

Analisis Kinerja Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government Di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya

Nabila Aulia Ayu Rahmatika

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: nabilaaar336@gmail.com

Hasan Ismail

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: hasanismail@untag-sby.ac.id

Abstract. *Public services related to Population Administration are something that the Government must pay attention to its development considering that effective and efficient public services are one of the driving factors for governance, so that innovation is needed in improving the quality of public services. Kelurahan which is an administrative government unit which is only an extension of the city government. Gayungan Village is one of the Village Offices in Surabaya City that implements innovative electronic-based administrative services as a means of managing population administration. Klampid New Generation, which is an online-based application page that can be a solution to problems related to the complicated and lengthy process of managing population documents as a result of the poor performance of public services. In this study, an analysis of the level of effectiveness and efficiency of the use of KNG as a form of improving public services, especially in the Gayungan Village, Surabaya City, was carried out from the many requests submitted and an analysis of the performance of public services was also carried out based on the use of e-government. Using qualitative methods and direct observation based on existing services in the Gayungan Village within a period of four months. The results of this study are that Klampid New Generation as a population administration management service can be said to be successful in its implementation including effectiveness and efficiency in Gayungan Village.*

Keywords: *Klampid New Generation, Population Administration, Public Service Performance, Effectiveness and Efficiency*

Abstrak. Pelayanan Publik terkait Administrasi Kependudukan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan perkembangannya oleh Pemerintah mengingat pelayanan publik yang efektif dan efisien ialah satu diantara faktor pendorong penyelenggaraan pemerintahan, sehingga diperlukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Kelurahan yang merupakan satuan pemerintahan administrasi yang hanya merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kota. Kelurahan Gayungan adalah salah satu Kantor Kelurahan di Kota Surabaya yang mengimplementasikan inovasi layanan administrasi berbasis elektronik sebagai sarana pengurusan administrasi kependudukan. Klampid New Generation, yang merupakan laman permohonan berbasis online yang dapat menjadi solusi atas permasalahan terkait berbelit dan lamanya proses pengurusan dokumen kependudukan akibat dari

buruknya kinerja pelayanan publik. Pada penelitian ini dilakukan analisa tingkat efektifitas dan efisiensi penggunaan KNG sebagai bentuk peningkatan layanan publik terkhusus di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya dari banyaknya permohonan yang diajukan dan juga dilakukan Analisa kinerja pelayanan publik berdasar pada pemanfaatan e-government. Menggunakan metode kualitatif serta observasi langsung berdasarkan pelayanan yang ada di Kelurahan Gayungan dalam kurun waktu empat bulan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Klampid New Generation sebagai layanan pengurusan administrasi kependudukan dapat dikatakan berhasil dalam implementasinya mencakup efektifitas dan efisiensi di Kelurahan Gayungan.

Kata kunci: Klampid New Generation, Administrasi Kependudukan, Kinerja Pelayanan Publik, Efektifitas dan Efisiensi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah segenap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan yakni masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah. Pelayanan publik berdasarkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa tersebut merupakan fungsi utama dari sebuah pemerintahan. (Tahta Anedea, 2020) Negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap hak warga negara dalam kerangka pelayanan publik. Jika didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara, pelayanan publik adalah sebuah rentetan aktivitas guna mewujudkan hak masyarakatnya dan sebagai penerapan ketentuan perundang-undangan. Oleh karena itu, diperlukan keefektifan dan efisiensi pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi layanan publik berbasis elektronik saat ini menjadi solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berdasar pada e-government (Nurrizha A. Charani et al., 2020) Pemanfaatan e-government dapat menjadi jalan pintas dalam berreformasi birokrasi untuk menuju pelayanan publik yang lebih baik.

Kota Surabaya yang merupakan Kota Metropolitan di Jawa Timur setelah dilakukan registrasi menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kota Surabaya mencapai 3.157.126 jiwa pada tahun 2020. (Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya) banyaknya penduduk yang ada di Kota Surabaya diperlukan adanya pemuktahiran data guna terwujudnya data kependudukan yang akurat. Dengan kemajuan zaman yang serba digital, Kota Surabaya selalu mengedepankan inovasi dan perkembangan e-government sebagai

keefektifan dan efisiensi pelayanan public(Aulia & Rahmatika, n.d.), salah satunya adalah Klampid New Generation (KNG) sebagai inovasi pelayanan publik di bidang Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan. Inovasi yang dinaungi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini diimplementasikan ke semua kelurahan yang ada di Kota Surabaya.

