

Mahrani, S., Hardjat, S., (2024). Penerapan Pelayanan Prima dalam Penerbitan E-KTP Melalui Klampid New Generation (KNG) di Kecamatan Pakal Kota Surabaya. *Prediksi*. Vol. 23 (3) 183-190.

---

## Penerapan Pelayanan Prima dalam Penerbitan E-KTP Melalui Klampid New Generation (KNG) di Kecamatan Pakal Kota Surabaya

Sindy Mahrani<sup>1\*</sup>, Susi Hardjati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: <sup>1</sup>[sindymahrani13@gmail.com](mailto:sindymahrani13@gmail.com), <sup>2</sup>[susihardjati.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:susihardjati.adneg@upnjatim.ac.id)

---

### INFORMASI ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Received:

05 September 2024

Received in revised form:

07 Oktober 2024

Accepted:

05 November 2024

---

#### Keyword:

E-KTP; Inovasi; Klampid New Generation; Excellent Service

#### Kata Kunci:

E-KTP; Inovasi; Klampid New Generation; Pelayanan Prima

### ABSTRACT

*Klampid New Generation (KNG) is a form of innovation launched by the Population and Civil Registration Office City of Surabaya in an effort to realize prime service. Service can be said to be prime if it can meet the needs of the community and give satisfaction to the community. Pakal District is one of the public service organizing institutions that implement KNG as an effort to provide prima facie services to the community. The indicators used in this study are based on prima facie service theory that includes ability, attitude, appearance, attention, action, and responsibility. This study aims to find out how to apply prima facie services in E-KTP publishing through Klampid New Generation (KNG) in Pakal District, Surabaya City. The method used is a qualitative method with a descriptive approach. The research results show that employees in Pakal District have provided good service to the community. Each indicator shows a good assessment so that in issuing e-KTP through KNG in Pakal District, it can be said that it is optimal. It means that the implementation of prima facie services has been carried out by employees in Pakal District. However, this must always be improved and maintained so that employees can provide better services for the future.*

### ABSTRAK

*Klampid New Generation (KNG) merupakan bentuk inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam upaya mewujudkan pelayanan prima. Pelayanan dapat dikatakan prima jika dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kecamatan Pakal merupakan salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik yang menerapkan KNG sebagai upaya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori pelayanan prima yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima dalam penerbitan E-KTP melalui Klampid New Generation (KNG) di Kecamatan Pakal, Kota Surabaya. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai di Kecamatan Pakal telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Setiap indikator menunjukkan penilaian yang baik sehingga dalam penerbitan e-KTP melalui KNG di Kecamatan Pakal dapat dikatakan sudah optimal. Artinya, penerapan pelayanan prima sudah dilakukan oleh pegawai di Kecamatan Pakal. Namun hal tersebut harus selalu ditingkatkan dan dipertahankan agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih baik untuk masa mendatang.*



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

---

\* Corresponding author: [sindymahrani13@gmail.com](mailto:sindymahrani13@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Meningkatnya kebutuhan akan dokumen setiap warga negara menjadi suatu keharusan yang dimiliki. Hal ini semakin membuat pemerintah sebagai pelaksana dalam pembuatan dokumen harus bisa menempatkan dirinya untuk lebih mengembangkan inovasi dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi, lembaga independen, korporasi, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk memberikan pelayanan publik.

Pada tahun 2020-2022 jumlah laporan pengaduan pelayanan publik semakin meningkat. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Laporan Pengaduan Pelayanan Publik di Indonesia

Tahun	Jumlah
2020	7.204
2021	7.186
2022	8.292

Sumber: (*Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2020-2022, 2022*)

Dari tabel diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan jumlah pengaduan terus meningkat. Berikut data lebih rinci terkait 5 provinsi dengan jumlah laporan pengaduan pelayanan publik terbanyak di Indonesia:

Tabel 2. Provinsi dengan Jumlah Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Terbanyak Tahun 2022

Provinsi	Jumlah
Jawa Timur	28
Jawa Barat	26
Sulawesi Selatan	21
Sumatera Utara	18
Lampung	17

Sumber: (*Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2022*)

