pengamatan ialah metode pengumpulan data yang digunakan dalam mengukur sikap dan perilaku dari responden serta peristiwa atau masalah yang sedang terjadi. Metode observasi penelitian ini dengan melakukan pengamatan atas sebuah aplikasi KNG yang sering digunakan masyarakat serta mencari tau solusi masalah yang ada dengan melakukan pengamatan pada proses kinerja layanan administrasi kependudukan.

Desk research ialah metode pengumpulan data yang mengkaji berbagai dokumen yang sebagai pelengkap data analisis, seperti penilaian pelayanan sebelumnya serta data informasi yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Website resminya yang mencakup dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kinerja pelayanan administrasinya.

Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian kualitatif yakni mendasari serta mengamati dari fokus penelitian. Kegiatan dalam menganalisis data kualitatif disusun secara paralel yakni pertama memperkenalkan data selanjutnya meninjau kembali dari tujuan penelitian ini dan melakukan pengamatan melalui pertanyaan yang ada sampai data yang relevan di dapat serta menganalisis data agar lebih mudah dalam mengidentifikasi topik dari penelitian. Analisis penelitian ini menggunakan konsep model domain untuk mendapatkan gambaran umum tentang objek penelitian dan peristiwa sosial yang menjadi objek penelitian ini.

D. PEMBAHASAN

Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*)

Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) merupakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan kota Surabaya. Aplikasi KNG ini mulai dirilis pada tanggal 15 November 2021 pada Playstore pengguna *smartphone Android* dan telah di download atau diunduh oleh kurang lebih 50.000 ribu pengguna yang menggunakan aplikasi ini. Aplikasi ini di Kelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG yakni dioperasikan oleh beberapa admin yaitu yang pertama admin aplikasi KNG yang bertugas untuk mengecek aplikasi secara keseluruhan dan yang kedua admin verifikasi yang bertugas untuk mengecek data-data atau dokumen yang ingin diajukan oleh masyarakat dan memenuhi persyaratan serta yang terakhir admin call center yang bertugas untuk menyelesaikan permasalahan atau pengaduan dari masyarakat terhadap sistem aplikasi KNG. (Dispendukcapil Surabaya, 2022)

Kualitas Pelayanan publik ialah pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur untuk mendapatkan kemudahan bagi pengguna jasa melalui pelayanan ataupun administrasinya. Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Parasuraman yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Faktor-Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Program MSIB Mahasiswa

Adanya Program MSIB yang dibuat oleh Menteri Pendidikan untuk mahasiswa khususnya dalam mendapatkan pengalaman di dunia kerja serta dapat menciptakan tenaga kerja yang profesional. Dengan adanya hal itu Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya dapat mengambil kesempatan sebagai menambah tenaga kerja dari para mahasiswa untuk mensosialisasikan aplikasi KNG kepada masyarakat kota Surabaya serta kelurahan dan kecamatan yang ikut membantu mengedukasi terutama pada tingkat RT/RW di kota Surabaya agar membantu masyarakat dari tingkatan bawah. Karena itu adanya program ini dapat memperkuat pelayanan administrasi kependudukan di kota Surabaya melalui aplikasi online yaitu aplikasi KNG yang baru dirilis oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil pada tahun 2021 sehingga pelayanan ini dapat bergerak secara sistematis dan keberlanjutan. (Belajar & Merdeka, 2023)

Program KALIMASADA rintisan RT

Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk yang dibuat oleh pemerintahan kota Surabaya sebagai bentuk pemerataan pelayanan administrasi kependudukan kota Surabaya yang hanya melalui tingkat RT setempat dengan 4 layanan yakni pengajuan akta kematian, pengajuan akta kelahiran, pengajuan pindah masuk dan pengajuan pindah keluar. Namun dalam pelayanan ini perlu adanya keterlibatan masyarakat dan butuh pengawasan demi kelancaran layanan dan terealisasinya program ini untuk dilaksanakan di tingkatan RT dan RW di kelurahan di kota Surabaya.

