

PEMANFAATAN KLAMPID NEW GENERATION (KNG) SEBAGAI STRATEGI EFISIENSI PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Nadia Rensi Ramadhina¹, Bambang Kusbandrijo²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
(nanadiarensi@gmail.com, bk.untag@gmail.com)

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan utama untuk mewujudkan birokrasi yang efisien, transparan, dan responsif. Klampid New Generation (KNG) merupakan inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya guna mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan KNG sebagai strategi peningkatan efisiensi pengurusan administrasi kependudukan di Surabaya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang di Dispendukcapil Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KNG secara signifikan memangkas waktu pengurusan dokumen, menghemat biaya, meningkatkan akurasi data, serta mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, aplikasi ini juga meningkatkan transparansi dan produktivitas petugas pelayanan. Namun, implementasi KNG masih menghadapi tantangan berupa rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, serta belum meratanya sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam edukasi, peningkatan kapasitas SDM, dan penguatan infrastruktur agar manfaat KNG dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat Surabaya.

Kata Kunci: Klampid New Generation, administrasi kependudukan, efisiensi, pelayanan publik, digitalisasi

ABSTRACT

The digital transformation of public services is a crucial pillar in realizing a responsive, transparent, and adaptive government. Klampid New Generation (KNG) is a digital innovation developed by the Surabaya City Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil) to facilitate the community in managing population administration documents online. This study aims to evaluate the utilization of KNG as a strategy to improve the efficiency of population administration services in Surabaya. A descriptive qualitative method was employed, involving active participation, observation, interviews, and documentation during the internship at Dispendukcapil Surabaya. The results show that KNG significantly reduces the processing time for administrative documents, lowers costs, increases data accuracy, and enhances service speed for the public. The application also improves transparency and the productivity of service officers. However, the implementation of KNG still faces challenges such as low digital literacy among the population, limited infrastructure, and uneven dissemination and training on application usage. Therefore, continuous efforts in public education, capacity building for human resources, and infrastructure strengthening are needed to ensure the benefits of KNG can be equitably enjoyed by all citizens of Surabaya.

Keywords: Klampid New Generation, population administration, efficiency, public service, digitalization

PENDAHULUAN

Dalam era transformasi digital yang berlangsung secara global, efisiensi pelayanan publik menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Di berbagai negara, digitalisasi administrasi kependudukan telah terbukti menjadi kunci dalam meningkatkan akurasi data, mempercepat pelayanan, serta mencegah praktik birokrasi yang tidak efisien. Teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan untuk mempercepat proses administratif, tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan menghadirkan layanan yang mudah diakses dan akuntabel.

Di tingkat nasional, Pemerintah Indonesia telah menetapkan arah kebijakan digitalisasi melalui berbagai regulasi seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, efektif, efisien, dengan memperhatikan transparansi dan akuntabilitas (Maryuni dkk., 2024). Salah satu sektor strategis yang menjadi fokus digitalisasi adalah

layanan administrasi kependudukan guna mengingat pentingnya data kependudukan sebagai dasar perencanaan pembangunan nasional, alokasi anggaran, serta perlindungan hak-hak sipil masyarakat. Dalam mengoptimalkan implementasi SPBE di setiap daerah Untuk itu, pemerintah pusat melalui Perpres RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dengan demikian, seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, harus mengimplementasikan SPBE dalam setiap layanan yang diberikan, serta secara rutin mengevaluasi pelaksanaannya.

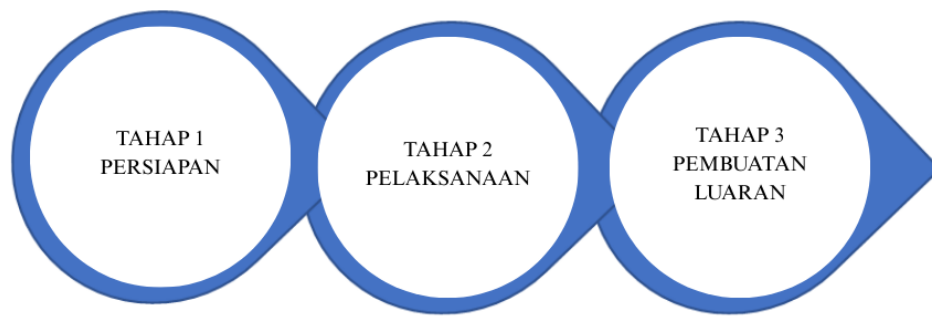
Secara khusus, Pemerintahan kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi berbasis digital yang dikenal dengan nama *Klampid New Generation (KNG)*. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari layanan *Klampid* sebelumnya, yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain-lain, tanpa harus datang langsung ke kantor layanan. KNG hadir sebagai bentuk respon terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, dan efisien, terlebih di masa pasca-pandemi di mana mobilitas masyarakat cenderung terbatas dan penggunaan layanan daring meningkat secara signifikan.

