



Intergovernmental Relations dalam Inovasi Program Lontong Balap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Moh. Ivan Al Fawwazi*, Weni Rosdiana, Ardiyansyah

Universitas Negeri Surabaya

*Correspondence: Moh. Ivan Al Fawwazi
Email: 25041715013@mhs.unesa.ac.id

Received: 07-04-2026
Accepted: 18-05-2026
Published: 25-06-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan menuntut pemerintah untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik yang efektif dan terintegrasi. Salah satu inovasi yang dikembangkan Pemerintah Kota Surabaya adalah Program Lontong Balap (Layanan Online One Gate System Terpadu antara Pengadilan Negeri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya), yang merupakan bentuk kerja sama antarlembaga dalam penyelesaian perubahan dokumen kependudukan yang memerlukan penetapan pengadilan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Intergovernmental Relations (IGR) antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan Pengadilan Negeri Surabaya dalam penyelenggaraan Program Lontong Balap. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan triangulasi yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Analisis penelitian mengacu pada teori Intergovernmental Relations

Wright yang terdiri atas lima dimensi, yaitu The Roles of Government, The Interaction of Public Officials, Sustainability Communication, The Roles of Administrator, dan Focus Attention on the Policy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Lontong Balap telah mencerminkan praktik IGR yang efektif melalui pembagian peran yang jelas antarinstansi, interaksi dan koordinasi yang intensif antarpejabat publik, komunikasi yang berkelanjutan melalui berbagai media formal dan informal, keterlibatan aktif administrator dalam pengelolaan layanan, serta dukungan kebijakan dan sumber daya yang memadai. Implementasi kerja sama tersebut berhasil meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempersingkat waktu pengurusan dokumen kependudukan, serta meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikian, Program Lontong Balap dapat dikategorikan sebagai model inovasi pelayanan publik berbasis hubungan antarpemerintah yang berhasil menciptakan nilai publik dan meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Intergovernmental Relationship, Lontong Balap, Inovasi

Pendahuluan

Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Perekonomian Kota Surabaya ditopang dari sektor jasa, industri, dan perdagangan. Secara demografi, Surabaya merupakan kota multikultural dengan beragam etnis, Jawa, Tionghoa, Madura, India, Arab, dan lainnya. Kota Surabaya menjadi kota industri dengan hadirnya perusahaan-perusahaan besar, seperti PT Sampoerna Tbk, Maspion, Wings Group, Unilever, dan PT PAL. Sektor ekonomi juga ditopang dengan hadirnya sejumlah pusat perbelanjaan modern di Kota Surabaya ([Indrayana et al., 2023](#)). Aktivitas dagang di Kota Surabaya menciptakan masyarakat multikultural. Data dari Universitas Ciputra, suku Jawa sebagai entitas lokal menghuni sebanyak 53 persen penduduk. Di sisi lain, terdapat

sekitar 7,5 persen suku Madura, Tionghoa 25,5 persen, Arab 7 persen, serta para ekspatriat (sisanya). Data Badan Pusat Statistik (BPS) pertengahan tahun 2023 menunjukkan, Kota Surabaya dihuni sebanyak 3.000.076 jiwa. Semakin banyaknya populasi di daerah Surabaya, hal tersebut membuat aktifitas pelayanan Publik di daerah tersebut menjadi sangat ramai dan oleh karena itu pemerintah kota Surabaya dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat ([Azzahra & Gamaputra, 2023](#)).

Menurut ([Sholicha & Oktariyanda, 2023](#)) pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian diatas dapat diartikan pelayanan publik merupakan segala bentuk usaha yang dilakukan oleh pihak pemerintah dalam melayani masyarakatnya sebagai bentuk kewajiban. Demi mewujudkan pelayanan publik yang baik, maka pemerintah perlu membuat inovasi atau pembaruan, menurut ([Adine Venita Rizki & Nabila Sahda Brahmasta, 2024](#)) Inovasi adalah suatu gagasan, metode, atau objek yang dianggap baru. Salah satu bentuk dari inovasi pelayanan publik adalah melakukan kerja sama. Dibutuhkan kerja sama antar daerah sebagai upaya efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut ([Bonso, 2021](#)) kerja sama diartikan sebuah usaha yang dilakukan oleh beberapa orang atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Konsep kerja sama ini juga diterapkan dalam dunia pemerintahan, demi mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang ditawarkan, salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah adalah dengan melakukan kerja sama. Merujuk pada Peraturan Presiden Nomer 28 Tahun 2018 tentang kerja sama daerah, yang dimaksud dengan kerja sama daerah adalah usaha bersama antara daerah an daerah lain, antar daerah dan pihak ketiga, dan/atau antara daerah dan lembaga atau pemerintah daerah di luar negeri yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta saling menguntungkan. Kerja sama daerah ini juga sering disebut dengan istilah *Intergovernmental Relations*. Dari beberapa pengeretian diatas, kita dapat menarik kesimpulan kerja sama daerah dalam pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh daerah dalam penyelenggaraan kegiatan yang meibatkan daerah lain atau pihak ketiga dengan berepgang pada asas saling menguntungkan ([Yusuf, 2024](#)).