Sosialisasi Media Sosial

Sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial seperti website resmi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya serta melalui platform swargaloka Surabaya atau website swargalokasurabaya.id banyak informasi-informasi terkait pengajuan data kependudukan yang dapat dibaca oleh masyarakat bahkan cara-cara dalam pengajuan atau memperkenalkan layanan administrasi online yang bisa melalui aplikasi KNG. Pengajuan melalui aplikasi KNG sudah dilayani permohonan sejumlah 569.986 jadi rata-rata sehari 3.800 permohonan. Banyaknya anak muda yang memakai media sosial sebagai sarana dalam kehidupan sehari-hari menjadikan salah satu platform yang bagus dalam mempersosialisasikan aplikasi KNG dan persyaratan administrasi kependudukan serta peraturan-peraturan yang terbaru terkait administrasi kependudukan, menasar anak-anak muda yang mudah paham dan mengerti sehingga agar dapat memberikan pengertian kepada orang tua mereka sehingga pensosialisasian ini dapat dengan mudah efektif dan efisien dalam penyebarannya. (Swargalokasurabaya, 2021)

Faktor-Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor Umur masyarakat

Masyarakat kota Surabaya terbilang cukup banyak baik dari usia muda hingga tua sehingga hal tersebut sering kali orang tua kurang mengerti tentang perkembangan zaman atau perubahan teknologi yang karena kebanyakan dari mereka kurang menyadari perkembangan dan tidak ingin mengetahui atau sering kali lupa dari apa yang mereka baru pelajari berbeda dengan anak muda yang

terbilang otaknya masih dalam perkembangan sehingga muda memahami atau menanggapi sesuatu yang baru.

Karena hal ini dalam pengguna aplikasi KNG sendiri kebanyakan adalah anak-anak muda atau remaja yang menguruskan data kependudukan orang tua mereka namun juga banyak orang tua yang ingin mencobanya mengurusnya sendiri karena faktor umur mereka sering kali banyak masyarakat yang mengalami kendala dalam pengguna aplikasi KNG dan sulit mengerti atau memahaminya atau terkadang salah dalam pengupload data persyaratannya sehingga menghambat pengerjaan kepengurusan.

Kurang Taunya masyarakat terhadap sosialisasi dan perkembangan teknologi

Masyarakat kota sering kali disebut masyarakat yang sibuk karena pekerjaannya di kota yang biasanya pulang larut malam sehingga sering kali melewatkan sosialisasi yang diadakan di daerah atau lingkungan setempat dan kurangnya keinginan masyarakat dalam mengetahui informasi-informasi terbaru serta sulit menyesuaikan perkembangan zaman yang serba digital pada saat ini.

Lingkungan masyarakat seperti ini menjadi salah satu faktor penghambat pemerintah dalam mensosialisaikan pelayanan terbaru mereka sehingga perlu adanya perhatian khusus seperti mengadakan perkumpulan pelayanan malam agar orang yang berkerja pada pagi hari masih dapat mengetahui informasi melalui RT setempat terkait aplikasi atau informasi-informasi data kependudukan di kota Surabaya.

Kualitas Pelayanan Aplikasi KNG

Dari Penjelasan dan wawancara kepada beberapa pihak baik pengguna aplikasi KNG dan admin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dari aplikasi KNG serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan penggunaan aplikasi KNG sebagai berikut:

