

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT PADA PENDAFTARAN SURAT PENGANTAR NIKAH ONLINE DI KELURAHAN WONOKUSUMO SURABAYA

Retno Linangkung Indah ¹⁾, Amirul Mustofa ²⁾

^{1) 2)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: retnolinangkungindah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan pendaftaran surat pengantar nikah online melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Wonokusumo Surabaya beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan menurut George Edward III, dengan 4 fokus yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, studi dokumen. Selanjutnya, analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menemukan bahwa implementasi kebijakan pendaftaran surat pengantar nikah online melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Wonokusumo Surabaya secara umum pada keempat fokus implementasi kebijakan, yaitu fokus komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi telah secara positif mendukung, sehingga kebijakan berhasil diimplementasikan dengan baik, walaupun terdapat beberapa kendala yang dapat diatasi.

Faktor-faktor pendukung implementasi kebijakan ini adalah a) adanya pihak-pihak yang dapat bekerjasama dengan Kelurahan dalam kegiatan sosialisasi kebijakan yaitu jajaran RT, RW, LPMK dan KSH (Kader Surabaya Hebat) b) adanya media online Instagram yang dapat dimanfaatkan dalam mensosialisasikan kebijakan; c) adanya SDM petugas pelayanan yang dapat diandalkan dan sungguh-sungguh dalam mengimplementasikan kebijakan; d) sudah adanya anggaran rutin untuk semua pelayanan publik di kantor Kelurahan Wonokusumo; e) adanya fasilitas, sarana dan prasarana rutin yang dipakai untuk semua pelayanan publik di kantor Kelurahan Wonokusumo; f) adanya kesungguhan perangkat RT dan RW dalam memverifikasi permohonan melalui aplikasi 'Sayang Warga'; e) adanya struktur birokrasi Kelurahan yang dapat digunakan untuk mengimplementasikan kebijakan sehingga ada pembagian kerja yang jelas dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Sementara faktor penghambatnya adalah. a) masih adanya sebagian catin (calon pengantin) pemohon yang tidak paham teknologi informasi; b) masih adanya RT, RW dan pemohon yang belum tahu adanya peraturan baru terkait pendaftaran surat pengantar nikah harus secara online; c) masih adanya RT dan RW yang belum tahu cara memverifikasi permohonan melalui aplikasi 'Sayang Warga'; d) masih adanya sebagian pemohon yang masih belum paham teknologi digital.

Dari hasil penelitian ini, peneliti menyusun rekomendasi, yaitu hendaknya Kelurahan Wonokusumo lebih mengintensifkan lagi sosialisasi secara offline maupun online atas penggunaan sosialisasi penggunaan SSWAlfa dalam pengurusan Surat Pengantar Nikah secara online, membentuk beberapa kader pendampingan di tingkat RW untuk membantu pemohon yang masih belum paham cara mengakses aplikasi SSWAlfa, dan hendaknya kelurahan Wonokusumo lebih mengintensifkan lagi pelatihan bagi jajaran pengurus RT dan RW yang belum bisa melakukan verifikasi pemohon

Kata Kunci: Implementasi kebijakan, pendaftaran surat pengantar nikah online, Aplikasi SSWAlfa

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of the online marriage cover letter registration policy through the Surabaya Single Window (SSW) Alfa application in Wonokusumo Village, Surabaya along with its supporting and inhibiting factors. This research is a type of qualitative research with a descriptive approach. The research used the theory of policy implementation according to George Edward III, with 4 focuses, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The collection of

research data was carried out through observation, interviews, document studies. The data analysis used is data collection, data condensation, data presentation and drawing conclusions.