Dari tabel diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur masih belum berjalan optimal karena memiliki jumlah pengaduan pelayanan terbanyak di Indonesia. Provinsi Jawa Timur memiliki 38 Kabupaten / Kota. Berikut data 5 Kabupaten / Kota dengan jumlah laporan pengaduan pelayanan publik terbanyak di Provinsi Jawa Timur:

Tabel 3. Jumlah Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Terbanyak 2022 di Provinsi Jawa Timur

Kabupaten Kota	Jumlah
Surabaya	39
Kab. Tulungagung	13
Kota Malang	9
Kab. Sidoarjo	7
Kota Kediri	6

Sumber: (Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2022)

Kecamatan Pakal merupakan salah satu lembaga penyelenggara layanan publik di Kota Surabaya yang mengurus dokumen kependudukan, salah satunya penerbitan E-KTP. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah KTP yang dibuat secara elektronik baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi (Budiharjo, 2017). Berikut ini rekapan jumlah pengajuan KTP selama 4 bulan pada tahun 2023.

Tabel 4. Permohonan Pengajuan KTP Elektronik Per Bulan

Bulan	Jumlah	Presentase
September	49	22,0%
Oktober	32	14,4%
November	51	22,8%
Desember	91	40,8%
Total	223	100%

Sumber: Klampid New Generation (KNG), 2023

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa terdapat 223 pemohon e-KTP di Kecamatan Pakal. Bulan dengan jumlah pengajuan e-KTP paling banyak yaitu pada Bulan Desember berjumlah 91 pemohon dengan presentase 40,8%. Hal ini terjadi karena banyak pemohon rekam baru yang berusia 17 tahun sehingga RT setempat menyegerakan untuk membuat e-KTP agar dapat mengikuti pemilu yang akan diselenggarakan tahun 2024. Berikut ini rekapan jumlah realisasi e-KTP di Kecamatan Pakal pada tahun 2023.

Tabel 5. Jumlah Realisasi e-KTP Tahun 2023

Deskripsi	Jumlah
Jumlah realisasi KTP WNI	4849 lembar
Jumlah Kartu Calon Penduduk	174 lembar
Jumlah Kartu Penduduk Musiman	331 lembar

Sumber: (Dispendukcapil Kota Surabaya, 2023)

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa tidak hanya e-KTP saja yang diterbitkan, namun juga terdapat Kartu Calon Penduduk dan Kartu Penduduk Musiman. Kartu Calon Penduduk diberikan kepada seseorang sebelum mendapatkan KTP. Sedangkan Kartu Penduduk Musiman diberikan kepada warga musiman atau warga yang berasal dari luar daerah namun tinggal di lain daerahnya.

Dari hasil observasi yang dilakukan, permasalahan yang dijumpai di Kecamatan Pakal dalam pengurusan dokumen yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dan minimnya pengetahuan dalam mengurus dokumen. Selain itu, sarana dan prasarana dalam pengurusan e-KTP, salah satunya alat sidik jari yang tidak bisa berfungsi dengan baik sehingga warga harus datang ke Dispendukcapil Kota Surabaya untuk melakukan perekaman sidik jari. Ketersediaan blangko KTP juga sangat minim dikarenakan stok blangko KTP dari Dispendukcapil Kota Surabaya juga terbatas.

Berdasarkan permasalahan tersebut, pemerintah harus membuat inovasi agar mempermudah dalam pengurusan dokumen. Di era digital yang semakin maju ini, penyelenggara pelayanan harus berinovasi untuk dapat memanfaatkan teknologi yang ada. Pentingnya inovasi pelayanan publik berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendorong pemerintah untuk menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (Isharyono & Hardjati, 2023).

Klampid New Generation (KNG) merupakan salah satu bentuk inovasi dalam pemberian layanan kepada masyarakat yang dapat membantu dalam pengurusan dokumen secara online (Puspitasari et al., 2023). Aplikasi KNG merupakan perkembangan lanjutan dari E-Lampid yang digunakan sebagai penunjang pelayanan administrasi kependudukan. KNG dapat diakses melalui aplikasi atau website resmi sehingga memudahkan masyarakat karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Aplikasi ini diciptakan dengan tujuan mewujudkan Surabaya Smart City dengan prinsip E-Government.

