



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 1842-1850

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital

Samuel Indrayana

Universitas Bhayangkara Surabaya

Email: [indrayana@ubhara.ac.id](mailto:indrayana@ubhara.ac.id)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan. Pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh masyarakat dan tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan dengan baik. Upaya peningkatan kualitas layanan tidak hanya dievaluasi dari ombudsman saja, tetapi pemerintah juga melakukan terobosan baru salah satu upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membentuk Mall Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik ini didirikan untuk mengintegrasikan berbagai pelayanan dalam satu lokasi yang sama. Dengan adanya MPP ini dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayan publik yang mudah, cepat, aman dan nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui program pelayanan apa saja yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan baik dan sudah memberikan dampak positif bagi masyarakat namun masih belum optimal, dikarenakan belum terpenuhi beberapa indikator seperti sumber daya manusia dan sarana prasarannya.

Kata Kunci: *Pelayanan, Mal Pelayanan Publik*

## Abstract

The purpose of this research is to find out one of the basic tasks of government is to provide service. Public service is the fulfillment of the wishes and needs of the community by the community and, of course, with the aim of improving the well-being of the society. Every citizen is entitled to good service. The efforts to improve the quality of the service are not only evaluated by the Ombudsman, but the government has also made new breakthroughs. One of the efforts that has been made by the government in order to improve public service is by forming the Public Service Mall. This public service mall was established to integrate various services in a single location. With the existence of this MPP can respond to the needs of the public for easy, fast, safe and comfortable public servers. This research aims to find out what service program is in the Public Service Mall of Sidoarjo district in providing service to the community. by using qualitative descriptive research methods with interview data collection and documentation techniques. The results of the research show that the service in the Public Service Mall of Sidoarjo district has gone well and has had a positive impact on the community but is still not optimum, due to some indicators such as human resources.

Keywords: *Services, Public Service Mall*

## PENDAHULUAN

Bersumber pada Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif Untuk mewujudkan birokrasi dalam pelayanan publik maka memerlukan reformasi birokrasi sebagai salah satu upaya yang dilakukan secara terencana.

Lewat Upaya peningkatan kualitas layanan tidak hanya dievaluasi dari ombudsman saja, tetapi pemerintah juga melakukan terobosan baru salah satu upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah dengan membentuk Mall Pelayanan Publik. Dikutip dari peraturan menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 definisi Mall Pelayanan Publik merupakan tempat berlangsungnya aktivitas ataupun kegiatan pelayanan publik atas benda, jasa, serta/ ataupun pelayanan administrasi yang ialah ekspansi guna pelayanan terpadu baik pusat ataupun wilayah, dan pelayanan Badan Usaha Milik Negeri/ Badan Usaha Milik Wilayah/ swasta, dalam rangka sediakan pelayanan yang kilat, gampang, terjangkau, nyaman, serta aman.

Pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah (LAN dan BPKP, 2001:1). Di sisi lain seperti yang diungkapkan Ashari (2003:5) juga seringdilihat dan didengar adanya tindakan dan perilaku oknum pemberi pelayanan yang tidak sopan, tidak ramah, diskriminatif, sistem pelayanan yang belum transparan, berbelitbelit serta tidak menjamin adanya kepastian, baik waktu maupun biaya. Berkenaan dengan hal tersebut, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik

Keinginan Pemerintah Pusat dalam meningkatkan sistem pelayanan publik di Indonesia melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) nomor 23 tahun 2017 yang kemudian diturunkan dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 32 tahun 2018 yaitu : adanya keinginan pemerintah sebagai pemegang otoritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, terpadu dan terintegrasi dengan seluruh jenis pelayanan kemeterian / lembaga / pemerintah daerah / badan usaha milik negara / badan usaha milik daerah swasta pada satu tempat tersebut, dan juga adanya keinginan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melakukan amanat sebagaimana yang telah tertuang dalam Permenpan RB diatas dimana pemerintah pusat menginstruksikan Pemerintah Daerah untuk dapat menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik (MPP). Dengan begitu Pemerintah Kabupaten Sidoarjo langsung bergerak untuk melakukan konsep penyelenggaraan

#### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif dimana data diperoleh lalu di olah secara mendalam. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui teknik dokumentasi dan Wawancara.

