



PENDAMPINGAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PELAYANAN “SAYANG WARGA” DI BALAI RW KELURAHAN SEMOLOWARU

Angelia Devika Lydia^{1*}, Sri Wibawani²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

E-mail: angeliadevikalydia@gmail.com

ABSTRAK

Pengabdian masyarakat ini merupakan bagian dari pelaksanaan program Magang dan Studi Independen Bersertifikat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk konversi Kuliah Kerja Nyata, di mana pengabdian membahas tentang pendampingan layanan administrasi kependudukan melalui Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW Kelurahan Semolowaru. Program pelayanan “Sayang Warga” merupakan bagian dari pelayanan publik yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Adapun beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan, seperti Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Konsultasi. Program ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan dan memberikan bantuan pendampingan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dengan lebih mudah dan efisien, khususnya bagi masyarakat di Kelurahan Semolowaru. Metode yang digunakan dalam program ini kualitatif-observasi lapangan melibatkan sosialisasi dan pendampingan. Pelaksanaan program sebagai upaya meningkatkan pemahaman dan kesadaran warga akan pentingnya tertib administrasi kependudukan dengan memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat. Hasil dari pelaksanaan program ini, masyarakat Kelurahan Semolowaru merasakan kemudahan dan tidak kesulitan untuk mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, pendampingan layanan yang dilakukan petugas Kelurahan memberikan rasa kepercayaan dan kepuasan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, pengabdian masyarakat terhadap pendampingan Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW Kelurahan Semolowaru telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Kata kunci: Layanan; Administrasi Kependudukan; Program “Sayang Warga”

ASSISTANCE FOR POPULATION ADMINISTRATION SERVICES THROUGH THE "SAYANG WARGA" SERVICE AT SEMOLOWARU VILLAGE RW HALL

ABSTRACT

This community service is part of the implementation of the Certified Independent Study and Internship program at the Surabaya City Population and Civil Registration Service for the conversion of Real Work Lectures, where community service discusses assisting population administration services through the "Love the Citizens" Service at the Semolowaru Village RW Hall. The "Sweet Citizens" service program is part of a public service created by the Surabaya City Population and Civil Registry Service. Several types of services are provided, such as Family Cards, Child Identity Cards, National Identity Cards, Death Certificates, Birth Certificates, and Consultations. This program aims to bring services closer and provide assistance to the community in managing population documents more easily and efficiently, especially for people in the Semolowaru Village. The method used in this program is qualitative-field observation involving outreach and mentoring. Implementation of the program as an effort to increase citizen understanding and awareness of the importance of orderly population administration by providing knowledge and understanding to the community. As a result of the implementation of this program, the people of Semolowaru Village feel that it is easy and has no difficulty in managing population administration. In addition, service assistance provided by Kelurahan officials provides a sense of trust and satisfaction to the community. Overall, community service to assisting the "Sweet Citizens" Service at the Semolowaru Village RW Hall has had a positive impact in improving the quality of population administration services to the community.

Keywords: Services; Population Administration; "Sayang Warga" Service Program



PENDAHULUAN

Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan untuk mengatur penertiban dokumen dan data kependudukan penduduk melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi penduduk. Administrasi kependudukan bertujuan untuk memfasilitasi pelayanan publik, pemerintah, dan pembangunan agar lebih tertata, sedangkan pelayanan suatu proses yang melibatkan bantuan kepada individu lain dengan berbagai cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan komunikasi yang baik antar individu guna mencapai keberhasilan dan kepuasan layanan bagi penduduk. Berdasarkan buku Pengantar Ilmu Administrasi (2020) karya Alemian Henuk, secara ilmu pengetahuan kata administrasi berasal dari bahasa Yunani ‘administrare’, yang memiliki arti melayani atau memberikan bantuan. Menurut Dr. Sondang Siagian (2012:13), administrasi dapat dijelaskan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada alasan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Administrasi kependudukan bagian penting dari pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengelola dokumen kependudukan suatu wilayah, khususnya bagi Kota Surabaya. Namun, dalam praktiknya, masih banyak masyarakat yang menghadapi kendala dalam mengurus dokumen kependudukannya. Beberapa faktor terjadinya akan hal tersebut karena kurangnya pendampingan layanan untuk kepengurusan administrasi kependudukan, di mana hal ini menyebabkan proses administrasi kependudukan menjadi sulit dan memakan waktu. Pelayanan administrasi kependudukan yang lambat dan tidak efektif dapat menghambat hak-hak masyarakat, seperti akses layanan untuk Kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan layanan untuk pengurusan adminduk. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membuat suatu program layanan adminduk yang mendekatkan langsung antara pihak kelurahan dengan masyarakat, di mana pelayanan ini dinamakan “Pelayanan Sayang Warga.”