Salah satu hasil nyata dari konsep intergovernmental dalam pemerintahan daerah Kota Surabaya adalah adanya program Lontong Balap (Layanan *Online One Gate System* Terpadu Antara Pengadilan Negeri Dan Dukcapil Surabaya. Program ini dapat dikatakan sebagai salah satu inovasi, Menurut Trott dalam ([Sari, 2023](#)) mendeskripsikan inovasi sebagai tahapan atau proses pengembangan dan penggunaan dari pengetahuan dan keahlian pengalaman untuk membuat atau memperbaiki layanan agar memiliki nilai-nilai yang lebih berarti. Program ini adalah bentuk kerja sama antara Disdukcapil Kota

Surabaya dengan Pengadilan Negeri Surabaya dalam kepengurusan dokumen kependudukan serta mendapatkan penetapan pengadilan negeri pada hari yang sama setelah sidang. Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan (Sheoran & Vij, 2022) Disdukcapil itu sendiri merupakan dinas yang berhubungan langsung dengan masyarakat, hal tersebut yang membuat Disdukcapil harus selalu update terkait dengan data kependudukan masyarakat. Sedangkan Pengadilan Negeri Surabaya merupakan lembaga pemerintah yang fungsi utamanya adalah menangani perkara pidana dan perdata di tingkat pertama sesuai yurisdiksi wilayahnya. Program Lontong Balap melakukan uji coba pada tahun 2020 dan pada akhirnya diluncurkan pada tahun 2021. Terdapat beberapa pilihan layanan yang termasuk dalam program lontong balap yaitu diantaranya: perubahan dan persamaan di akta kelahiran, perubahan dan persamaan nama di akta pernikahan dan akta perceraian, persamaan satu orang yang sama, perubahan nama orang tua, perubahan tanggal, bulan dan tahun lahir dalam akta kelahiran, penetapan akta kematian tanpa dokumen kependudukan (Diputra & Megawati, 2024). Pada kenyataannya program ini mendapat respon yang baik dari masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan naiknya permintaan yang masuk terkait dengan permohonan Lontong Balap dimana pada tahun 2021 terdapat 181 permohonan sidang lontong balap dan pada tahun 2023 meningkat menjadi 587 permohonan sidang lontong balap.



Gambar 1. Data Permohonan Sidang Lontong Balap Sumber: Dokumen Peneliti, 2026

Selain menunjukkan peningkatan jumlah permohonan, tren tersebut mengindikasikan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan terpadu yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Surabaya dan Pengadilan Negeri Surabaya. Berdasarkan data permohonan, jumlah sidang Lontong Balap meningkat dari 181 permohonan pada tahun 2021 menjadi 587 permohonan pada tahun 2023. Kenaikan tersebut mencapai sekitar 224 persen dalam kurun waktu dua tahun. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin memanfaatkan mekanisme pelayanan terpadu dibandingkan prosedur konvensional yang mengharuskan pemohon mengurus penetapan pengadilan dan administrasi kependudukan secara terpisah. Meningkatnya jumlah penduduk Kota Surabaya berimplikasi pada tingginya kebutuhan pelayanan administrasi

kependudukan, termasuk pelayanan yang memerlukan penetapan pengadilan seperti perubahan nama, perbaikan data kelahiran, maupun penetapan satu orang yang sama. Sebelum hadirnya Program Lontong Balap, masyarakat harus mengurus proses administrasi secara terpisah antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pengadilan Negeri. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih panjang karena pemohon harus melakukan pengajuan berkas, menghadiri sidang penetapan di pengadilan, kemudian kembali ke Disdukcapil untuk melakukan perubahan dokumen kependudukan. Alur pelayanan yang melibatkan lebih dari satu instansi tersebut sering kali menimbulkan biaya transportasi tambahan, kebutuhan waktu yang lebih lama, serta potensi keterlambatan penyelesaian dokumen akibat kurangnya koordinasi antarinstansi.

Permasalahan birokrasi berlapis dalam pelayanan administrasi kependudukan juga masih menjadi tantangan yang dihadapi berbagai daerah di Indonesia. Penelitian [Andani, Setyowati, dan Amin \(2019\)](#) menunjukkan bahwa panjangnya prosedur pelayanan dan banyaknya tahapan administrasi menjadi faktor yang dapat menurunkan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, [Heryanto Monoarfa \(2012\)](#) menjelaskan bahwa rendahnya efisiensi pelayanan publik sering kali disebabkan oleh tumpang tindih kewenangan dan kurangnya integrasi antarorganisasi pemerintah. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