Subjek pada penelitian ini adalah Penelitian ini dilakukan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. Mal Pelayanan Publik (MPP) di Sidoarjo merupakan Peresmian MPP ke-13 di Indonesia itu diharapkan dapat mempermudah pelayanan masyarakat. Selain itu, MPP juga dinilai dapat menggerakkan perekonomian masyarakat kabupaten berjuluk Kota Delta itu. MPP tersebut menampung 24 instansi dan 134 pelayanan. Seperti Dinas Imigrasi, Samsat, Pertanahan, PDAM, Perbankan, BPJS, Disnaker, Dinsos, Dikbub, Kemenag, Dispenduk Capil, DPMPTSP, Kejaksaan, Telkom, dan Bank Pemerintah. MPP yang ke-13 itu menginspirasi kota dan kabupaten lain di Jatim untuk segera menyiapkan diri.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah meresmikan Mall Pelayanan Publik (MPP) yang berada di Jalan Lingkar Timur Sidoarjo, dan kabar gembiranya pada hari Selasa tanggal 9 november tahun 2021. MPP Kabupaten Sidoarjo telah diresmikan sejak tahun 2021 lalu. Untuk menjaga eksistensinya dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat, Deputi bidang Pelayanan Publik KemenPANRB, Diah Natalisa mendorong pusat layanan publik ini untuk terus melakukan inovasi. "Untuk tetap mewujudkan pelayanan publik yang prima tidak dapat dilakukan dengan hanya patuh melaksanakan ketentuan-ketentuan pelayanan, namun juga penting untuk berinovasi sebagai terobosan untuk menjaga eksistensi penyelenggaraan layanan di MPP Kabupaten Sidoarjo ini, Saat ini, di dalam MPP Sidoarjo telah bergabung sebanyak 24 instansi dan 177 jenis layanan.

Kabupaten Sidoarjo menunjukkan komitmen upaya perbaikan pelayanan publik terus menerus, salah satunya dengan membentuk mal pelayanan publik. Kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo ini untuk menjawab tantangan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang dapat memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat. kekuatan mal pelayanan publik terletak pada keterpaduan atau integrasi. Keterpaduan ini tidak mungkin terwujud tanpa adanya koordinasi dan komunikasi yang efektif antar pihak-pihak terkait. "Perlu sinergi dan semangat integrasi dari berbagai pihak, para pimpinan OPD, unit pelayanan instansi vertikal, badan usaha milik daerah/negara, dan swasta. Selain itu dalam mewujudkan mal pelayanan publik ini tentunya memerlukan dukungan terutama dari anggota DPRD dalam persetujuan penyediaan anggaran

Terdapat dua layanan yang baru, yakni layanan dari Kejaksaan serta dari Kepolisian. Ada SIM dan SKCK Corner secara lantatur (drive thru). Mall Pelayanan Publik (MPP) yang dibangun Pemerintah Kabupaten Sidoarjo benar-benar telah memudahkan sekaligus memanjakan masyarakat setempat dalam mengakses layanan publik. Hampir semua bentuk layanan tersedia dalam satu atap. Ketua Komisi II DPR RI Ahmad Doli Kurnia Tandjung menilai ini tren terobosan positif yang bermanfaat bagi masyarakat. Satu konsep baru yang muncul beberapa tahun ini dan sudah menjamur di setiap kabupaten kota. Masyarakat dimudahkan dengan pelayanan satu pintu itu. Jadi, bisa selesai dengan cepat dan mudah. Kita juga lihat sistem Online Single Submission. Sidoarjo ini termasuk pionir. Di MPP berbagai layanan publik tersedia. Misalnya, layanan kependudukan, SIM, imigrasi, izin usaha, pengurusan tilang kendaraan, sampai kejaksaan.

BPPD Kabupaten Sidoarjo telah membuka pelayanan pajak daerah pada beberapa tempat yaitu :

- a) Mall Pelayanan Publik Sidoarjo, di Gedung SCC Jl. Lingkar Timur Dusun Rangkah Lor, Bluru Kidul Sidoarjo.
- b) Mini Mall Pelayanan Publik Sidoarjo, di Kantor Kecamatan Sukodono Jl. Raya Sukodono No.51-25, Anggaswangi, Kec. Sukodono.