Kantor kelurahan merupakan salah satu wadah diselenggarakannya pelayanan publik, salah satunya adalah mengenai administrasi kependudukan ataupun kemasyarakatan(Zulkarnain, 2018). Kelurahan merupakan salah satu unit pemerintahan administrasi yang berada di bawah Kecamatan. Kelurahan menjadi wadah paling dekat dengan masyarakat, sebab segala bentuk permasalahan yang ada di wilayah tersebut akan dilimpahkan ke kelurahan. Salah satu permasalahan yang seringkali ada di Kelurahan adalah terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dianggap prosesnya lama sehingga masyarakat enggan untuk memperbarui dokumen kependudukannya.(Amrozi et al., 2022) Inovasi Klampid New Generation (KNG) merupakan salah satu solusi untuk kemudahan petugas-petugas layanan Administrasi Kependudukan terutama di Kelurahan untuk melakukan permohonan ataupun pengajuan terkait Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya sehingga proses permohonan tidak akan menyita banyak waktu dan penumpukan berkas pemohon, selain itu dengan jejak rekam pelayanan publik yang masih kompleks yakni para oknum pejabat pemerintah yang ingin diistimewakan layanannya maka prinsip good governance dan inovasi KNG ini bisa menjadi solusi.(Siti et al., 2016)

Tabel 1. Data Pemuktahiran Dokumen Kependudukan

Belum update data		Sudah tersurvey dan terupdate	Presentase
RW 1	625	18	2,88%
RW 2	864	30	3,47%
RW 3	600	31	5,16%
RW 4	479	16	3,34%
RW 5	208	10	4,8%
RW 6	661	30	4,5%
RW 7	249	14	5,7%
Total	3686	149	4%

Sumber: Kelurahan Gayungan

Berdasarkan persoalan empiris dikelurahan gayungan, masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan pemutakiran data kependudukan adalah sebanyak 30% dari 11.655 total warga kelurahan Gayungan. Selama ini masyarakat enggan untuk memperbarui dokumen kependudukannya karena menganggap bahwa prosesnya berbelit-belit dan memakan banyak waktu pemohon. Permasalahan terkait dokumen kependudukan menjadi salah satu alasan sulitnya pertumbuhan negara, pemuktahiran dokumen kependudukan sangat penting karena menjadi dasar acuan status keberadaan sebagai warga negara(Laili & Kriswibowo, 2022). Sehingga Klampid New Generation dihadirkan dengan system yang memudahkan petugas dan masyarakat dalam pengajuan permohonan administrasi kependudukan. Penelitian ini dibuat untuk memaparkan implementasi dan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari inovasi pelayanan publik di Kelurahan Gayungan agar dapat diketahui efektivitas dan efisiensi dari adanya layanan administrasi berbasis elektronik ini.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya” menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif dalam penelitian ini bersifat deskriptif . Pengumpulan data dalam penelitian melalui wawancara, observasi dan telaan dokumen/studi litelatur. Data diperoleh dari sumber informan, observasi peneliti dilapangan dan dokumen terkait baik dari pemerintah kelurahan ataupun dari artikel atau jurnal tentang inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan. Analisis data dilakukan melalui tahapan tabulasi yakni pembuatan tabel sesuai dengan analisis kebutuhan yang dilakukan secara teliti agar tidak terjadi kesalahan(Uin & Banjarmasin, 2018). Tahapan selanjutnya adalah dengan reduksi data sebagai penyederhanaan dari catatan kasar ketika berada di lapangan untuk selanjutnya melakukan interpretasi data sebagai proses tinjauan ulang data yang telah di analisis pada tahap sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Gayungan merupakan salah satu kantor kelurahan di wilayah Surabaya Selatan tepatnya Kecamatan Gayungan yang beralamat di Jl. A Yani No. 222A Kota Surabaya. Kelurahan Gayungan memiliki jumlah penduduk 11.655 dengan 7 RW dan 49 RT mendapatkan dampak dari inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya. Tertulis bahwa Kelurahan mempunyai tugas untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan Kelurahan, melakukan pemberdayaan masyarakat, melaksanakan pelayanan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban umum, memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum, melaksanakan tugas lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat(Salsa Bella et al., n.d.).