The results of the study found that the implementation of the SSWAlfa Policy in general for the four focus of policy implementation, namely the focus of communication, resources, disposition and bureaucratic structure has been positively supportive, so that the policy was successfully implemented well, although there were several obstacles that could be overcome. Factors supporting the implementation, are a) the existence of parties who can cooperate with the Village in policy outreach activities, namely the RT, RW, LPMK and KSH (Surabaya Great Cadres) offline at Balai RW; b) the existence of Instagram online media that can be utilized in disseminating policies; c) the availability of reliable human resources for the Wonokusumo Village service staff who are serious about implementing policies; d) there is already a routine budget for all public services in the Wonokusumo Village office; e) the existence of routine facilities, facilities and infrastructure that are used for all public services at the Wonokusumo Village office; f) the seriousness of the RT and RW officials in verifying the application for a marriage introduction online through the 'Sayang Warga' application; e) there is a bureaucratic structure for the Wonokusumo Village that can be used to implement policies so that there is clear division of labor in implementing the policy.

Meanwhile, the inhibiting factors are: a) there are still some applicants who do not understand information technology; b) there are still RTs, RWs and applicants who are not aware of the new regulations regarding registration of marriage cover letters which must be done online; c) there are still RTs and RWs who don't know how to verify applications via the 'Sayang Warga' application; d) there are still some applicants who do not understand digital technology.

Finally, the researcher compiled recommendations, namely that the Wonokusumo Village should further intensify offline and online socialization on the use of socialization of the use on SSWAlfa in arranging Marriage Certificates online, form several assistance cadres at the RW level to help applicants who still don't understand how to access the SSWAlfa application, and the Wonokusumo Village should further intensify training for RT and RW administrators who have not been able to verify the applicants.

Keywords: Policy Implementation, Online Marriage Certificate Registration, SSWAlfa Application

A. LATAR BELAKANG

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengimplementasikan *e-government*, tentunya akan berdampak pada peningkatan kualitas standar pelayanan publik sehingga menjadi lebih efektif, efisien, responsif dan bertanggung jawab (Hutabarat 2017).

Implementasi dari *e-government* dan penciptaan produknya adalah pilihan strategis dalam rangka untuk penyampaian informasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat / publik, dengan sektor korporasi secara global dan diantara internal jajaran pemerintah itu sendiri. Hal tersebut juga dapat membantu mempercepat pelaksanaan pemerintahan tugas pokok dan fungsi pemerintah daerah itu sendiri. *E-government* juga bermanfaat untuk mengkomunikasikan berbagai kebijakan pemerintah pusat, dan pemerintah daerah kepada publik / masyarakat, yang sebelumnya terdapat kekurangan infrastruktur dan sarana komunikasi. Hal ini akan dapat memecahkan permasalahan utama terkait dengan pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia (Hardiansyah, 2018).

Dalam mengimplementasikan kebijakan *e-government*, masing-masing pemerintah daerah akan membuat produk – produk yang terkait *e-government*, yang bisa berbeda dan bervariasi di tiap daerah, sesuai dengan kapasitas kepemimpinan daerah, kesiapan SDM pelaksana, kesiapan sarana prasarana, kesiapan anggaran, dan sebagainya. Salah satu pemerintah daerah yang awal sekali mengimplementasikan kebijakan *e-government* adalah Pemerintah Kota Surabaya. Kesuksesan pelaksanaan *e-Government* tergantung pada ada tiga hal, yaitu support (dukungan), keinginan atau political will dari para pejabat publik terkait dan keterlibatan politik untuk menerapkan *e-government* dengan sungguh-sungguh (Indrajit, 2016)

Aplikasi SSWAlfa merupakan salah satu produk dari kebijakan *e-government* yang telah dikembangkan dan bisa melayani berbagai pelayanan perijinan dan non perijinan termasuk untuk melayani pengurusan surat pengantar nikah secara online yang mulai diimplementasikan tersebut, tentunya semakin memudahkan proses pelayanan, baik dari sisi masyarakat pengguna layanan, maupun dari sisi petugas penyelenggara

pelayanan khususnya di tingkat Kelurahan. Walaupun begitu, implementasi pelayanan pengurusan pelayanan surat pengantar nikah secara online, bisa jadi ada kendala – kendala, yang perlu untuk dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan kualitas layanan kedepan.