Implementasi KNG juga membantu mengurangi beban kerja petugas di kantor Dispendukcapil dan kelurahan, karena banyak proses administrasi yang dapat dilakukan secara digital. Hal ini memungkinkan petugas untuk lebih fokus pada tugas-tugas lain yang membutuhkan perhatian khusus dan meningkatkan produktivitas pelayanan. Namun, penerapan teknologi baru seperti KNG tidak terlepas dari tantangan. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi karena keterbatasan perangkat, jaringan internet, atau kurangnya literasi digital. Oleh karena itu, diperlukan program pendampingan dan sosialisasi yang intensif untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi.

Secara keseluruhan, *Klampid New Generation* merupakan inovasi strategis yang mendukung visi pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini menjadi contoh nyata bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki kualitas layanan administrasi kependudukan. Dengan terus melakukan pengembangan dan evaluasi terhadap aplikasi KNG serta memperkuat kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya, diharapkan pengurusan administrasi kependudukan di Surabaya dapat menjadi lebih mudah, cepat, dan memuaskan. Hal ini pada akhirnya akan mendukung terciptanya pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Pada kegiatan magang ini, mahasiswa terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas yang berkaitan dengan proses pelayanan administrasi kependudukan di instansi terkait. Mahasiswa tidak hanya berperan sebagai pengamat, tetapi juga ikut serta dalam mendukung operasional harian, sehingga memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai alur kerja, prosedur pelayanan, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi administrasi kependudukan. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk mengembangkan wawasan dan keterampilan praktis mahasiswa dalam konteks pelayanan publik, khususnya dalam bidang kependudukan, serta untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi proses pelayanan tersebut dengan menggunakan perspektif teori E-Government menurut Indrajit (2002). Melalui pendekatan ini, mahasiswa diharapkan mampu menganalisis sejauh mana teknologi informasi telah dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas dalam sistem administrasi kependudukan.

Dalam kegiatan magang ini bertujuan sebagai pengabdian kepada masyarakat. Metode yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif dekriptif. Melalui metode kualitatif akan digunakan untuk menggambarkan kejadian atau peristiwa secara langsung yang ada di lapangan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan partisipasi aktif, observasi, dan dokumentasi. Kegiatan pelaksanaan magang ini dilaksanakan pada tanggal 10 Februari 2025 - 15 April 2025 di DISPENDUKCAPIL kota Surabaya yang berlokasi di Sentra Pelayanan Publik Nambangan dengan jadwal dan jam kerja mengikuti instansi. Dalam proses magang ini mahasiswa diberikan tugas mendampingi pelayanan administrasi kependudukan.



Gambar 1 Bagan Alir Kegiatan KPM

Tahap 1 (Persiapan): Sebelum melaksanakan kegiatan magang, penulis terlebih dahulu melakukan survei untuk menentukan Dinas/Instansi yang sesuai. Setelah menemukan tempat yang tepat, penulis diwajibkan menyusun laporan untuk diajukan kepada Kepala Program Studi. Setelah laporan tersebut disetujui, penulis mengajukan surat pengantar izin magang kepada bagian Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang selanjutnya akan ditujukan kepada DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya.

Tahap 2 (Pelaksanaan): Sebelum terjun langsung ke lapangan, penulis mengikuti pembekalan mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Setelah itu, penulis melaksanakan kegiatan magang di DISPENDUKCAPIL selama 40 hari kerja. Selama masa magang, penulis bertugas membantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, pembuatan KTP, aktivasi IKD, pembuatan akta kelahiran, pengurusan KTP hilang, pemberian informasi mengenai website KNG, serta pengurusan administrasi kependudukan lainnya.

Tahap 3 (Pembuatan Luaran): Pada tahap ini, penulis menyusun luaran kegiatan magang yang meliputi laporan berisi uraian kegiatan selama pelaksanaan magang, artikel, serta video dokumentasi magang.

HASIL dan PEMBAHASAN

KNG merupakan aplikasi terbaru yang menggantikan sistem sebelumnya dengan fitur yang lebih sederhana, fleksibel, dan minim error. Penggunaan aplikasi ini terbukti mengurangi waktu proses administrasi kependudukan secara signifikan, dari pengajuan hingga penyelesaian dokumen bisa selesai dalam waktu singkat, bahkan dalam satu hari. Hal ini memangkas waktu tunggu dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan Klampid New Generation (KNG) memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi pengurusan administrasi kependudukan.