Salah satu bentuk pelaksanaan layanan kepada masyarakat adalah dengan adanya kepengurusan Administrasi Kependudukan. Setiap peristiwa kelahiran hingga kematian warga negara harus dilaporkan kepada bidang pencatatan sipil untuk mendapatkan catatan secara tertulis. Dengan demikian, Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan adalah suatu keharusan yang dilakukan guna mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik dengan memanfaatkan e-government, selain itu juga untuk keefektifan dan efisiensi pelayanan publik yang ada di wilayah Kelurahan Gayungan. Klampid New Generation (KNG) menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik terkait Administrasi Kependudukan karena dengan layanan berbasis elektronik tersebut pengajuan permohonan akan lebih mudah dijangkau.

Klampid New Generation (KNG) adalah bentuk penyempurnaan dari aplikasi E-Lampid yang muncul pada awal tahun 2016 dengan format web base dan dilakukan upgrade pada tahun 2020 dengan nama Klampid yang merupakan laman untuk melakukan permohonan administrasi kependudukan. Warga Kota Surabaya terkhusus Kelurahan Gayungan dapat mengakses secara mandiri melalui Klampid New Generation (KNG) berupa aplikasi berbasis Android yang dapat di unduh pada playstore. Hal ini tentunya akan lebih ringkas daripada Klampid sebelumnya yang berbentuk web. Didalamnya terdapat beberapa menu yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan terkait

Administrasi Kependudukan secara mandiri dan dimanapun mereka berbeda.

Aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang dapat di akses oleh semua warga Kota Surabaya berbeda dengan petugas yang ada di Kecamatan dan Kelurahan. Jika masyarakat dapat mengakses dengan Mobile Apps, maka petugas dapat mengakses melalui laman web KNG karena terdapat perbedaan dengan menu pilihan yang ada di aplikasi layanan milik petugas. Warga Kota Surabaya dapat mendaftar Aplikasi KNG hanya dengan data kependudukan yang sesuai. Di kelurahan Gayungan, banyak warga yang memanfaatkan aplikasi layanan berbasis elektronik untuk melakukan permohonannya sendiri meskipun ada beberapa masyarakat yang masih tertinggal dalam hal perkembangan digitalisasi ini.

Salah satu tujuan implementasi e-government adalah agar lembaga pemerintahan dapat menyajikan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. (Nugraha, n.d.) Apabila dilihat dari segi petugas Kantor Kelurahan Gayungan, adanya inovasi layanan berbasis elektronik mempermudah petugas untuk melakukan permohonan dokumen kependudukan masyarakat. Petugas yang ada di Kelurahan hanya membantu melakukan pengajuan dokumen kependudukan untuk diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pada implementasinya, KNG akan memberikan beberapa pertanyaan melalui cak takon pada saat mengajukan permohonan dan juga form pengisian untuk menyesuaikan dengan masalah yang sesuai dengan kebutuhan penerbitan Dokumen Kependudukannya.



Gambar 1. Tampilan Klampid New Generation (KNG) Petugas Kelurahan

Berdasarkan tujuan awal penyusunan artikel penelitian ini bahwa implementasi Klampid New Generation (KNG) adalah untuk efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, maka dilakukan juga analisis kinerja pelayanan publik, buruknya pelayanan publik yang terjadi selama ini adalah karena tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraannya. Kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi Indonesia masih mengedepankan sistem kekuasaan (state oriented) dibandingkan dengan publik (public oriented)(Samsuddin, 2016). Kinerja penyelenggara dalam hal ini adalah birokrasi pemerintahan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan publik selain dari pengadaan inovasi layanan berbasis elektronik. Maka berikut hasil dari penelitian penggunaan Klampid New Generation (KNG) di Kantor Kelurahan Gayungan.