Adanya inovasi tersebut merupakan upaya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan prima atau excellent service merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Puja, 2019). Pelayanan dapat dikatakan prima jika dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Barata (2003) dalam (Wijaya et al., 2023), indikator pelayanan prima meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

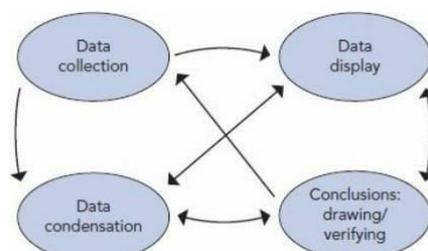
Berdasarkan beberapa uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik yang prima, harus sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan demikian, akan tercipta pelayanan prima yang dapat memenuhi harapan, kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima dalam penerbitan E-KTP melalui Klampid New Generation (KNG) di Kecamatan Pakal, Kota Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Abdussamad, 2021), metode kualitatif adalah metode penelitian yang meneliti kondisi obyek alamiah yang muncul karena adanya perubahan pandangan pada suatu realitas / fenomena. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Pakal, Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan yang dipilih

menggunakan metode purposive sampling dan informan tersebut memiliki pemahaman mendalam terkait fenomena penelitian, diantaranya Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, serta masyarakat sebagai pengguna layanan yang mengurus dokumen e-KTP. Selain itu, juga dilakukan observasi dan dokumentasi untuk merekam dan mencatat langsung peristiwa di lapangan.

**Gambar 1. Komponen Teknik Analisis Data: Interactive Model**



Sumber: Matthew B.Miles, A.Michael Huberman, Johnny Saldana (2014)

Dengan menggunakan teknik-teknik tersebut, gambaran yang jelas tentang penerapan pelayanan prima dalam penerbitan E-KTP melalui Klampid New Generation (KNG) di Kecamatan Pakal, Kota Surabaya diharapkan dapat diberikan kepada peneliti.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Judul dari penelitian ini adalah Penerapan Pelayanan Prima dalam Penerbitan E-KTP Melalui Klampid New Generation (KNG) di Kecamatan Pakal, Kota Surabaya. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima di Kecamatan Pakal, maka digunakan 6 (enam) indikator dari teori pelayanan prima menurut Barata (2003) dalam (Wijaya et al., 2023), yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

### 1. Kemampuan (*Ability*)

Yaitu kemampuan instansi dalam melakukan pelayanan meliputi kecepatan dan ketepatan. Dengan memperhatikan kinerja sesuai dengan harapan pengguna jasa, sedikit kesalahan, dan tepat waktu.

Dari hasil temuan yang ada, diketahui bahwa kegiatan pelayanan e-KTP yang serba digital dengan akses cepat dan mudah tidak menjamin dapat berjalan lancar karena ketika terjadi pemadaman listrik seluruh pelayanan akan terhenti dan pemohon akan diarahkan untuk kembali lagi besok.

Pada proses penginputan melalui Klampid New Generation (KNG) para petugas pelayanan Adminduk dapat mengoperasikan website dengan cepat dan tepat sesuai dengan data pengguna jasa dari NIK, nama, alamat, hingga proses perekaman e-KTP.

Para petugas pelayanan Adminduk menjanjikan e-KTP akan selesai selama kurun waktu 7 hari kerja, namun pihak Kecamatan Pakal juga tidak bisa memastikan akan selesai tepat waktu karena blanko yang tersedia dari pusat jumlahnya terbatas. Untuk mengantisipasi masyarakat bolak-balik ke kelurahan untuk mengambil e-KTP, maka e-Kitir akan dituliskan nomor pelayanan Kantor Kecamatan Pakal untuk menghubungi ke nomor pelayanan Kecamatan terlebih dahulu untuk pengecekan update status e-KTP.