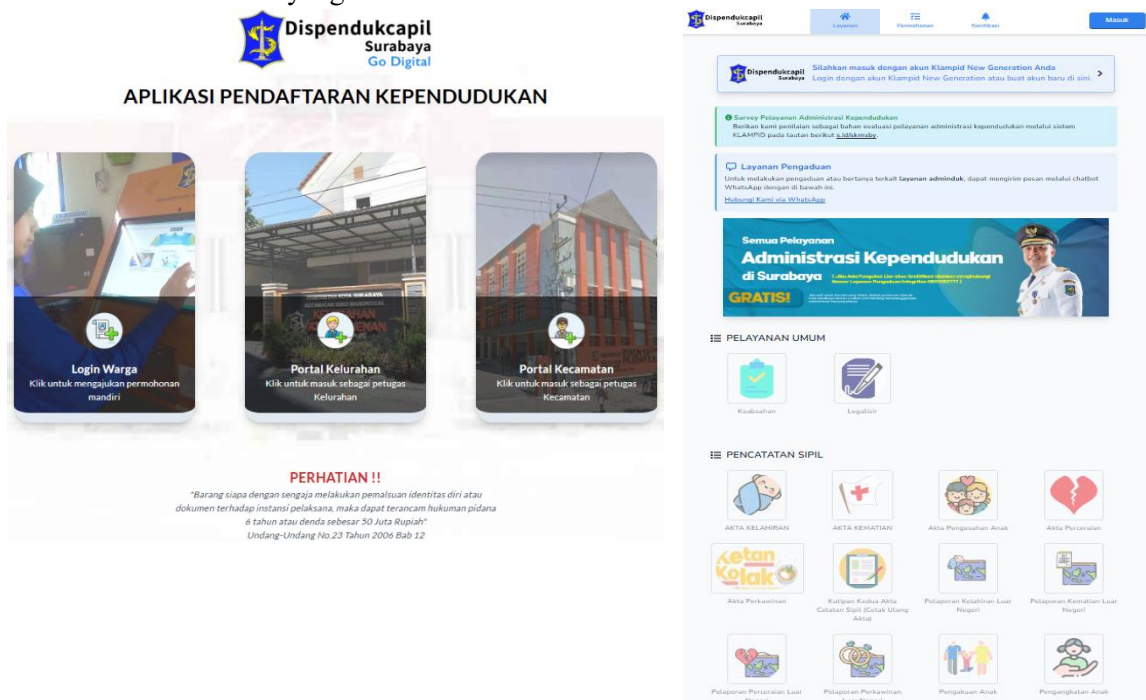
1. Efisiensi yang terlihat adalah pengurangan waktu proses pengurusan dokumen, yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam atau bahkan satu hari saja. Hal ini tentu sangat memudahkan masyarakat karena mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang dibutuhkan.

2. Digitalisasi melalui KNG juga menghemat biaya dan sumber daya, karena masyarakat dapat mengakses layanan dari rumah tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan, sehingga mengurangi biaya transportasi dan penggunaan kertas.
3. Sistem ini juga meminimalkan kesalahan input data yang sering terjadi pada pencatatan manual, sehingga data yang masuk lebih akurat dan terintegrasi langsung ke dalam database kependudukan.

Dengan proses yang lebih cepat dan terstruktur, petugas administrasi dapat melayani lebih banyak permohonan dalam waktu singkat, meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan publik. Transparansi juga meningkat karena pemohon dapat memantau status permohonan secara real-time, yang sekaligus mengurangi peluang terjadinya pungutan liar atau praktik tidak etis. Selain itu, KNG membantu pemerintah daerah dalam memenuhi standar pelayanan minimal administrasi kependudukan dari segi waktu penyelesaian dan kualitas dokumen. Dengan demikian, efisiensi yang dihasilkan oleh KNG tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan kinerja birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan.

Adapun tata cara mengajukan permohonan administrasi kependudukan melalui website KNG antara lain:

1. Melakukan pendaftaran akun,
2. pilih menu permohonan,
3. Melengkapi segala data dan dokumen yang dibutuhkan,
4. unggah dokumen persyaratan,
5. unduh bukti permohonan (*e-kitir*). Langkah selanjutnya pasca melakukan pengajuan adalah pemantauan, pemohon dapat (1) klik menu permohonan, (2) pantau status permohonan dengan keterangan hijau berarti berkas lengkap, biru berarti berkas belum lengkap, oranye dan/atau merah berarti dibatalkan, dan (3) selesai. Jadi, apabila pengajuan dibatalkan mohon dicek kembali syarat dan ketentuan yang berlaku.