Urgensi perbaikan pelayanan semakin terlihat ketika jumlah permohonan yang membutuhkan penetapan pengadilan terus meningkat setiap tahun. Data Disdukcapil Kota Surabaya menunjukkan bahwa jumlah permohonan layanan Lontong Balap meningkat dari 181 permohonan pada tahun 2021 menjadi 587 permohonan pada tahun 2023. Peningkatan sebesar lebih dari tiga kali lipat tersebut mengindikasikan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang cepat, sederhana, dan terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme kerja sama antarinstansi yang mampu memangkas rantai birokrasi, mengurangi waktu penyelesaian layanan, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan yang sah.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas Program Lontong Balap dari berbagai perspektif. Penelitian oleh [Diputra dan Megawati \(2024\)](#) berfokus pada inovasi pelayanan publik yang dihasilkan melalui penerapan sistem *One Gate System* dalam perubahan dokumen administrasi kependudukan. Sementara itu, penelitian [Putra dkk. \(2024\)](#) dan [Yusuf \(2024\)](#) menganalisis Program Lontong Balap menggunakan pendekatan *collaborative governance* untuk melihat pola kolaborasi antaraktor dalam penyelenggaraan layanan. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus menganalisis Program Lontong Balap menggunakan perspektif *Intergovernmental Relations* masih terbatas. Padahal, keberhasilan program ini tidak hanya ditentukan oleh aspek inovasi pelayanan maupun kolaborasi antaraktor, tetapi juga dipengaruhi oleh hubungan kelembagaan, pembagian peran, komunikasi, koordinasi, dan dukungan kebijakan antarinstansi pemerintah yang terlibat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) tersebut dengan menganalisis implementasi Program Lontong Balap melalui perspektif *Intergovernmental Relations* menurut Wright yang meliputi *The Roles of*

Government, The Interaction of Public Officials, Sustainability Communication, The Roles of Administrator, dan Focus Attention on the Policy ([Mahi, n.d.](#)).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan *Intergovernmental Relations* antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan Pengadilan Negeri Surabaya dalam penyelenggaraan Program Lontong Balap sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian *Intergovernmental Relations* serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kerja sama antar instansi.

Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta Pengadilan Negeri Surabaya. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive karena kedua instansi tersebut merupakan aktor utama yang terlibat dalam penyelenggaraan Program Lontong Balap (Layanan Online One Gate System Terpadu antara Pengadilan Negeri dan Disdukcapil Surabaya). Selain itu, program ini merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang berhasil memperoleh penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Provinsi Jawa Timur Tahun 2022 dan menunjukkan peningkatan jumlah permohonan layanan dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, kedua instansi tersebut dinilai relevan dan representatif untuk mengkaji praktik *Intergovernmental Relations* dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif. Menurut ([Moloeng, 2016](#)) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah ([Pustaka, 2019](#)). Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan konsep *intergovernmental relations* antara Disdukcapil Kota Surabaya dengan Pengadilan Negeri Kota Surabaya. Fokus dari Penelitian ini adalah pada teori *intergovernmental relations* Menurut Wright dalam ([Jazuli & Eprilianto, 2024](#)) yang terdiri dari lima elemen antara lain *The Roles Of Government, The Interaction Of Public Official, Sustainability Communication, The Roles Of Administrator, Focus Attention On The Policy*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Mashud dalam ([Suyanto et al., 2011](#)) berpendapat wawancara (*Interview*) dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi (data) dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka (*face to face*). Data yang dihasilkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi nantinya akan di olah menggunakan Teknik analisis data. Menurut ([Moloeng, 2016](#)) proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Untuk

menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang terdiri atas triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, baik dari pihak Disdukcapil Kota Surabaya, Pengadilan Negeri Surabaya, maupun masyarakat pengguna layanan. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang konsisten. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh dari para informan. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam ([Sugiyono, 2013](#)) yang terdiri dari *Data Collection* (Pengumpulan data), *Data Display* (penyajian data), *Conclusion drawing/Verification* (Kesimpulan).

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Program Lontong Balap menunjukkan bahwa kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan Pengadilan Negeri Surabaya telah memberikan dampak positif terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Melalui integrasi layanan dalam satu sistem pelayanan terpadu, program ini mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempermudah akses masyarakat, serta mengurangi kompleksitas birokrasi yang sebelumnya harus dilalui secara terpisah. Selain itu, peningkatan jumlah permohonan layanan dari 181 permohonan pada tahun 2021 menjadi 587 permohonan pada tahun 2023 mengindikasikan adanya tingkat penerimaan dan kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi terhadap program tersebut. Untuk memahami faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi Program Lontong Balap tersebut, analisis selanjutnya dilakukan menggunakan perspektif *Intergovernmental relation* berfokus pada semua hubungan yang kompleks dan saling bergantung antar berbagai bidang. Teori ini juga merujuk pada proses fiskal dan administratif yang berhubungan erat antar pemerintah pusat dengan daerah dan juga antar pemerintah daerah yang memiliki bentuk hubungan berubah-ubah sesuai dengan perkembangan zaman. komunikasi dalam teori ini merupakan salah satu hal yang fundamental dimana menghubungkan kerja sama antar lapisan dalam pemerintahan itu sendiri. *Intergovernmental relation* sendiri merupakan teori yang berfokus pada 5 elemen menurut wright antara lain:

The Roles Of Government, merupakan salah satu aspek yang menekankan pada peran masing- masing tingkatan pemerintah dalam kerja sama, baik itu pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota. Berbagai tingkatan pemerintah tersebut terutama pelaku utama dalam kerja sama harus membangun kesepakatan bersama. Terwujudnya kesepakatan antar pemerintah yang bekerja sama, maka aktor-aktor yang terlibat dapat merumuskan strategi pencapaian, pembagian peran, manfaat dan tanggung jawab secara bersama-sama ([Ma'ruf dan Isbandono, 2016:52](#)).