Lihat peta :

- a) MALL PELAYANAN PUBLIK SIDOARJO
- b) MINI MALL PELAYANAN BUBLIK SIDOARJO

Jenis layanan pajak pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo :

- a) Mutasi Objek Pajak / Wajib Pajak (PBB-P2)
- b) Mutasi Penggabungan Objek-Subjek (PBB-P2)
- c) Mutasi Pecah Objek-Subjek (PBB-P2)
- d) Penyampaian dan Pembetulan SPTPD
- e) Pengurangan / Pembebasan Sanksi Administrasi (semua jenis pajak)
- f) Pembatalan / Penghapusan PBB-P2
- g) Pengurangan Ketetapan (PBB-P2)
- h) SK NJOP (PBB-P2)
- i) Penundaan Jatuh Tempo (PBB-P2)
- j) Penerbitan SKPDKB Terlambat Laport SPTPD
- k) Pembetulan / Keberatan (PBB-P2)
- l) Perpanjangan Masa / Tahun Pajak (Pajak Reklame)
- m) Pengembalian Kelebihan Pembayaran / Restitusi (semua jenis pajak)
- n) Salinan (PBB-P2)
- o) Pemindahbukuan (semua jenis pajak)
- p) Pembayaran Angsuran Pajak (semua jenis pajak)

Pengadilan Agama Sidoarjo merupakan salah satu instansi yang ikut serta berpartisipasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Sidoarjo di MPP. Layanan Pengadilan Agama Sidoarjo berupa pelayanan informasi diantaranya informasi seputar tata cara berperkara dan persyaratan berperkara dan pengambilan produk pengadilan. masyarakat yang datang ke MPP menunjukkan ketertarikan kepada inovasi PA Sidoarjo yakni SIPANDAWA, Sistem Informasi Pelayanan Terpadu melalui WA (pengambilan produk melalui Whatsapp). Diharapkan dengan hadirnya pelayanan PA Sidoarjo di MPP Sidoarjo

semakin mempermudah masyarakat dalam keperluan administrasi sehingga lebih efektif dan efisien.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah beberapa kali memperoleh Top Inovasi pada KIPP, antara lain Pelayanan Paket Perizinan Online dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kab. Sidoarjo yang mendapatkan Top 99 tahun 2014, Sidoarjo Maternal dan Neonatal Emergency SMS Gateway (Si MaNEiS) dari RSUD Kabupaten Sidoarjo yang mendapatkan Top 99 tahun 2016, dan SIPEKAT: Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat dari Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo yang mendapatkan Top 99 tahun 2017. Dalam kesempatan tersebut, Bupati Sidoarjo Ahmad Muhdlor Ali menjelaskan upaya untuk memadukan pelayanan dari pemerintah pusat, daerah, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), maupun swasta telah dilakukan secara terus-menerus. "Hingga saat ini tidak kurang dari 300 inovasi telah berjalan dan tersebar di seluruh perangkat daerah dan unit pelayanan publik lainnya di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Terkait layanan ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo berhasil menjadi satu dari 16 yang memperoleh predikat A atau pelayanan prima di Indonesia. Diharapkan penghargaan tersebut menjadikan Sidoarjo sebagai role model pelayanan perizinan satu-satunya di Jawa Timur yang mendapatkan kategori pelayanan prima.