Gambar 2 Tampilan Website KNG (Klampid New Generation)

Dukungan program terhadap implementasi Klampid New Generation (KNG) sangat penting untuk memastikan keberhasilan dan keberlanjutan inovasi ini dalam pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu bentuk dukungan nyata adalah adanya program sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar mereka memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi KNG. Program seperti KALIMASADA (Kesadaran Masyarakat terhadap Administrasi Kependudukan) dan pelatihan bagi petugas kelurahan sangat membantu meningkatkan literasi digital masyarakat serta kesiapan aparatur dalam mengoperasikan aplikasi.

Dukungan juga terlihat dari upaya pembaruan data secara berkala oleh petugas, sehingga kualitas data selalu terjaga dan pelayanan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, monitoring dan evaluasi rutin terhadap implementasi aplikasi menjadi bagian penting dari dukungan program, agar setiap kendala yang muncul dapat segera diidentifikasi dan diatasi melalui perbaikan sistem, peningkatan infrastruktur, maupun penyesuaian prosedur layanan. Namun, di balik berbagai upaya tersebut, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian lebih serius. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi KNG, yang disebabkan oleh minimnya sosialisasi dan belum tersedianya buku panduan yang jelas di dalam aplikasi. Banyak warga yang akhirnya lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan karena merasa tidak percaya diri menggunakan aplikasi secara mandiri.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti perangkat komputer yang kurang memadai, akses internet yang belum merata, dan keterbatasan ruang kerja bagi petugas di kelurahan juga menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan berbasis digital. Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah kualitas sumber daya manusia, di mana masih ada staf yang belum cukup handal dalam memberikan informasi atau bantuan teknis kepada masyarakat, sehingga pelayanan belum sepenuhnya maksimal. Integrasi data kependudukan yang kompleks serta isu keamanan dan perlindungan data pribadi juga menjadi tantangan tersendiri yang membutuhkan perhatian khusus dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem KNG. Dengan demikian, meski dukungan program telah berjalan dan memberikan dampak positif, optimalisasi implementasi KNG membutuhkan upaya berkelanjutan dalam hal edukasi masyarakat, peningkatan kapasitas aparatur, penguatan infrastruktur, serta perlindungan data. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak terkait sangat diperlukan agar tantangan-tantangan tersebut dapat diatasi dan manfaat KNG dapat dirasakan secara merata.

Dalam melakukan pelayanan publik, implementasi E-Government menjadi sarana strategis untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Indrajit, E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Indrajit dalam Alif dkk., 2019 mengatakan bahwa untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi di dalam sektor publik, terdapat 3 (tiga) elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan yaitu Support atau Dukungan, Capacity atau Kemampuan dan Value atau Nilai (Manfaat).

1. Support (Dukungan)

Penerapan Klampid New Generation (KNG) mendapat dukungan dari berbagai pihak, seperti pemerintah daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), serta aparatur pelaksana di tingkat kelurahan. Dukungan ini menjadi faktor utama dalam kelancaran operasional sistem KNG. Namun demikian, partisipasi masyarakat masih perlu ditingkatkan, terutama dari kalangan lanjut usia dan kelompok masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Hal ini menjadi catatan penting bahwa keberhasilan sistem digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknis, tetapi juga pada keterlibatan aktif dari pengguna sebagai penerima manfaat layanan digital.

2. Capacity (Kemampuan)

Sumber Daya Manusia Keberhasilan implementasi aplikasi Klampid New Generation (KNG) sangat bergantung pada kualitas dan kompetensi sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya serta di tingkat kecamatan dan kelurahan. Untuk hal

ini aparatur sudah sangat terlihat kompeten dan terlatih dalam mendampingi masyarakat dalam menggunakan website KNG sehingga proses administrasi kependudukan dapat berjalan lancar. Namun, masih terdapat aparatur yang belum menguasai aplikasi Klampid New Generation (KNG), terutama pegawai yang telah memasuki usia lanjut. Selain itu, kesulitan juga disebabkan oleh kompleksitas tampilan pada aplikasi KNG. Menanggapi hal tersebut, DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya melakukan berbagai upaya, antara lain menyelenggarakan pelatihan seperti In House Training dan pelatihan customer service, guna meningkatkan keterampilan teknis serta kemampuan komunikasi para pegawai (Azzahra & Gamaputra, 2023).

3. Sumber Daya Operasional dan Infrastruktur

Pemerintah juga telah menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai untuk menunjang pelaksanaan layanan digital melalui KNG. Infrastruktur teknologi informasi yang mendukung aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara online kapan saja dan di mana saja, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.