Gambar 2. Penandatanganan Perjanjian Kerjasama (PKS) Sumber: Dokumen Peneliti, 2026

Peran dari Pemerintah Kota Surabaya adalah memberikan kebebasan sebesar-besarnya kepada dinas ataupun instansi untuk selalu berinovasi untuk memberikan layanan publik yang lebih baik, lebih efektif, dan efisien kepada masyarakat Kota Surabaya. Hal tersebut dibuktikan dengan inovasi pelayanan publik yang bernama Lontong Balap (Layanan *Online One Gate System* Terpadu antara Pengadilan Negeri dan Disdukcapil Surabaya) mendapatkan penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) Pemprov Jatim pada 2022 lalu.



Gambar 3. Penerimaan Penghargaan Kovablik 2022 Sumber: Dokumen Peneliti, 2026

Peran dari Disdukcapil Kota Surabaya adalah menjembatani permohonan dari masyarakat terkait dengan permohonan yang membutuhkan sidang penetapan dari Pengadilan Negeri seperti :

1. Perubahan dan persamaan di akta kelahiran
2. Perubahan dan persamaan nama di akta pernikahan dan akta perceraian
3. Persamaan satu orang yang sama, perubahan nama orang tua
4. Perubahan tanggal, bulan dan tahun lahir dalam akta kelahiran,
5. Penetapan akta kematian tanpa dokumen kependudukan

Dengan adanya inovasi pelayanan public Lontong Balap ini membuat masyarakat tidak perlu berbelit-belit untuk mengurus dokumen yang disebutkan tadi, dan juga tidak memakan waktu yang banyak untuk mendapatkan hasil dari penetapannya. Peran dari Pengadilan Negeri Surabaya adalah memberikan hasil penetapan terkait dokumen

kependudukan yang memerlukan surat penetapan dari pengadilan, Pengadilan Negeri (PN) sebagai pelaksana utama dari program ini.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Program Lontong Balap mencerminkan adanya pembagian peran yang jelas antar lembaga yang terlibat. Dalam perspektif Wright, keberhasilan *intergovernmental relations* ditentukan oleh kemampuan setiap institusi untuk menjalankan fungsi dan kewenangannya secara saling melengkapi. Pemerintah Kota Surabaya berperan sebagai fasilitator inovasi pelayanan publik, Disdukcapil bertindak sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan Pengadilan Negeri Surabaya menjalankan fungsi yudisial melalui pemberian penetapan hukum yang diperlukan masyarakat. Pembagian peran tersebut menunjukkan pola hubungan yang bersifat koordinatif dan saling bergantung (*interdependence*) dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih efektif.

The Interaction Of Public Official, atau Interaksi Pejabat Publik mengacu pada hubungan atau komunikasi yang terjadi antara pejabat publik (misalnya, pemerintah, birokrat, atau wakil rakyat) dengan masyarakat, institusi lain, atau rekan sejawat mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Interaksi ini dapat melibatkan penyampaian informasi, konsultasi, kolaborasi, atau pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik. Interaksi memegang peranan penting dalam hubungan ataupun jalinan antara individu satu dengan individu lainnya, kelompok satu dengan kelompok lainnya, dan individu dengan kelompok sosial ([Pauzi et al., 2017](#)). Interaksi yang terbentuk pada pelaksana program lontong balap antara Disdukcapil Kota Surabaya dengan Pengadilan Negeri Kota Surabaya berjalan dengan baik. Informasi tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Suparno, S.H., M.H. selaku Hakim Sidang Lontong Balap, berikut pernyataan beliau :

“Baik sejauh ini, buktinya ya setiap tahun nanti perpanjangan, kalau misal pimpinannya baru ya nanti diajukan pembaharuan. Karena ya kita pelayanan masyarakat kerja sama ini ya penting”.
(Wawancara, 29 September 2024).



Gambar 4. Pelaksanaan Program Lontong Balap Sumber: Dokumen Peneliti, 2026

Sementara itu, dalam melakukan koordinasi antar pelaksana yang terlibat seperti pengadilan negeri dan juga pada pegawai registrasi yang ada di kelurahan. Disdukcapil Kota Surabaya melakukan koordinasi menggunakan WhatsApp Group ketika ada perubahan prosedur maupun terdapat update dari website yang ada. Informasi ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, berikut pernyataan beliau :

“kan juga ada WhatsApp Group kalau misal ada pertanyaan itu bisa disampaikan di grup. Misalkan ada update terkait arahan pimpinan baru kita sampaikan di grup, bukan yang sifatnya formal duduk belajar tapi untuk yang setiap itu pasti ada. Misalkan aplikasinya habis update ini aplikasinya nah itu cuma dikasih tahu updatenya di sini bagian ini-ini begitu”. (Wawancara, 15 November 2024)

Koordinasi terkait persiapan proses sidang dan evaluasi sidang juga dilaksanakan melalui non tatap muka menggunakan *Zoom Meetings* maupun secara tatap muka langsung. Koordinasi dilakukan pada saat persiapan sidang, evaluasi 1 bulan, evaluasi 6 bulan, dan evaluasi 1 tahun. Selain melakukan komunikasi dan koordinasi antar pelaksana Disdukcapil dengan Pengadilan Negeri Kota Surabaya.