1. Pada dimensi *tangibles* berdasarkan hasil wawancara dilakukan Bersama dengan pengguna aplikasi KNG dan petugas admin dari aplikasi KNG berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan cukup baik dan maksimal dengan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran dan fasilitas untuk menunjang aplikasi KNG.
2. Pada dimensi *reliability* berdasarkan hasil wawancara dilakukan Bersama dengan pengguna aplikasi KNG dan petugas admin dari aplikasi KNG berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan belum maksimal namun kemampuan pegawai sudah maksimal dalam memberikan pelayanan dan solusi terkait pengaduan masyarakat dalam penggunaan aplikasi KNG.
3. Pada dimensi *Responsiveness* berdasarkan hasil wawancara dilakukan Bersama dengan pengguna aplikasi KNG dan petugas admin dari aplikasi KNG berdasarkan analisis yang dilakukan terkait respon petugas atau admin aplikasi KNG terhadap para pengguna yang mengajukan data administrasi kependudukan yang mengalami kesulitan terhadap sistem ditanggapi dan diberi respon serta solusi yang baik sesuai dengan SOP pelayanan namun terdapat sedikit keluhan terkait waktu penahanan dan kurang efektifnya jika pengaduan melalui call center.

4. Pada dimensi *Assurance* berdasarkan hasil wawancara dilakukan Bersama dengan pengguna aplikasi KNG dan petugas admin dari aplikasi KNG berdasarkan analisis yang dilakukan keamanan data di aplikasi KNG telah terjamin sesuai dengan Undang-undang nomor 27 tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi serta undang-undang ITE sesuai dengan pasal 32 ayat 1. Aplikasi ini juga merupakan aplikasi dibawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya secara langsung jadi masyarakat juga tidak mengkhawatirkannya yang sudah dijamin aman oleh pemerintahan.
5. Pada dimensi *Empathy* berdasarkan hasil wawancara dilakukan Bersama dengan pengguna aplikasi KNG dan petugas admin dari aplikasi KNG berdasarkan analisis yang dilakukan berdasarkan hasil yang disampaikan petugas telah merespon keluhan masyarakat dengan baik dan mencari solusi terbaik terkait permasalahan dan mencoba memahami kesulitan yang dialami.

E. KESIMPULAN

- 1) Berdasarkan dari semua hasil penelitian dan hasil analisis data dapat dikatakan kualitas pelayanan aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surabaya terdapat 2 indikator yang belum sepenuhnya maksimal dikarenakan indikator *tangible* (penampilan) dan *responsiveness* (ketanggapan) masih membingungkan masyarakat karena sistem pengajuan yang masih kurang efektif yang karena mereka merespon pengajuan hanya melalui telepon dan terpisah dari sistem aplikasi KNG sehingga permasalahan yang ada di aplikasi tidak dapat segera di proses harus ada tahap pengecekan terlebih dahulu sehingga masyarakat masih harus menunggu respon petugas terkait pengajuan administrasi kependudukannya yang melalui aplikasi KNG. Sedangkan untuk indikator *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) sudah maksimal dalam pelayanan di aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) karena untuk keamanan data sudah terjamin dalam dasar hukum Undang-undang nomor 27 tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi serta undang-undang ITE sesuai dengan pasal 32 ayat 1 serta untuk kehandalan petugas dalam menahani sistem aplikasi KNG sudah dilakukan semaksimal mungkin serta adanya maintenance setiap bulannya, dalam empati petugas admin KNG sudah semaksimal mungkin membantu segala permasalahan yang ada di masyarakat kota Surabaya.
- 2) Berdasarkan faktor penghambat dan pendukung dari adanya aplikasi KNG ini ialah secara umum untuk faktor penghambat yaitu karena faktor umur bagi masyarakat kota Surabaya diatas 40 tahun yang kurang mengetahui perkembangan teknologi masa kini, serta kurang taunya masyarakat terhadap sosialisasi dan perkembangan teknologi karena pada saat ini penyebaran informasi menggunakan media sosial seperti Instagram dan twitter dimana terkadang masyarakat kurang dalam penggunaan media sosial tersebut. Sedangkan dalam faktor pendukung dengan adanya beberapa program dibuat untuk membantu dalam pelayanan publik seperti Program MSIB Mahasiswa, Program KALIMASADA rintisan RT serta sosialisasi media sosial yang di