B. LANDASAN TEORITIS

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III, dengan empat fokus penelitian, yaitu fokus komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Peneliti menggunakan teori Implementasi Kebijakan George C. Edward III karena kebijakan ini termasuk dalam rumpun kebijakan top-down dan juga untuk mengetahui kinerja dari para implementor atau pelaksana implementasi kebijakan.

C. METODE

Sesuai dengan obyek penelitian, maka penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Wonokusumo Surabaya. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif. Prosedur pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumen. Sedangkan, prosedur analisis data dilakukan melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Implementasi kebijakan pendaftaran surat pengantar nikah online melalui aplikasi SSW Alfa di Kelurahan Wonokusumo Surabaya

a. Pada Fokus Komunikasi

Dari hasil penelitian, terkait faktor komunikasi, diketahui bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan pendaftaran surat pengantar nikah online melalui aplikasi SSW Alfa, Kelurahan Wonokusumo berkoordinasi dan bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Surabaya melalui Puskesmas melakukan pemeriksaan kesehatan bagi pemohon atau catin yang didahului dengan melakukan pendaftaran pemeriksaan kesehatan melalui aplikasi *e-health*.

Kemudian, Kelurahan Wonokusumo juga bekerjasama dengan dengan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan

Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana / DP3APKKB kota Surabaya, yang berperan dalam pelaksanaan kelas pranikah bagi catin melalui *zoom meeting*. Dalam kelas catin ini, catin akan mendapat pembekalan hal-hal penting terkait pernikahan seperti kesehatan reproduksi, kesehatan ibu anak, gizi, parenting, dan lain-lain.

Selanjutnya, Kelurahan Wonokusumo juga bekerjasama dengan Diskominfo dan DPMPTSP Kota Surabaya dalam mengimplementasikan kebijakan terkait permohonan surat pengantar nikah secara online dengan yang mempunyai kewenangan di bidang Teknologi Informasi di jajaran Pemkot Surabaya termasuk berperan sebagai admin dari aplikasi *e-health* dan SSWAlfa.

Kemudian, Kelurahan Wonokusumo juga bekerjasama dengan RT dan RW di tempat tinggal pemohon dimana Ketua RT dan RW berperan untuk melakukan verifikasi usulan permohonan surat pengantar nikah melalui aplikasi Sayang Warga.

Untuk mensosialisasikan kebijakan pengurusan surat pengantar nikah melalui aplikasi SSWAlfa, Kelurahan Wonokusumo melakukan sosialisasi secara offline dengan melibatkan jajaran pengurus RT, RW, LPMK dan KSH (Kader Surabaya Hebat). Selain itu sosialisasi juga dilakukan melalui instagram dan media sosial lainnya.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh Kelurahan Wonokusumo dengan berbagai pihak yang terkait, telah mendukung dan berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi kebijakan pendaftaran permohonan surat pengantar nikah online melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Wonokusumo Surabaya telah secara positif mendukung implementasi kebijakan tersebut. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, bahwa faktor komunikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dan mendukung implementasi atas suatu kebijakan

b. Pada Fokus Sumber Daya

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa dalam implementasi kebijakan pendaftaran permohonan surat pengantar nikah online melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Wonokusumo, sumber daya yang digunakan meliputi sumber daya manusia terdiri dari 2 staf pegawai Kelurahan yang sehari-harinya merupakan petugas pelayanan publik di kantor Kelurahan Wonokusumo.

Dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut Kelurahan Wonokusumo tidak memerlukan anggaran khusus, dikarenakan kebijakan tersebut telah menjadi bagian dari semua kegiatan pelayanan publik Kelurahan Wonokusumo yang sudah rutin dianggarkan sudah rutin.