Gambar 5. Evaluasi rutin Lontong Balap Sumber: Dokumen Peneliti, 2026

Komunikasi juga dilakukan dengan masyarakat kota Surabaya sebagai sasaran dari program lontong balap melalui aktivitas sosialisasi. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan melalui kanal-kanal digital seperti media sosial instagram, youtube, tiktok, dan juga website resmi Disdukcapil Kota Surabaya (Swargaloka Surabaya). Penyebaran informasi juga dibantu berbagai pihak mulai dari Pengadilan Negeri Surabaya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, dan Kecamatan/Kelurahan

Berdasarkan hasil pernyataan yang telah dipaparkan, maka dapat diketahui kondisi interaksi dan koordinasi antar pelaksana yang terlibat dalam program lontong balap ini berjalan dengan baik. Selanjutnya, mengenai sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat berupa penyebaran melalui media sosial yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Surabaya serta Swargaloka Surabaya. Masyarakat yang mengetahui adanya program lontong balap

ini adalah masyarakat yang hendak mengurus perubahan pada administrasi kependudukannya ([Diputra & Megawati, 2024](#)). Menurut Wright, interaksi antarpejabat publik merupakan elemen penting dalam menjaga efektivitas hubungan antarlembaga. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media komunikasi formal maupun informal, seperti rapat koordinasi, Zoom Meeting, dan WhatsApp Group, tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi tetapi juga menjadi mekanisme penyelesaian masalah secara cepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa hubungan antarinstansi tidak hanya dibangun melalui struktur birokrasi formal, tetapi juga melalui komunikasi horizontal yang memperkuat koordinasi dan responsivitas pelayanan.

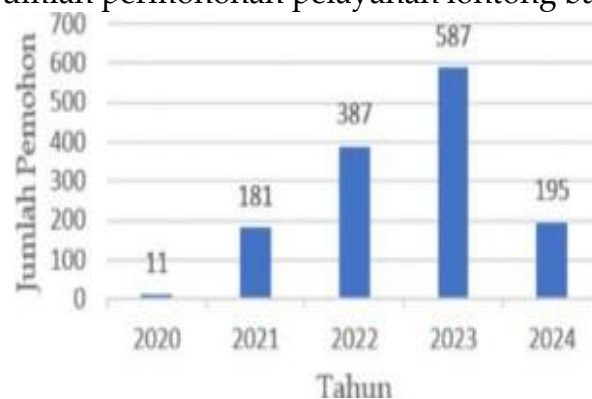
Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian [Diputra dan Megawati \(2024\)](#) yang menunjukkan bahwa keberhasilan Program Lontong Balap tidak terlepas dari koordinasi yang intensif antara Disdukcapil dan Pengadilan Negeri dalam mengintegrasikan proses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian [Putra dkk. \(2024\) dan Yusuf \(2024\)](#) juga menemukan bahwa komunikasi yang terbuka dan koordinasi yang berkelanjutan antaraktor menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan kolaborasi pelayanan publik melalui Program Lontong Balap. Namun demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang berbeda karena tidak hanya melihat hubungan antaraktor dalam kerangka *collaborative governance*, tetapi juga menganalisis interaksi pejabat publik sebagai bagian dari dimensi *Intergovernmental Relations* menurut Wright. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi yang terjalin tidak hanya berbentuk koordinasi formal melalui rapat dan evaluasi berkala, tetapi juga diwujudkan melalui komunikasi informal menggunakan WhatsApp Group dan Zoom Meeting yang memungkinkan penyelesaian permasalahan secara cepat dan responsif. Temuan ini memperkuat argumentasi Wright bahwa efektivitas hubungan antarpemerintah sangat dipengaruhi oleh intensitas interaksi antarpejabat publik yang mampu menciptakan mekanisme koordinasi yang adaptif, fleksibel, dan berorientasi pada penyelesaian masalah pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini melengkapi studi-studi sebelumnya dengan menunjukkan bahwa keberhasilan Program Lontong Balap tidak hanya ditentukan oleh adanya kerja sama kelembagaan, tetapi juga oleh kualitas interaksi antarpejabat publik yang berlangsung secara berkelanjutan dalam mendukung integrasi pelayanan.