bantu oleh platform swargaloka dalam pembagian informasi yang melalui media sosial dan berita digital. Dalam penyelesaian atau upaya untuk mengatasi permasalahan yang ada di 2 indikator yaitu indikator *tangible* (penampilan) dan *responsiveness* (ketanggapan) serta faktor penghambat seperti faktor umur dan kurangnya sosialisasi yang ada di masyarakat yakni dengan *program goes to school* yang sering di adakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya untuk melakukan rekam KTP bagi siswa-siswi yang sudah berumur 17 tahun, diharap dengan hal itu bisa juga di adakan sosialisasi tentang pengajuan administrasi kependudukan yang mudah melalui aplikasi KNG sehingga bagi orang tua mereka yang berumur diatas 40 tahun dan kurang mengerti teknologi dapat dibantu oleh anak-anak mereka yang masih muda karena bisanya anak muda atau remaja masa iki mudah memahami atau mengikuti perkembangan teknologi sehingga pengajuan melalui aplikasi KNG dapat terotimalisasikan penggunaannya bagi masyarakat kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Belajar, M., & Merdeka, K. (2023). Selamat Datang Peserta MSIB Batch 4. *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*.
- Disdukcapil Surabaya. (2022). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/>
- Kamaruddin, S. (2016). ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. *Ombak, September*, 1–229. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Sianipar, J. P. . (2000). *Managemen Pelayanan Publik*. 6.
- Sulistiyowati, W. (2018). *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*.
- Swargalokasurabaya. (2021). Sosialisasi KALIMASADA Cukup ke Rumah RT Warga Bisa Mendapat Pelayanan Admindak. *Swargalokasurabaya.Id*. <http://swargalokasurabaya.id/2021/11/09/sosialisasi-kalimasada-cukup-ke-rumah-rt-warga-bisa-mendapat-pelayanan-adminduk/>
- Wibawa, S., & Purbokusumo, Y. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi. In *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)* (Vol. 2, Issue 2, pp. 38–51).

Lampiran 10 : Hasil Turnitin Artikel Jurnal Ilmiah

Artikel Penelitian			
ORIGINALITY REPORT			
15%	15%	7%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	aksiologi.org Internet Source		2%
2	journal.formosapublisher.org Internet Source		2%
3	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper		1%
4	repository.untag-sby.ac.id Internet Source		1%
5	repository.ub.ac.id Internet Source		1%
6	talenta.usu.ac.id Internet Source		1%
7	disdukcapil.bulelengkab.go.id Internet Source		1%
8	journal.uinsgd.ac.id Internet Source		1%
9	Mochammad Nizar Farhansyah, Heru Irianto, Ali Fahmi. "IMPLEMENTASI APLIKASI E-SURAT		1%

DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA", Jurnal
 Administrasi Publuk dan Ilmu Komunikasi,
 2022
 Publication

10	www.coursehero.com Internet Source	1 %
11	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
12	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	<1 %
13	disdukcapil.surabaya.go.id Internet Source	<1 %
14	docplayer.info Internet Source	<1 %
15	Even Gio Lumban Tobing, Kusmono Kusmono. "Modernisasi Administrasi Perpajakan: NIK Menjadi NPWP", JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review), 2022 Publication	<1 %
16	bappeko.surabaya.go.id Internet Source	<1 %
17	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
	ejournal3.undip.ac.id	

18	Internet Source	<1 %
19	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.ummat.ac.id Internet Source	<1 %
21	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
22	dispendukcapil.surabaya.go.id Internet Source	<1 %
23	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
24	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
25	www.investplan.com.ua Internet Source	<1 %
26	www.scribd.com Internet Source	<1 %
27	aepnurulhidayat.wordpress.com Internet Source	<1 %
28	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
29	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
30	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	<1 %
32	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes OnExclude matches OffExclude bibliography On