Penelitian terhadap indikator ini sejalan dengan indikator kemampuan (ability) menurut Barata (2003) dalam (Wijaya et al., 2023), yaitu kemampuan untuk melayani masyarakat dengan cepat dan tepat, artinya bahwa pegawai di Kecamatan Pakal telah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cukup bagus karena telah memberi informasi yang jelas kepada masyarakat, cepat tanggap serta memiliki ketelitian yang tinggi dalam menginput dokumen kependudukan e-KTP melalui website KNG.

## **2. Sikap (*Attitude*)**

Yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan tulus, ramah dan penuh perhatian hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi dan memahami kebutuhan pengguna jasa. Dengan pelayanan dari petugas yang ramah menjadikan para pengguna layanan akan memberikan nilai positif atas pelayanan yang diberikan. Pegawai di Kecamatan Pakal dalam melayani masyarakat harus memberikan respon yang baik dalam menangani setiap keluhan masyarakat serta memaksimalkan pelayanan. Tidak hanya itu petugas pelayanan juga telah menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).

Dari hasil temuan yang ada, penelitian ini sejalan dengan indikator sikap menurut Barata (2003) dalam (Wijaya et al., 2023), yaitu perilaku pegawai dalam berinteraksi dengan pelanggan harus sopan dan ramah, artinya sikap petugas saat melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP sudah baik. Hal ini karena petugas sudah cukup sabar, ramah, dan sopan dalam melayani masyarakat yang belum paham proses dari pengajuan e-KTP.

## **3. Penampilan**

Melalui teori pelayanan prima dari Barata (2003) dalam (Wijaya et al., 2023), tentang indikator penampilan petugas pelayanan Adminduk, diwajibkan untuk dapat menunjukkan sebuah kepercayaan diri serta kredibilitas organisasi baik secara fisik maupun non fisik. Pegawai pelayanan Adminduk dengan penampilan sopan dan baik akan mendapat nilai positif bagi penerima jasa. Oleh karena itu petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pakal sudah menerapkan pakaian atau seragam yang telah ditetapkan oleh pihak kantor.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penelitian ini sejalan dengan indikator tangible (penampilan fisik) menurut Fandy Tjiptono (2011) dalam (Sumigar et al., 2018), yaitu penampilan pegawai mencerminkan kepercayaan diri, artinya penampilan petugas pelayanan Adminduk di Kantor Kecamatan Pakal dalam melayani pengguna jasa khususnya pada penerbitan KTP elektronik sudah baik karena mengikuti ketentuan dari kantor.

## **4. Perhatian**

Perhatian merupakan suatu bentuk kepedulian kepada pelanggan yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta memahami setiap saran dan kritik dari mereka. Dalam hal ini perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kecamatan Pakal dinilai sudah baik.

Hal ini dibuktikan dengan pelayanan pada pengguna jasa khususnya e-KTP melalui website Klampid New Generation (KNG) yang memerlukan dokumen persyaratan seperti fotocopy Kartu Keluarga (KK), namun peneliti masih menemukan pengguna jasa yang hanya membawa KK asli dan belum di fotocopy. Dengan perhatian dari petugas pelayanan maka kebutuhan untuk fotocopy KK akan dipenuhi tanpa dikenai biaya. Hal ini mempermudah dan mempercepat pengguna jasa serta dapat meningkatkan kredibilitas instansi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini sejalan dengan indikator perhatian menurut Barata (2003) dalam (Wijaya et al., 2023), yaitu menyediakan wadah untuk menyampaikan aspirasi melalui kritik dan saran, artinya perhatian petugas pelayanan adminduk khususnya e-KTP di Kantor Kecamatan Pakal sudah baik karena memiliki perhatian tinggi terhadap pelanggan yang mengurus dokumen dengan memberikan informasi yang jelas apresiasi informan terhadap informasi baru yang mereka peroleh setiap kali ada sesi penyuluhan.

## **5. Tindakan**

Tindakan artinya pegawai harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status sosial. Pegawai yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, maka masyarakat akan menilai jika pelayanan yang diberikan pegawai adalah istimewa. Tiap masyarakat yang berkunjung, berhak mendapat pelayanan yang sama, baik orang normal, orang disabilitas, ibu hamil, maupun orang lanjut usia.