Selanjutnya, sebagaimana pada sumber daya anggaran, untuk mengimplementasikan kebijakan ini, Kelurahan Wonokusumo tidak memerlukan perangkat dan fasilitas khusus, tetapi sudah dapat tercukupi menggunakan komputer dan jaringan internet yang digunakan untuk pelayanan publik di Kelurahan.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa beberapa sumber daya yang digunakan oleh Kelurahan Wonokusumo untuk mengimplementasikan kebijakan pendaftaran surat pengantar nikah online melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Wonokusumo Surabaya telah secara positif mendukung implementasi kebijakan tersebut. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, bahwa faktor sumber daya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dan mendukung implementasi atas suatu kebijakan

c. Pada Fokus Disposisi

Dari hasil penelitian, dalam implementasi kebijakan pendaftaran permohonan surat pengantar nikah online melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Wonokusumo pada fokus disposisi diketahui bahwa sikap petugas pelayanan teliti, responsif, bertanggung jawab, bersungguh-sungguh dan kompeten dalam melaksanakan

tugasnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fokus disposisi petugas pelayanan Kelurahan Wonokusumo berupa sikap dan kesungguhannya telah secara positif mendukung implementasi kebijakan, sehingga kebijakan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, bahwa faktor disposisi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dan mendukung implementasi atas suatu kebijakan

d. Pada Fokus Struktur Birokrasi

Dari hasil penelitian, dalam implementasi kebijakan pendaftaran permohonan surat pengantar nikah online melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Wonokusumo pada fokus struktur birokrasi diketahui bahwa Kelurahan Wonokusumo menggunakan struktur birokrasi aparatur yang telah ada berjalan di kantor Kelurahan yaitu:

1. Seksi Kesejahteraan Dan Perekonomian
Seksi ini bertugas untuk mensosialisasikan terkait proses atau tata cara pelayanan permohonan surat pengantar nikah online di Kelurahan
2. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik

Seksi ini bertugas untuk meneliti dan memverifikasi permohonan nikah yang masuk serta menerbitkan dan mengirimkan surat pengantar nikah tersebut ke email masing-masing catin pemohon.

Jadi, dalam implementasi kebijakan pengurusan permohonan surat pengantar nikah online, pemerintahan Kelurahan Wonokusumo telah membagi pekerjaan sesuai struktur birokrasi yang telah ada di Kelurahan Wonokusumo dan sudah ada pembagian kerja yang jelas, sehingga kebijakan dapat terlaksana dengan baik. Hal ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, bahwa faktor struktur birokrasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi suatu kebijakan

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi kebijakan pendaftaran surat pengantar nikah online melalui aplikasi SSW Alfa di Kelurahan Wonokusumo Surabaya.

Dari hasil penelitian implementasi kebijakan ini, ditemukan faktor pendukung dan penghambatnya adalah sebagai berikut:.

a. Faktor pendukung

- 1) Pada fokus komunikasi, faktor pendukungnya yaitu
 - a) adanya pihak-pihak yang dapat bekerja sama dengan kelurahan dalam kegiatan sosialisasi penggunaan aplikasi SSWAlfa dalam permohonan surat pengantar nikah, yaitu jajaran RT, RW, LPMK dan KSH (Kader Surabaya Hebat) secara Balai RW
 - b) Adanya sarana online Instagram dan lain-lain yang dapat dimanfaatkan Kelurahan Wonokusumo dalam mensosialisasikan secara online melalui instagram dan media sosial lainnya terkait penggunaan aplikasi SSWAlfa dalam permohonan surat pengantar nikah.
- 2) Pada fokus sumber daya, faktor pendukungnya yaitu
 - a) Adanya SDM petugas pelayanan di kantor Kelurahan Wonokusumo, yang dapat diandalkan dalam melayani permohonan surat pengantar nikah melalui SSWAlfa.
 - b) Sudah adanya anggaran rutin untuk pelayanan publik di kantor Kelurahan Wonokusumo, sehingga dalam implementasi kebijakan pengurusan surat pengantar nikah melalui SSWAlfa, tidak memerlukan anggaran khusus
 - c) Adanya fasilitas, sarana dan prasarana rutin yang dipakai dalam pelayanan publik, di kantor Kelurahan Wonokusumo, sehingga dalam mengimplementasikan kebijakan pengurusan surat pengantar nikah melalui SSWAlfa, tidak memerlukan fasilitas, sarana dan prasarana khusus.
 - d) Adanya perangkat RT dan RW yang dapat bekerjasama dalam