Sustainability Communication, komunikasi sangat penting untuk mencapai kesepakatan bersama serta sebagai media bagi pembentukan dan pengembangan pribadi dalam konteks sosial ([Volume et al., 2025](#)). Komunikasi yang berkelanjutan menunjukkan interaksi yang teratur antara pejabat yang mewakili masing-masing daerahnya serta unit pemerintah yang terlibat didalam kerja sama tersebut. Aspek komunikasi ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain frekuensi kontak dari hari ke hari, hubungan kerja yang terjalin yang selanjutnya membentuk pola kumulatif ([Andani et al., 2019](#)).

Sikap konsisten yang dimiliki oleh tiap pegawai juga sudah terlihat melalui kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam melayani program lontong balap. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Reza Santa Pratiwi, S.IP selaku Ketua Tim Kerja Kelahiran dan Kematian, berikut pernyataan beliau :

“Sama tetap sudah konsisten, ini juga bisa dilihat dari kinerjanya ya sejauh ini menurun apa ngga. Tapi ini engga berarti bisa dikatakan mereka konsisten sejauh ini”. (Wawancara, 15 April 2024)

Tidak hanya pelaksana program yang memberikan dukungan, masyarakat sebagai kelompok sasaran dari program lontong balap juga turut memberikan dukungan dan partisipasinya terhadap program tersebut. Dukungan tersebut dapat berupa mematuhi prosedur yang ada serta melengkapi berbagai persyaratan agar pelayanan lontong balap dapat berjalan secara optimal dan lancar. Partisipasi masyarakat setiap tahunnya semakin meningkat dengan adanya pelayanan program lontong balap ini. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah permohonan pelayanan lontong balap di setiap tahunnya.



Gambar 6. Jumlah Pemohon Lontong Balap Sumber: Dokumen Peneliti, 2026

Dalam teori Wright, komunikasi yang berkelanjutan menjadi indikator penting keberlangsungan kerja sama antarorganisasi pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara Disdukcapil dan Pengadilan Negeri tidak berhenti pada tahap pembentukan program, tetapi terus berlangsung melalui evaluasi berkala dan pembaruan informasi operasional. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan kerja sama yang dibangun telah berkembang menjadi pola komunikasi institusional yang berkelanjutan. Keberlanjutan komunikasi tersebut turut berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat yang tercermin dari peningkatan jumlah permohonan layanan setiap tahunnya.

The Roles Of Administrator, Intergovernmental relations pada dasarnya menekankan pada peran penting yang dijalankan oleh keseluruhan pejabat publik yang terlibat kerja sama, baik itu legislatif maupun eksekutif. Agar dapat mencapai keberhasilan, seluruh pejabat publik harus berbagi governance yang meliputi penataan, pengelolaan dan manajemen secara bersama-sama serta berbagi setiap pembuatan keputusan dengan seluruh anggota jaringan atau bisa dikatakan berbagi tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan (Mutiarawati dan Sudarmo, 2021:90). Wright menekankan bahwa administrator publik memiliki peran strategis sebagai penghubung antara kebijakan dan implementasi. Pada Program Lontong Balap, administrator tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan dalam mengelola koordinasi, memfasilitasi pelaksanaan sidang, mengatur alur pelayanan, serta memastikan integrasi proses antara Disdukcapil dan

Pengadilan Negeri berjalan sesuai prosedur. Peran tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya bergantung pada kebijakan yang dibuat, tetapi juga pada kapasitas administrator dalam mengelola hubungan kerja sama secara efektif ([Faradiba & Agung, 2025](#)).

Koordinasi terkait persiapan proses sidang dan evaluasi sidang juga dilaksanakan melalui non tatap muka menggunakan Zoom Meetings maupun secara tatap muka langsung. Koordinasi dilakukan pada saat persiapan sidang, evaluasi 1 bulan, evaluasi 6 bulan, dan evaluasi 1 tahun. Selain melakukan komunikasi dan koordinasi antar pelaksana Disdukcapil dengan Pengadilan Negeri Kota Surabaya.

Informasi ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Gardena Citradian S, ST selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, berikut pernyataan beliau :

“kan juga ada WhatsApp Group kalau misal ada pertanyaan itu bisa disampaikan di grup. Misalkan ada update terkait arahan pimpinan baru kita sampaikan di grup, bukan yang sifatnya formal duduk belajar tapi untuk yang setiap itu pasti ada. Misalkan aplikasinya habis update ini aplikasinya nah itu cuma dikasih tahu updatenya di sini bagian ini-ini begitu”. (Wawancara, 15 November 2024)

Hal tersebut juga didukung dengan pelaksanaan sidang penetapan Lontong balap yang banyak dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Siola, hal tersebut di fasilitasi oleh Disdukcapil Surabaya selaku pihak yang menginisiasi, dengan adanya hal tersebut, pemohon tidak perlu bingung lagi harus ke Pengadilan Negeri dulu untuk sidang penetapan, kemudian setelah sidang telah dilaksanakan menuju ke Disdukcapil Kota Surabaya di Mall Pelayanan Publik Siola. Pemohon hanya perlu datang ke Mall Pelayanan Publik Siola saja untuk melaksanakan sidang penetapan, dan juga menyerahkan dokumen hasil penetapan tersebut kepada Disdukcapil Kota Surabaya untuk diajukan sebagai permohonan update data kependudukan mereka.