Dari hasil temuan yang ada, mayoritas masyarakat menyebutkan bahwa pegawai telah memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan individu yang satu dengan yang lainnya. Selain itu, apabila ada sesuatu yang mendesak, pegawai di Kecamatan Pakal akan lebih cekatan dalam membantu pelanggan dalam pemberian layanan, contohnya jika ada warga disabilitas atau ibu hamil, maka akan cekatan dalam bertindak.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini sejalan dengan asas kesamaan hak menurut Rahminto (2005) dalam (Rahmadanik & Permatasari, 2021), yaitu tindakan pelayanan publik tanpa melakukan diskriminatif dan tidak membeda-bedakan. Artinya, bahwa pegawai di Kecamatan Pakal telah bertindak dengan baik tanpa membeda-bedakan status masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan, salah satunya e-KTP.

## **6. Tanggung Jawab**

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sebagai bentuk penunjang serta tanggungjawab dalam keberhasilan pelayanan yang prima. Sarana dan prasarana dapat meliputi sarana fisik bangunan, perlengkapan penunjang layanan dan peralatan yang digunakan, serta tata ruang dalam pelayanan.

Dari hasil temuan yang ada, diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Pakal sudah sangat bagus karena memperhatikan kenyamanan pengguna jasa serta memiliki tanggungjawab penuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terlihat dari ruang tunggu yang dilengkapi AC, kursi tunggu yang memadai, printer, alat perekaman e-KTP, komputer, serta terdapat kursi roda yang diperuntukkan warga disabilitas atau lansia yang susah untuk berjalan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini sejalan dengan indikator responsibility / tanggungjawab menurut Kotler (2012) dalam (Fitriyah & Arif, 2023), yaitu tanggungjawab pegawai dalam melayani masyarakat dengan tidak melanggar peraturan. Artinya, pegawai di Kecamatan Pakal sudah mampu dalam menyelesaikan persoalan dan keluhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dengan fasilitas-fasilitas yang memadai.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan e-KTP melalui Klampid New Generation (KNG) yang dilakukan oleh pegawai di Kecamatan Pakal sudah menerapkan indikator pelayanan prima dengan baik. Hal ini karena petugas telah memberikan sikap dan kemampuan mereka dalam melayani masyarakat dengan ramah, sopan, dan cekatan. Penampilan para pegawai juga dinilai baik karena mengikuti standar ketetapan kantor. Selain itu, tanggung jawab sebagai pemberi layanan sudah diberikan kepada masyarakat dengan memberikan perhatian tanpa membedakan status / golongan dari masyarakat. Sarana dan prasarana yang ada juga sangat memadai. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pemberian layanan dalam pengurusan e-KTP di Kantor Kecamatan Pakal melalui Klampid New Generation (KNG) sudah dapat dikatakan menerapkan pelayanan prima, karena pegawai telah menerapkan tindakan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif (P. Rapanna (Ed.)). Syakir Media Press.
- Budiharjo, B. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Kelurahan Binong Kecamatan Curug Tangerang. 14(1), 36–55.
- Dispendukcapil Kota Surabaya. (2023).
- Fitriyah, A. N., & Arif, L. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. PUBLIK : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 10(3), 772–784.
- Isharyono, A. B., & Hardjati, S. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Go-Online (Gool) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. Iripia : Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan, 8(5).
- Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2020-2022. (2022).
- Laporan Tahunan Ombudsman RI. (2022).
- Puja, M. N. (2019). Implementasi Strategi Pelayanan Prima pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata. IAIN Purwokerto.
- Puspitasari, C. D., Hartono, S., & Rahmadanik, D. (2023). Pelaksanaan Program Klampid New Generation (KNG) Dalam Optimalisasi Pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. Journal of Engineering Research, 3(05), 391–397.
- Rahmadanik, D., & Permatasari, S. A. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk. JPALG: Journal of Public Administration and Local Governance, 5(2), 103–114. <https://doi.org/10.31002/jpalg.v5i2.4803>
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. 1(1).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. (2009).
- Wijaya, J. I., Radjikan, R., & Murti, I. (2023). Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi Klampid New Generation (KNG). 3(04), 210–217.