1. Efektivitas kinerja layanan publik di Kelurahan Gayungan.

Efektivitas adalah gambaran suatu ukuran kegiatan seberapa jauh target yang akan tercapai. Pernyataan tersebut berartikan bahwa efektivitas merupakan sebuah gambaran untuk dapat melihat seberapa jauh dan seberapa banyak target yang telah tercapai dari target awal. Tujuan dari inovasi Klampid New Generation (KNG) sendiri adalah tentang kemudahan petugas maupun masyarakat untuk melakukan permohonan pengajuan Administrasi Kependudukan pada satu pintu yang akan terhubung antara petugas kelurahan, petugas kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk di verifikasi berkas pengajuan.

Berdasarkan implementasi kinerja layanan publik berbasis elektronik di Kelurahan Gayungan, dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui KNG adalah berhasil efektif. Karena prosedur dalam pengajuan permohonan terbilang mudah dan terdapat petunjuk pengisian serta syarat-syarat yang diperlukan setiap akan melakukan permohonan sehingga memudahkan petugas dalam pelaksanaan pengajuan permohonan. Jika dibandingkan dengan sebelumnya, permohonan tidak dapat diajukan satu pintu di kelurahan melainkan melalui Dispendukcapil Kota Surabaya.

2. Efisiensi kinerja layanan publik di Kelurahan Gayungan.

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Yang dimaksudkan dengan input dan output pelayanan adalah seberapa jauh pelayanan yang diberikan dengan ada atau tidaknya biaya yang dikeluarkan masyarakat selaku pengguna jasa dan bagaimana kualitas produk jika tanpa

biaya, serta sebanyak apa waktu yang akan dihabiskan dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut. (Tinjauan et al., n.d.)

Berdasarkan implementasi pelayanan publik di Kelurahan Gayungan, adanya inovasi KNG dapat dikatakan efisien karena pada proses pengajuan permohonan terhitung hanya 5 sampai 15 menit tergantung permohonan apa yang diajukan. Selain prosesnya yang cepat hasil dari pengajuan Administrasi Kependudukan juga dapat selesai dalam satu hari. Selanjutnya terkait biaya, dengan diberlakukannya KNG yang memudahkan dan mempercepat proses permohonan dapat meminimalisir adanya biaya atau pungutan liar karena dokumen permohonan akan terbit sesuai dengan sistem dari KNG, mengingat adanya biaya ataupun pungli berawal dari permohonan yang berbelit dan lama. Sehingga proses pelayanan Administrasi Kependudukan melalui KNG dapat dikatakan efisien karena dapat memotong waktu masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik.



Gambar 2. Pelayanan Administrasi di Kelurahan Gayungan.

Implementasi Klampid New Generation (KNG) sebagai sarana pelayanan publik terkait Administrasi kependudukan dianggap berhasil jika didasarkan pada Efektivitas dan Efisiensi serta kinerja pelayanan publik. Mengingat banyaknya keluhan terkait rentan waktu yang lama dan juga antrian panjang dalam proses pelayanan publik ini. Penerapan e-government pada dasarnya digunakan sebagai perwujudan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dengan mengandalkan perkembangan teknologi dan komunikasi. (Diana Putri & Roisul Basyar, 2023) Sehingga inovasi layanan adminduk berbasis elektronik dapat mewujudkan data kependudukan yang akurat serta mendorong masyarakat untuk tidak malas

mengurus dokumen kependudukannya karena proses pelayanan yang mudah dan cepat. Pelayanan publik di Kelurahan mengenai administrasi kependudukan menjadi salah satu hal yang paling menonjol pada profil sebuah Kelurahan. Kelurahan menjadi tempat pertama dilakukannya administrasi kependudukan untuk diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana yang berwenang.

Selanjutnya terkait kendala, sebagaimana proses observasi yang dilakukan selama kurun waktu empat bulan ini tidak ada kendala pada sistem layanan elektronik berdasarkan pernyataan petugas, kendala dapat ditemukan apabila petugas verifikasi dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak teliti dalam menerima berkas permohonan yang telah diajukan melalui akun KNG petugas Kelurahan. Sehingga KNG merupakan inovasi pelayanan publik yang tepat untuk diimplementasikan di kantor Kelurahan terkhusus di Kota Surabaya mengingat banyaknya penduduk yang ada.