Pelayanan “Sayang Warga” merupakan program yang diluncurkan sebagai upaya aparat pemerintah khususnya di tingkat Kelurahan dapat dengan cepat menangani masalah administrasi kependudukan masyarakat yang berada pada wilayah Kelurahan. Program Pelayanan “Sayang Warga” adalah program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai terobosan dari inovasi program Kalimasada. Pelaksanaan program Pelayanan “Sayang Warga” ini dilakukan di Balai RW di wilayah Kelurahan, yang di mana Kelurahan Semolowaru sebagai instansi pemerintahan administrasi terendah di Kota Surabaya melaksanakan Pelayanan “Sayang Warga” pada seluruh Balai RW yang di Kelurahan Semolowaru. Pelayanan adminduk melalui program Pelayanan “Sayang Warga” mempunyai tujuan untuk mempermudah warga dalam kepengurusan adminduk, yang di mana masyarakat tidak perlu kesusahan untuk datang ke kantor Kelurahan agar bisa mengurus adminduk. Selain itu, program ini bertujuan juga agar lingkungan masyarakat sadar akan pentingnya Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga menyediakan armada untuk pelayanan di Balai RW, armada ini dinamakan Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan). Jebol Anduk disediakan oleh kantor Kelurahan dan Balai RW terdekat guna mempercepat kepengurusan Administrasi Kependudukan. Pemerintah dan Otonomi Daerah Kota Surabaya telah mengimplementasikan program yang melibatkan Camat dan Lurah berkantor di Balai RW dan RT. Inovasi ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada warga, maka sebagai bagian dari program ini, layanan oleh Kelurahan Semolowaru diselenggarakan di Balai RW dengan waktu dan tempat yang telah ditentukan.

Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW yang dilaksanakan oleh Kelurahan Semolowaru menyediakan berbagai pelayanan untuk warga, antara lain pengambilan KIA (Kartu Identitas Anak), e-KTP, dan cetak Kartu Keluarga yang telah jadi. Pelayanan di Balai RW Kelurahan Semolowaru juga menyediakan, seperti mengurus Kartu Keluarga, membuat Akta Kelahiran, Akta Kematian, mengurus KTP, mengurus Pindah Datang dan Pindah Keluar, mengurus ahli waris, pelayanan pendataan pernikahan, domisili, serta konsultasi warga terkait Administrasi Kependudukan. Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW lebih berfokus pada warga yang dikunjungi, sehingga harapannya pemerintahan Kota Surabaya, khususnya Kelurahan mampu menjangkau keseluruhan warga dengan lebih baik. Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW yang dilaksanakan oleh Kelurahan Semolowaru terlaksana pada seluruh Balai RW dan tentunya setiap warga yang mengajukan permohonan ada pendamping layanan Adminduk yang disediakan oleh Kelurahan.

Pendampingan layanan Administrasi Kependudukan melalui Pelayanan “Sayang Warga” menjadi upaya yang muncul sebagai tanggapan untuk menghadapi tantangan atas Pelayanan di Balai RW,



terutama pendampingan layanan di Balai RW Kelurahan Semolowaru. Pendampingan layanan perlu adanya pendekatan penting kepada warga, hal ini guna agar membangun hubungan yang baik antara petugas administrasi kependudukan dengan masyarakat, serta memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan bagi masyarakat. Melalui pendampingan ini, diharapkan masyarakat dapat mengatasi hambatan yang ada dan memperoleh dokumen kependudukan dengan lebih mudah dan cepat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka tujuan dari pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh Penulis adalah untuk membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan pihak Kelurahan Semolowaru agar sistem pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Semolowaru dapat berjalan dengan baik dan lancar dengan adanya pendampingan layanan pada program Pelayanan “Sayang Warga” ini. Kegiatan pengabdian ini tidak lepas dari bantuan dan kerja sama dari Dispendukcapil Kota Surabaya dalam menyediakan Sarana dan Prasarana saat melakukan pelayanan di Balai RW. Kegiatan ini juga sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat sama dengan mahasiswa kuliah kerja nyata yang sedang menjalankan program di Kelurahan Semolowaru, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Keterlibatan mahasiswa magang MSIB dan mahasiswa KKN memberikan kontribusi yang baik bagi warga di Kelurahan Semolowaru, terutama untuk memudahkan sistem pelayanan Adminduk agar dapat berjalan dengan baik dan tertib.