Gambar 7. Pelaksanaan Sidang Lontong Balap Sumber: Dokumen Peneliti, 2026

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi antarpejabat publik yang berlangsung secara formal maupun informal berperan penting dalam menjaga efektivitas koordinasi antarinstansi. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian [Wouters et al. \(2023\)](#) yang

menemukan bahwa keberhasilan layanan publik digital terintegrasi sangat bergantung pada intensitas kolaborasi, pertukaran informasi, dan mekanisme koordinasi yang dibangun antarorganisasi pemerintah. Melalui interaksi yang berkelanjutan, organisasi mampu meningkatkan kapasitas kolaboratif serta mempercepat penyelesaian permasalahan pelayanan publik ([Wouters et al., 2023](#)).

Focus Attention On The Policy, aspek ini menekankan pada dampak pelaksanaan kerja sama terhadap kebijakan anggaran masing masing daerah yang bersangkutan serta dampak terhadap kebijakan lainnya. Dalam hal ini, koordinasi yang lebih luas diperlukan untuk mengatasi adanya permasalahan dalam pembiayaan ([Heryanto Monoarfa, 2012](#)).

Sumber daya finansial atau anggaran menjadi salah satu indikator selanjutnya dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan sebuah program. Sebuah kebijakan atau program apabila tidak didukung oleh anggaran dan biaya yang memumpuni, maka akan menyebabkan suatu program tersebut tidak dapat berjalan secara optimal. Begitu halnya dengan pelaksanaan program lontong balap yang juga tentu saja membutuhkan dukungan anggaran yang dapat menunjang pelaksanaan program. Informasi ini disampaikan oleh Antonius Rachmat W. SE., MM selaku Tim Kerja sama dan Inovasi Pelayanan, sebagai berikut pernyataan beliau :

“Kalau sumber anggaran sih kalau ngga dari dispenduk gaada anggaran khusus karna paling ya nanti cuma butuh pengeluaran fee narasumber yang kita berikan kepada pak hakim itu dari APBD”. (Wawancara, 15 2024)

Sementara itu dalam menjalankan program lontong balap tidak membutuhkan anggaran dana untuk dialokasikan dalam sarana prasarana yang dibutuhkan. Sesuai dengan yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur Pelayanan Lontong Balap membutuhkan sarana dan prasarana seperti :

1. Meja/kursi,
2. Komputer/printer,
3. Server/jaringan,
4. Alat tulis kantor,
5. Buku agenda,
6. Tempat penyimpanan arsip, dan
7. Gedung/ruangan.

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan tersebut menggunakan sarana dan prasarana yang sudah tersedia dan dimiliki oleh Disdukcapil Kota Surabaya dalam menjalankan tugas sehari-hari. Dalam perspektif Wright, perhatian terhadap kebijakan tidak hanya berkaitan dengan dukungan anggaran, tetapi juga dampak kebijakan terhadap efektivitas pelayanan publik. Program Lontong Balap menunjukkan bahwa integrasi pelayanan antara Disdukcapil dan Pengadilan Negeri mampu mengurangi kompleksitas birokrasi yang sebelumnya harus dilalui masyarakat secara terpisah. Dengan adanya pelayanan terpadu, masyarakat memperoleh kemudahan akses, penghematan waktu, serta efisiensi biaya

administrasi. Temuan ini memperlihatkan bahwa kebijakan kerja sama antarinstansi tidak hanya menghasilkan efisiensi organisasi, tetapi juga menciptakan nilai publik (*public value*) yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Lontong Balap merepresentasikan praktik *Intergovernmental Relations* yang efektif sebagaimana dikemukakan oleh Wright. Hal tersebut ditunjukkan melalui adanya pembagian peran yang jelas antar lembaga, interaksi yang intensif antarpejabat publik, komunikasi yang berkelanjutan, keterlibatan aktif administrator dalam pelaksanaan program, serta dukungan kebijakan dan sumber daya yang memadai. Kelima elemen tersebut saling berkaitan dalam membentuk sistem pelayanan terpadu yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Dengan demikian, Program Lontong Balap dapat dikategorikan sebagai bentuk keberhasilan implementasi hubungan antarpemerintah dalam mendorong inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Intergovernmental Relations* antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan Pengadilan Negeri Surabaya dalam Program Lontong Balap telah berjalan secara efektif yang ditunjukkan melalui pembagian peran yang jelas antarinstansi, interaksi dan koordinasi yang intensif antarpejabat publik, komunikasi yang berkelanjutan, keterlibatan aktif administrator, serta dukungan kebijakan dan sumber daya yang memadai. Kelima elemen tersebut mampu membentuk sistem pelayanan terpadu yang meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Temuan ini memperkuat teori *Intergovernmental Relations* Wright bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kapasitas organisasi secara individual, tetapi juga oleh kualitas hubungan, koordinasi, dan ketergantungan antarinstansi dalam mencapai tujuan bersama. Secara praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa model pelayanan terpadu seperti Lontong Balap dapat menjadi *best practice* bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis kerja sama lintas lembaga. Namun demikian, penguatan integrasi sistem digital, perluasan sosialisasi kepada masyarakat, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia perlu terus dilakukan guna menjaga keberlanjutan program serta mengantisipasi peningkatan jumlah permohonan layanan di masa mendatang. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan mengkaji efektivitas Program Lontong Balap menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods*, serta membandingkannya dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di daerah lain untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi *Intergovernmental Relations* dalam pelayanan publik.