Gambar 2 Mendampingi Warga dalam Menggunakan Website KNG (Klampid New Generation)

4. Value (Nilai/Manfaat)

a. Manfaat Untuk Organisasi

Klampid New Generation (KNG) memberikan nilai strategis bagi organisasi pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, dengan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Melalui digitalisasi proses layanan, KNG mempercepat penyelesaian permohonan dokumen, mendukung transparansi dan akuntabilitas, serta memudahkan pemantauan kinerja unit kerja. Sistem ini juga membantu pengelolaan data kependudukan yang lebih akurat dan terintegrasi, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Dengan penerapan KNG, organisasi mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat citra positif, dan menerapkan prinsip good governance secara efektif, sekaligus menciptakan budaya kerja yang profesional dan inovatif.

b. Manfaat Untuk Masyarakat Inovasi layanan digital KNG memberikan berbagai manfaat nyata bagi masyarakat Surabaya dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Melalui aplikasi KNG, warga dapat mengajukan berbagai jenis layanan adminduk secara mandiri, mulai dari pembuatan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pecah Kartu Keluarga, hingga cetak ulang dokumen. Aplikasi ini dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui gadget atau komputer yang terhubung internet, sehingga sangat memudahkan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki kesibukan tinggi atau mobilitas terbatas. Proses pengajuan layanan menjadi lebih efisien karena warga tidak perlu mengantre atau meluangkan waktu khusus untuk mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, sistem digital ini membantu mengurangi potensi praktik percaloan dan memastikan layanan yang lebih transparan serta cepat, bahkan banyak layanan yang dapat diselesaikan dalam satu hari. Fitur-fitur dalam aplikasi KNG juga dirancang agar mudah digunakan, memberikan pengalaman pengguna yang baik, dan dapat diakses oleh berbagai kalangan, termasuk yang awam teknologi. Dengan adanya layanan digital ini, masyarakat Surabaya

dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya, serta berkontribusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, efektif, dan efisien menuju smart city.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pemanfaatan Klampid New Generation (KNG) terbukti meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Aplikasi ini mampu memangkas waktu proses pengelolaan dokumen dari yang sebelumnya sehari-hari menjadi hanya dalam hitungan jam atau satu hari, sekaligus mengurangi biaya, meminimalkan kesalahan input data, dan meningkatkan transparansi layanan. Selain itu, KNG membantu meningkatkan produktivitas petugas serta kualitas dan akurasi data kependudukan. Namun, optimalisasi pemanfaatan KNG masih menghadapi tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, serta belum meratanya sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, meskipun KNG telah memberikan dampak positif, upaya berkelanjutan tetap diperlukan agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Adapun saran untuk mengoptimalkan implementasi Klampid New Generation:

- Pemerintah perlu meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, terutama kelompok rentan dan masyarakat di daerah pinggiran, agar mereka lebih memahami dan percaya diri dalam menggunakan aplikasi KNG.
- Penyediaan fasilitas infrastruktur pendukung, seperti perangkat komputer dan akses internet yang memadai di setiap kelurahan, harus menjadi prioritas untuk mendukung layanan digital.
- Perlu adanya pelatihan rutin bagi aparatur kelurahan dan petugas pelayanan agar mereka mampu memberikan bantuan teknis yang optimal kepada masyarakat.
- Pengembangan fitur aplikasi, seperti penambahan buku panduan digital yang mudah diakses, dapat membantu masyarakat dalam mengoperasikan KNG secara mandiri.
- Monitoring dan evaluasi implementasi KNG harus dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi kendala, memperbaiki sistem, serta memastikan perlindungan data pribadi masyarakat tetap terjaga.

Daftar Pustaka

- Alif, M., & Warsono, H. (2019). Analisis Pengembangan E-Government Dalam Penyediaan Akses Informasi Di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro* Jl, 8(4), 510-524.
- Azzahra, R. D., & Gamaputra, G. (2023). Analisis Penerapan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Mempermudah Pelayanan Kependudukan Di Kota Surabaya (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(3), 628-641.
- Hartanto, R., & Fauziati, S. (2022). Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pada Pemerintah Daerah. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 5(3), 215-223.
- Maryuni, S., Darmawan, D., Apriyani, E., Zesa, P., & Selpiani, W. (2024). Transformasi pelayanan digital terpadu dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(4), 1011-1028.
- Presiden, R. I., & Nomor, P. P. R. I. (2018). Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. *Jakarta, Indonesia: Kementerian Sekretariat Negara, Republik Indonesia*.