memverifikasi permohonan pengantar secara online melalui aplikasi 'Sayang Warga'

- 3) Pada fokus disposisi, faktor pendukungnya yaitu adanya:
 - a) Adanya petugas pelayanan pendaftaran permohonan surat pengantar nikah online di Kelurahan Wonokusumo Surabaya telah melayani dengan sungguh-sungguh, profesional, teliti, cekatan, akurat dan bertanggung jawab
 - b) Petugas pelayanan sudah benar-benar telah menguasai teknis operasional SSWAlfa
- 4) Pada fokus struktur birokrasi, faktor pendukungnya yaitu:
 - a) Adanya struktur birokrasi Kelurahan Wonokusumo yang dapat digunakan pada proses implementasi kebijakan.
 - b) Adanya pembagian kerja dalam implementasi kebijakan permohonan surat pengantar nikah online yang dilaksanakan oleh Seksi Kesejahteraan Dan Perekonomian dan Seksi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik

b. Faktor penghambat

Dari hasil penelitian implementasi kebijakan ini, ditemukan faktor penghambatnya, yaitu:

- 1) Adanya sebagian catin yang belum paham teknologi informasi
- 2) Adanya sebagian RT, RW dan pemohon yang belum mengetahui adanya dalam pengurusan pendaftaran pengantar nikah harus secara online
- 3) Adanya sebagian RT dan RW yang belum tahu cara memverifikasi permohonan melalui aplikasi Sayang Warga.
- 4) Masih adanya pemohon yang gaptek sehingga datang ke Kelurahan dengan membawa HP mereka untuk meminta dikerjakan atau minta bantuan petugas Kelurahan

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Hasil penelitian menemukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Implementasi kebijakan pendaftaran surat pengantar nikah online melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Wonokusumo Surabaya secara umum pada keempat fokus implementasi kebijakan, yaitu fokus komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi telah secara positif mendukung, sehingga kebijakan berhasil diimplementasikan dengan baik, walaupun terdapat beberapa kendala yang dapat diatasi.
- 2) Faktor pendukung implementasi kebijakan pendaftaran surat pengantar nikah online melalui aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kelurahan Wonokusumo Surabaya, adalah a) adanya pihak-pihak yang dapat bekerjasama dengan Kelurahan dalam kegiatan sosialisasi kebijakan yaitu jajaran RT, RW, LPMK dan KSH (Kader Surabaya Hebat) secara offline di Balai RW; .b) adanya media online Instagram yang dapat dimanfaatkan dalam mensosialisasikan kebijakan; c) adanya SDM petugas pelayanan Kelurahan Wonokusumo yang dapat diandalkan dan bersikap sungguh-sungguh dalam mengimplementasikan kebijakan; d) sudah adanya anggaran rutin untuk semua pelayanan publik di kantor Kelurahan Wonokusumo; e) adanya fasilitas, sarana dan prasarana rutin yang dipakai untuk semua pelayanan publik di kantor Kelurahan Wonokusumo; f) adanya kesungguhan perangkat RT dan RW dalam memverifikasi permohonan pengantar nikah secara online melalui aplikasi 'Sayang Warga'; e) adanya struktur birokrasi Kelurahan Wonokusumo yang dapat digunakan untuk mengimplementasikan kebijakan sehingga ada pembagian kerja yang jelas dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.
- 3) Faktor penghambatnya adalah a) masih adanya sebagian catin yang gptek atau tidak paham teknologi informasi; b) masih adanya RT, RW dan pemohon yang belum tahu adanya peraturan baru terkait pendaftaran surat pengantar nikah harus secara online; c) masih adanya RT dan RW yang belum tahu cara memverifikasi permohonan surat pengantar nikah online melalui aplikasi 'Sayang Warga'; d) masih adanya sebagian pemohon yang