Daftar Pustaka

Adine Venita Rizki, & Nabila Sahda Brahmasta. (2024). Menuju Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Terintegrasi Pada Implementasi Klampid New Generation

- (KNG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya. *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, 1(3), 112–123. <https://doi.org/10.62383/terang.v1i3.383>
- Andani, A. T. V., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328–336. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.9>
- Asnawati, L. (2015). *Strategi Percepatan Adopsi dan Difusi Inovasi Dalam Pemanfaatan Mesin Tanam Padi Indojarwo Transplater Di Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu*.
- Azzahra, R. D., & Gamaputra, G. (2023). Analisis Penerapan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Mempermudah Pelayanan Kependudukan Masyarakat Kota Surabaya (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(3), 628–641.
- Bonso, H. (2021). *Collaborative Governance Dalam Penanganan Covid-19*. 1.
- Diputra, D. L., & Megawati, S. (2024). Inovasi One Gate System (Lontong Balap) Oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Dengan Pengadilan Negeri Untuk Mewujudkan Perubahan Dokumen Administrasi Kependudukan Kota Surabaya. *Publika*, 12(2), 547–562.
- Faradiba, M., & Agung, M. (2025). *Strategi Collaborative Governance Dalam*. 11, 18–26.
- Heryanto Monoarfa. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.
- Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962-971.
- Indrayana, S., Kurniawan, B. A., Kharin, N. P., Putri, K., Program,), Publik, S. A., Sosial, I., & Politik, I. (2023). Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan Pada Program Kalimasada Dengan Penggunaan Klampid New Generation Di Kelurahan Dukuh Menanggal. *Communnity Development Journal*, 4(3), 6387–6391.
- Intergovernmental Relations Dalam Pengembangan Sektor Kebudayaan Dan Pariwisata Di Kabupaten Trenggalek (Studi Pada Kerja Sama Pemerintah Kabupaten Trenggalek dengan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta). *Publika*
- Jazuli, H., & Eprilianto, F. (2024).
- Mahi, B. R. (n.d.). *Intergovernmental Relations and Decentralization in Indonesia: New Arrangements and Their Impacts on Local Welfare*. 58(2), 149–172.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung : CV. Indra Prahasta
- Moloeng, J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Monoarfa, H. (2012). *Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan*. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9
- Oktariyanda, T., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Unesa University Press.
- Pauzi, G. A., Mutiara, A. S., Surtono, A., & Supriyanto, A. (2017). Aplikasi IoT Sistem Monitoring Kualitas Air Tambak Udang Menggunakan Aplikasi Blynk Berbasis

- Arduino Uno. *Jurnal Teori Dan Aplikasi Fisika*, 05(02), 1–8.
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). Kerjasama Pelayanan Administrasi Kependudukan Pengadilan Agama Dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Program Pasti Keren Di Kabupaten Tabalong. *Journal Geej*, 7(2).
- Pustaka, D. (2019). *Moleong, L.J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya. 2(1), 2014–2015.
- Putra, M. D. M. dkk. 2024. Analisis Collaborative Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Lontong Balap di Dispendukcapil Kota Surabaya. *Praja Observer : Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 7823–7830.
- Sari, N. (2023). *Inovasi Layanan Drive Thru Dalam Pembayaran Pajak Daerah Oleh Badan Pelayanana Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo)*. Universitas Negeri Surabaya.
- Sheoran, S., & Vij, S. (2022). A Review of E-Government Assessment Frame-works: E-Readiness, Adoption, Citizen Engagement and Quality. *EJournal of EDemocracy and Open Government*, 14(2), 197–213. <https://doi.org/10.29379/jedem.v14i2.717>
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2293–2302. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2293-2302>
- Stijn Wouters, Marijn Janssen, Veiko Lember, & Joep Cromptvoets. (2023). *Strategies to advance the dream of integrated digital public service delivery*. *Government Information Quarterly*, 40(4), Article 101779.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Suyanto, B., Susilo, B., Oetomo, D., Hendrarso, S., & Sutinah. (2011). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*.
- Volume, G., Studi, P., Publik, A., & Tanjungpura, F. U. (2025). *Intergovernmental Collaboration in Regional Boundary Disputes : An Analysis of the Implementation of Indonesia ' s Ministry of Home Affairs*. 10(4).
- Yusuf, S. K. (2024). Analisis Collaborative Governance pada Program Lontong Balap di Surabaya : Peningkatan Layanan Persamaan Satu Orang yang Sama Analysis Of Collaborative Governance In The Lontong Balap Program In Surabaya : Improving The Same Person Equality Service. 3, 222–233.