Mall Pelayanan Publik memberikan inovasi mendaftar online diberi brosur oleh petugas tentang panduan antrean online di aplikasi SAE Capil. Artinya, pemohon harus download dulu aplikasi itu di Playstore atau daftar melalui website <http://antrian.disdukcapil.sidoarjokab.go.id>. kendala pelayanan ada pada daftar antrean dan kendala jumlah SDM Customer Service yang belum memadai dibanding jumlah pemohon. masalah di MPP sudah kondusif. Kekurangan ada di petugas Customer Service (CS) karena terlalu banyak cek berkas online, tidak fisik, ini membutuhkan waktu lebih lama. Kemampuan CS kita terbatas, membludaknya pemohon tidak seimbang dengan SDM yang kita punya. kuota setiap harinya yang diterima petugas sejumlah 660 pemohon perhari, itu terbagi di MPP Lingkar Timur dan di Mini Mal Sukodono. Dispendukcapil Sidoarjo terus melakukan evaluasi tentang kendala ini. Menurut Yanuar rencana ke depan akan diperbaiki sistemnya menjadi satu aplikasi saja. Bahkan, akan ada pelayanan cukup di tingkat desa/kelurahan. Rencana ke depan disatukan aplikasinya. Masih perbaikan sistem. Antrean sekalian upload berkas. Nanti juga rencana mengurus cukup di tingkat desa

Sarana dan prasarana merupakan sumber daya peralatan yang digunakan dalam sebuah lingkup organisasi, dimana kedua hal itu saling dibutuhkan mengingat akan pentingnya sarana dan prasarana dalam sebuah kegiatan. Dijadikan sebagai salah satu

penentu dari keberhasilan sebuah Pelaksanaan yang dalam hal ini yaitu evaluasi program pelayanan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo, sarana dan prasarana menjadi sebuah sub fokus penelitian dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam kaitan dengan hal ini. sarana dan prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah cukup memadai dan lengkap tetapi perlunya penambahjumlah guna meningkatkan sarana dan prasarana dapat meningkatkan mutu pelayanan publik. Petugas Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dalam melayani petugas berlaku ramah dan sopan kepada pemohon, dengan menunjukkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemohon dan mengingatkan apabila terjadi kekeliruan dan kurangnya berkas persyaratan yang harus dibawa, selain itu petugas tidak membedakan pangkat, derajat dan pekerjaan seseorang dalam memberikan pelayanan. Tetapi kurangnya pengenalan pelayanan kepada masyarakatnya seharusnya menjadi perhatian penting bagi penyelenggara agar pembangunan MPP dapat dirasakan seluruh masyarakat Sidoarjo.

Sejak tahun 2022, MPP virtual ini menggunakan aplikasi online Sipraja, namun versinya ditingkatkan menjadi versi 3.0. Sehingga semakin banyak jenis layanan yang bisa diberikan. Layanan publik online baru dengan aplikasi Sipraja versi 3.0 tersebut, diantaranya ada layanan instansi vertikal dari Kejari Sidoarjo, berupa layanan konsultasi hukum virtual. Juga ada layanan SKCK Online dari Polresta Sidoarjo, layanan ZNT (Zona Nilai Tanah) dari instansi Badan Pertahanan Nasional (BPN), layanan Paspur, layanan pembayaran tagihan air PDAM, layanan pembayaran tagihan listrik PLN. ada layanan pengiriman barang dan surat PT Pos Indonesia, layanan pembayaran pajak kendaraan Samsat Jatim (Bapenda Jatim) dan layanan perbankan Bank Jatim. Selain itu ada layanan perbankan BPR Delta Artha, layanan tagihan Telkom, layanan BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Serta layanan Instansi Pemkab Sidoarjo seperti Dinkes, Dinas Kesehatan, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Sosial yang membuka layanan lapor bantuan sosial dan layanan dinas komunikasi dan Informasi yang melayani pengaduan 24 jam. Adanya mal pelayanan publik virtual Sipraja 3.0 ini, menurut pendapat Bupati Muhdlor, sebagai bukti wujud untuk semakin mendekatkan layanan pemerintah ke masyarakat.

Sejak tahun 2022, Polresta Sidoarjo dengan menghadirkan Mall Mini Pelayanan Polri (MMPP) di mall pelayanan publik Sidoarjo. MMPP Polresta Sidoarjo juga diharapkan dapat menjadi contoh bagi jajaran kepolisian lainnya. "Kedepannya, instansi Polri, bahkan unit layanan lainnya, dapat melakukan benchmarking bahkan mereplikasi apa yang dihadirkan oleh MMPP ini, MMPP ini sebagai terobosan pelayanan publik dari jajaran kepolisian. Terobosan ini semata untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan dari Polresta Sidoarjo. erbagai pelayanan tersebut adalah layanan laporan polisi

dan kehilangan, rekom reskrim, laka dan tilang, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor, layanan perpanjangan SIM, layanan perizinan, layanan SKCK, layanan pengaduan, layanan vaksinasi, serta loket BRI untuk pembayaran PNPB SIM dan SKCK.