masih belum paham teknologi digital sehingga datang ke Kelurahan dengan membawa HP mereka untuk meminta permohonan online dikerjakan oleh petugas Kelurahan. Adapun upaya untuk mengatasi faktor – faktor penghambat tersebut adalah dengan mengintensifkan sosialisasi penggunaan aplikasi SSWAlfa..

2. Rekomendasi

Kemudian, berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan rekomendasi, yaitu Hendaknya Kelurahan Wonokusumo:

1. Lebih mengintensifkan lagi sosialisasi secara offline maupun online atas penggunaan sosialisasi penggunaan SSWAlfa dalam pengurusan Surat Pengantar Nikah secara online.
2. Membentuk beberapa kader pendampingan di tingkat RW untuk membantu pemohon yang masih belum paham cara mengakses aplikasi SSWAlfa
3. Lebih mengintensifkan lagi pelatihan bagi jajaran pengurus RT dan RW yang belum bisa melakukan verifikasi pemohon

REFERENSI

- Abdul Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijakan dari Formula Keimplementasian Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Adriwati, 2001. *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Akbar, A., & Sensuse, D. I. 2018. *Pembangunan Model Electronic Government Pemerintahan Desa Menuju Smart Desa*. Jurnal Teknik Dan Informasi, 5(1), 1–5
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rinea Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipata
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bastian. 2003. *Perkembangan "E-Government" di Indonesia*. Jakarta: Sinar Harapan
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.

- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Elysia, V., Wihadanto, A., & Umartono. 2017. *Implementasi e-Government untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi di Indonesia – Universitas Terbuka Repository. In Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City* (pp. 353–380). Universitas Terbuka. <http://repository.ut.ac.id/7083/>
- Faosal, Sanafiah. 2002. *Dasar dan Teknik Penelitian Keilmuan Sosial*. Surabaya: Usaha Nasional
- Fatoni, Abdurrahman. 2011. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Grindle, Marilee. S. 1980. *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press
- Hadi, Sutrisno. 2002. *Sutrisno Metodologi Reserch*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava. Media.
- Habibullah, Achmad, 2010, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government, Media Masyarakat, Kebudayaan dan Politik* Volume : 23 – No. 3 Terbit : 07-2010, http://journal.unair.ac.id/filerPDF/abstrak_403915_tpjua.pdf, diakses tanggal 24 Maret 2023 jam 15.40 WIB
- <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaltriaspolitika/article/view/4600>, diakses tanggal 06 Mei 2023 jam 19.57 WIB
- <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/9459>, diakses tanggal 05 Mei 2023 jam 21.20 WIB
- <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/24068/21826>, diakses tanggal 06 Mei 2023 jam 17.10 WIB
- <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/JOGIV/article/view/435/383>, diakses tanggal 05 Mei 2023 jam 21.48 WIB
- <https://jkip.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/8015/6865>, diakses tanggal 06 Mei 2023 jam 17.10 WIB
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pemkot-surabaya-akan-dijadikan-model-e-govt-nasional>, diakses tanggal 05 Mei 2023 jam 09.25 WIB
- <https://www.kominfo.go.id/content/detail/2080/> Pemkot+Sura baya+Kembali+Raih+eGovernment + Award/0/sorotan_media, diakses tanggal 05 Mei 2023 jam 10.36 WIB
- <https://kbbi.web.id/implementasi>, diakses tanggal 10 Mei 2023 jam 06.56 WIB
- <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/7390/pdf>, diakses tanggal 10 Mei 2023 jam 18.33 WIB
- <https://www.kppod.org/berita/view?id=349>, diakses tanggal 11 Mei 2023 jam 06.07 WIB
- <https://www.surabaya.go.id/id/berita/64958/luncurkan-aplikasi-sayang-warga>, diakses tanggal 15 Juli 2023 jam 15.50 WIB
- https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/Kelurahan_wonokusumo, diakses tanggal 07 Juli 2023 jam 21.42 WIB
- <https://dewey.petra.ac.id/repository/jiunkpe/jiunkpe/s1/ars4/2021/jiunkpe-is-s1-2021-b12170029-49983-modular-chapter1-preview.pdf>, diakses tanggal 08 Juli 2023 jam 06.53 WIB
- [https://www.kppod.org/berita/view?id=349#:~:text=Pemerintah%20Kota%20\(Pemkot\)%20Surabaya%20telah,yang%20ingin%20berinvestasi%20di%20Surabaya](https://www.kppod.org/berita/view?id=349#:~:text=Pemerintah%20Kota%20(Pemkot)%20Surabaya%20telah,yang%20ingin%20berinvestasi%20di%20Surabaya), diakses tanggal 08 Juli 2023 jam 09.32 WIB
- <https://blc.surabaya.go.id/artikel/detail/apa-itu-surabaya-single-window>, diakses tanggal 08 Juli 2023 jam 09.17 WIB
- <https://sswalfa.surabaya.go.id/login>, diakses tanggal 08 Juli 2023 jam 10.29 WIB
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Indrajit, Eko Richardus. 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan an Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government* Yogyakarta: Andi
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*,
- Hutabarat, Diani. 2017. *“Workshop Smart City, Wujudkan E-Government Terintegrasi Menuju Satu Data.”* www.kominfo.go.id.
- Kartono, 1980, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Alumni, Bandung.