KESIMPULAN

Adanya inovasi Klampid New Generation (KNG) ini memberikan dampak positif kepada masyarakat selaku pengguna layanan publik terkhusus administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Gayungan. Karena dengan munculnya inovasi ini, pengajuan permohonan dokumen kependudukan dapat lebih cepat dan lebih mudah di akses oleh masyarakat. Petugas kelurahan sebagai pelaku pelayanan publik juga merasakan dampak yang sama yakni kemudahan dalam pengajuan berkas permohonan masyarakat dalam satu pintu yaitu KNG sehingga tidak terjadi penumpukan berkas. Proses layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik dikemas secara ringkas oleh sistem sehingga memudahkan petugas dalam melakukan pengajuan permohonan. Pengembangan e-government menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (Febriani & Prathama, 2022). Pemanfaatan perkembangan teknologi yang menghasilkan inovasi layanan administrasi berbasis elektronik ini meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik terkhusus layanan administrasi di Kelurahan. Banyaknya dampak positif dari negative dapat disimpulkan bahwa Klampid New Generation (KNG) sebagai inovasi pengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Gayungan berhasil dalam implementasinya didasarkan pada efektifitas dan efisiensi yang telah diterima.

DAFTAR REFERENSI

- Amrozi, Y., Cornelia Devi, E., Ainuriyah Rosida Program Studi Sistem Informasi, L., Sains Dan Teknologi, F., & Sunan Ampel Surabaya, U. (2022). Implementasi E-Government Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-Kios Implementation E-Government Of Public Services On E-Kios Application. In *Jurnal Kebijakan Publik* (Vol. 13, Issue 3).
- Aulia, N., & Rahmatika, A. (N.D.). *Inovasi Dan Optimalisasi Penerapan Surabaya Single Window (Ssw) Terkait Pelayanan Di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya*.
- Diana Putri, A., & Roisul Basyar, M. (2023). Implementasi Klampid New Generation Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2).
- Febriani, E. R., & Prathama, A. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo 4.0 (Sipraja 4.0) Service Improvement Strategy System Services Of The People Of Sidoarjo 4.0 (Sipraja 4.0). In *Jurnal Kebijakan Publik* (Vol. 13, Issue 4).
- Laili, S. N., & Kriswibowo, A. (2022). Elemen Sukses Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Elements Of Successful Application Of Population Administration Information System. In *Jurnal Kebijakan Publik* (Vol. 13, Issue 3).
- Nugraha, J. T. (N.D.). *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*.
- Nurrihza A. Charani, Tri Putra Adi, & Diba H. Latifa. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 55–112.
- Salsa Bella, V., Rahmadanik, D., & Hariyoko, Y. (N.D.). *Optimalisasi Aplikasi Klampid New Generation Guna Tingkatkan Kawasan Sadar Administrasi Kependudukan Kecamatan Tambaksari Optimization Of The Klampid New Generation Application To Improve The Area Of Population Administration In Tambaksari District*.
- Samsuddin. (2016). Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan-An Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi). *Jip (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(2), 314–322. <https://doi.org/10.24905/Jip.1.2.2016.314-322>
- Siti, N., Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi: Vol. Vi* (Issue 1).
- Tahta Anedea. (2020). Kajian Teoritis Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dihubungkan Dengan Profesionalitas Dalam Penyelenggaraan Birokrasi. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 7(1), 19–36.
- Tinjauan, S., Lembaga, K., Heryanto, P., & Abstrak, M. (N.D.). *Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Uin, A. R., & Banjarmasin, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif* (Vol. 17, Issue 33).

- Zulkarnain, M. (2018). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Kelurahan Tamaona Kabupaten Gowa. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan* (Vol. 11, Issue 2).
- Victor P. H. Nikijuluw. (2008). *Blue Water Crime: Dimensi Sosial Ekonomi Perikanan Ilegal*. Jakarta: PT. Pustaka Cidesindo.
- W. Simpson, Gianni M. (2005). *The Changing Nature of High Sea Fishing. How Flag of Convenience Provide Cover for Illegal, Unreported and Unregulated Fishing*. WWF dan Departement of Agriculture, Fisheries and Forestry, Australian Government, h. 84.