Dengan adanya e-government mempunyai banyak manfaat yakni pertama mengurangi biaya, alasannya karena melalui sistem online, maka biaya administrasi dan sebagainya akan berkurang. Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan pemerintah sudah dilakukan. Ketiga, meningkatkan pelayanan publik karena masyarakat akan lebih mudah mengakses (keterbukaan informasi dan partisipasi) pelayanan publik tanpa harus secara fisik datang ke Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

## SIMPULAN

Pembangunan mal pelayanan publik ini untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Hal ini sangat strategis untuk mendukung perkembangan perekonomian daerah dan nasional. Mal pelayanan publik juga perlu didukung penguatan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan sarana prasarana penyedia jaringan yang kuat untuk mendukung kelancaran proses pelayanan. Selain itu, juga dalam penggunaan data tunggal yang memungkinkan seluruh unit-unit layanan yang tergabung dalam mal pelayanan publik untuk mengakses informasi terkait data pengguna layanan sehingga dapat mempercepat prosedur dan menghemat waktu layanan. "Yang tidak kalah penting juga adanya sistem keamanan informasi untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan data dan informasi. pemerintah daerah wajib melakukan forum konsultasi publik (FKP) guna menjangkau masukan-masukan dari masyarakat terhadap perbaikan pemberian pelayanan. Kabupaten Sidoarjo sebagai daerah pilot project pelaksanaan forum konsultasi publik yang nantinya dapat menjadi role model pelaksanaan FKP di daerah lainnya masyarakatnya,

Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dalam masyarakatnya, memberikan pelayanan kepada dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa program yang berada di MPP sudah efektif dalam membantu masyarakat yang selain dinilai membawa kemudahan dan menghemat waktu bagi masyarakat yang mengurus lebih dari satu pelayanan, karena lokasinya yang berada dalam satu gedung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyadi, Bagus Muhammad, and Bahar Bahar. "Model Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu Pada Kantor Kelurahan." *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 5.1 (2017).
- Artikel Online Kepatuhan pelayanan publik <https://www.kompas.id/baca/opini/2022/01/03/kepatuhan-pelayananpublik> diakses pada 2 April 2022
- Ayunda, Rahmi, et al. "Kebijakan Online Single Submission sebagai EGovernment dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia." *Journal of Judicial Review* 23.1 (2021): 71-84.
- Dwiyanto, Agus. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. UGM PRESS, 2021. Hartono, Rudi. "UPAYA MENINGKATKAN MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PUBLIK." *Jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan (JUPANK)* 2.1 (2022): 116-122.
- Haryani, Tiyas Nur, and Arnita Febriana Puryatama. "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia." *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan* 3.1 (2020): 40-54.
- Larasati, Sri. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish, 2018. Lestari, Riski Puspita, Dyah Mutiarin, and Achmad Nurmandi. "Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo." *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram* 6.2 (2020): 528-551.
- Muhamad Mu'iz Raharjo, S.STP., M.Si. *Manajemen Pelayanan Publik*. 202 Muhamad nur afandi, S.Pd., M.T. *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. 2018
- Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/86065/perbup-kab-sidoarjo-no37-tahun-2018> di akses pada 2 April 2022
- Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian*. 2016 Putra, Rifqi Dwi, Nana Mulyana, and Dewie Atika. "Platform Digital Berbasis Giropos: Inovasi Pelayanan Publik Di Masa Covid-19 (Studi Di PT. Pos Indonesia (Persero) Bandar Lampung)." *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik* 3.3 (2021): 361-376.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, et al. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Riniwati, Harsuko. *Manajemen Sumberdaya Manusia: Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press, 2016.
- Semua Layanan Adminduk di Sidoarjo Bakal Boyongan ke MPP <https://www.jawapos.com/surabaya/04/01/2022/semua-layananadminduk-di-sidoarjo-bakalboyongan-ke-mpp/> di akses pada 2 April 2022.