METODE

Metode pelaksanaan dalam kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat ini adalah metode kualitatif-observasi lapangan dengan turunnya mahasiswa bersama aparat Kelurahan Semolowaru ke balai RW yang sudah dijadwalkan untuk membantu warga dalam kepengurusan kependudukan. Selain itu, adanya sosialisasi, dan pendampingan layanan administrasi kependudukan dengan jangka waktu kegiatan selama satu semester (lima bulan). Tujuan utama dari pengabdian masyarakat adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan juga mencari solusi untuk memecahkan suatu masalah yang dihadapi saat melaksanakan kegiatan (Arifianti, Alexandri, & Auliana, 2018). Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di RW 1, RW 3, RW 7, dan RW 11, yang terletak di Kelurahan Semowaru, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Adapun pelaksanaan dalam kegiatan pelayanan di Kelurahan Semolowaru, sebagai berikut:

1. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan pelayanan di Kelurahan dan Balai RW dilaksanakan setiap hari, hari Senin, Rabu, Kamis dari jam 07.30-16.00 WIB, hari Selasa dari jam 07.30-16.00 WIB dan pelayanan malam dari jam 18.00-20.00 WIB, Jumat 07.30-15.00 WIB.

2. Tempat Pelaksanaan

Pelaksanaan pelayanan di kantor Kelurahan Semolowaru dan di Balai RW Kelurahan Semolowaru secara bergantian. Di Kelurahan Semolowaru terdapat 12 RW pelaksanaan Pelayanan “Sayang Warga” terlaksana

3. Uraian Kegiatan Pelayanan di kantor Kelurahan dan Balai RW

- Melakukan pendampingan layanan Administrasi Kependudukan di kantor Kelurahan dan Balai RW
- Melakukan survey Kalimasada ke rumah warga (*door to door*) di beberapa RW/RT
- Menata ruangan Balai RW sebagaimana tatanan ruang pelayanan warga seperti di kantor Kelurahan
- Pegawai Kelurahan dan Mahasiswa MSIB Dispendukcapil Kota Surabaya berada di masing-masing meja pelayanan menyambut warga yang datang untuk melakukan pengurusan Adminduk
- Melakukan pelayanan kepada warga sesuai kebutuhan yang dibutuhkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Semolowaru merupakan salah satu bagian dari Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Kantor Kelurahan Semolowaru instansi pemerintahan terendah dibawah Kecamatan Sukolilo dalam pengurusan Administrasi Kependudukan. Kelurahan mempunyai tugas untuk melakukan pelayanan publik di wilayahnya, seperti dalam Peraturan Walikota Nomor 94 Tahun 2021 yang tercantum dalam pasal 13, sedangkan tugas seksi pemerintahan dan pelayanan publik diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 94 pasal 15.

Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW Kelurahan Semolowaru berhubungan dengan kualitas hidup masyarakat di lingkungan Kelurahan Semolowaru. Di Kelurahan Semolowaru terdapat pelayanan



publik untuk membantu warga Semolowaru agar lebih mudah menjangkau akses kependudukan secara online yang disediakan dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Pelayanan di Kelurahan Semolowaru pun tidak hanya terbatas pada layanan yang disediakan di kantor kelurahan saja, namun juga dilakukan upaya agar seluruh warga mudah melakukan pengurusan Administrasi Kependudukan. Kelurahan Semolowaru secara rutin mengadakan pelayanan secara langsung turun ke Balai RW yang di wilayah kelurahan, salah satunya dengan melakukan Pelayanan “Sayang Warga”.

Pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh kelurahan mempunyai tugas utama ialah memberikan pelayanan Adminduk yang prima bagi masyarakat di wilayah kelurahan. Tugas utama dari kelurahan yang ada di Kota Surabaya tentunya diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 94 tahun 2021 yang tercantum dalam pasal 13, sedangkan tugas seksi pemerintahan dan pelayanan publik juga diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 94 pasal 15. Kantor Kelurahan Semolowaru adalah bagian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tentunya dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik, maka dibutuhkan program yang menunjang pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu dengan adanya penerapan program Pelayanan “Sayang Warga” di Kelurahan Semolowaru diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi warga dan warga bisa semakin percaya oleh pemerintahan. Pelayanan “Sayang Warga” serentak dilakukan setiap harinya dari hari Senin-Jumat di setiap Balai RW Kelurahan Semolowaru. Pelayanan “Sayang Warga” ini bertujuan untuk mempermudah warga Kota Surabaya dalam memanfaatkan pelayanan publik. Pelayanan “Sayang Warga” juga dilakukan sampai malam pada hari Selasa, yakni pukul 18.00-20.00 WIB. Warga dapat melakukan kepengurusan Adminduk di malam hari, jika pada siang hari warga tersebut bekerja, maka diharapkan dengan adanya pelayanan di balai RW tersebut warga bisa semakin dekat dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya. Pengurusan yang dapat dilakukan dari adanya Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW, seperti pengurusan KTP, KK, KIA, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Pindah Datang dan Pindah Keluar, pengambilan KIA dan e-KTP, serta konsultasi mengenai izin Domisili, pengurusan Pendaftaran Nikah, dan BPJS.