- Keputusan Presiden Nomor 80 tahun 2003 tentang *Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah*
- Macintosh, A. 2004. *Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*. OECD. <https://doi.org/10.1787/97892640192-en>
- Moleong, Lexy J. 1990. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press. Group.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik, Dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Nasution, S. 1999. *Metode Penelitian Naturalistik Kuantitatif* Bandung: Tarsito.
- Nawawi, Hadari. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Nawawi, Hadari. 2005. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nugroho, Riant, 2003. *Kebijakan Publik.: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Media Elex Computindo.
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Nugroho, S. 2007. *Political Environment Dalam Implementasi Electronic Government*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- OECD. 2010. *OECD Guiding Principles for Open and Inclusive Policy Making: Background Document for Session 1, Expert Meeting on 'Building and Innovative Government for Better Policies and Service Delivery*. <http://www.oecd.org/gov/46560128.pdf>
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 tentang *Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya*
- Indrajit, R. E. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi
- Priyatno Dwi. 2009. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Putra, Erlanda Juliansyah. 2015. *Pengelolaan Kepegawaian Pada Era Otonomi*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum, No. 65, April 2015, hal. 37-60. Aceh: Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
- Subarsono. 2005. *Analisa Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Subroto, Subino Hadi. 1999. *Pokok-Pokok Pengumpulan Data, Analisis Data, Penafsiran Data dan Rekomendasi Dalam Penelitian Kualitatif*. Bandung: IKIP.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunggono, Bambang. 1994. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*, Jakarta: PT. Karya Unipress.
- Supomo, Bambang, at. all. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Kebijakan Publik*. Bandung: APII
- Undang-Undang Dasar 1945
- Usman, Nurudin, 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: Pustaka Buana.
- Van Horn, Carl dan Van Meter, Donald. 1975, *Model-Model Dalam Kebijakan Implementasi*. Yogyakarta
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, Dan Implementasi) Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandarmaju.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, Budi. 2002. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media. Presindo
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenadamedia Group