Pelaksanaan Pendampingan Pelayanan “Sayang Warga” di Kelurahan Semolowaru dilaksanakan di seluruh balai RW, terdiri dari balai RW 1, balai RW 2, balai RW 3, balai RW 4, balai RW 5, balai RW 6, balai RW 7, balai RW 8, balai RW 9, balai RW 10, balai RW 11, dan balai RW 12. Pada pelaksanaannya petugas layanan administrasi kependudukan Kelurahan Semolowaru dibagi secara merata dengan menempatkan 2-3 petugas kelurahan di setiap balai RW. Selain itu, pendamping layanan di balai RW juga melibatkan Penulis sebagai petugas pendamping layanan administrasi kependudukan. Pelayanan “Sayang Warga” di balai RW pada dasarnya sama dengan pelayanan yang ada di tempat kantor Kelurahan, namun bedanya pelayanan tersebut dilaksanakan di balai RW Kelurahan, sehingga warga cukup dekat dengan pelayanan yang disediakan oleh kelurahan. Tugas Mahasiswa dalam pelayanan ini membimbing dan membantu administrasi pengajuan permohonan bagi masyarakat saat ingin mengurus Adminduk. Mahasiswa juga berperan untuk mengedukasi warga tentang prosedur yang dibutuhkan saat pengurusan Adminduk.



Gambar 1. Pendampingan Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW Kelurahan Semolowaru



Berdasarkan pada gambar diatas, Penulis melaksanakan Pendampingan Pelayanan “Sayang Warga” melalui akun Klampid New Generation dari akun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang diberikan untuk seluruh mahasiswa magang MSIB. Kepengurusan saat ini hanya dapat dikerjakan oleh akun petugas layanan Adminduk saja.

Pendampingan Pelayanan “Sayang Warga” di Kota Surabaya merupakan upaya yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan lebih efektif. Pendampingan dilakukan dengan cara mengadakan pelayanan langsung di balai RW yang ada di setiap kelurahan. Dengan demikian, warga tidak perlu melakukan mengurus langsung ke kantor Kelurahan, hal ini sangat menguntungkan bagi masyarakat, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan mobilitas atau waktu yang terbatas. Melalui pendampingan ini, aparatur pemerintah dapat memberikan bantuan dan panduan kepada warga dalam mengurus dokumen kependudukan. Pendamping layanan Adminduk juga membantu dalam mengisi formulir serta memeriksa kelengkapan dokumen. Selain itu, dengan adanya pendampingan Pelayanan “Sayang Warga”, diharapkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik agar dapat lebih meningkat. Secara keseluruhan, peran mahasiswa dalam pengabdian kepada masyarakat ini melalui pendampingan pelayanan “Sayang Warga” di Kota Surabaya merupakan upaya yang positif dalam meningkatkan pelayanan publik dan mendekatkan aparatur pemerintah dengan masyarakat.

Pendampingan Pelayanan “Sayang Warga” memiliki dampak negatif juga dibalik adanya dampak positif yang bermanfaat bagi warga. Dampak negatif dari adanya pendamping layanan Adminduk terkadang himbuan yang disampaikan oleh petugas layanan dari Kelurahan dan himbuan dari Ketua RW bahwa di Balai RW ada pelayanan administrasi kependudukan tidak tersampaikan pada warga dengan tepat waktu atau mendadak. Oleh karena itu, warga kadang dapat mempersiapkan berkas yang dibawa ataupun tidak tersedia di rumah ketika pelayanan terlaksana. Penyebab hal tersebut dapat terjadi karena ketua RT terkadang terlewat memberikan informasi dan terlalu mendadak memberikan himbuan kepada warga. Meskipun memiliki kekurangan dan kelebihan, Pendampingan Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW Kelurahan Semolowaru tetap akan terus ditingkatkan dan dievaluasi untuk mencapai seluruh warga dengan akurat dan sesuai standar pelayanan publik. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang layak sebagai warga negara yang sejahtera.

SIMPULAN

Pelayanan administrasi kependudukan sangatlah penting untuk mengurus segala proses kepengurusan terkait dengan data kependudukan, maka dari itu perlunya inovasi yang terus menerus dibutuhkan untuk pelayanan agar pelayanan yang diberikan bagi masyarakat dapat terus berkembang seiring dengan berkembangnya zaman, termasuk pada kelurahan yang sekarang tidak hanya terbatas pada kantor kelurahan saja. Namun, pelayanan bisa dilakukan di balai RW kelurahan. Pendampingan layanan administrasi kependudukan melalui program Pelayanan “Sayang Warga” di Kota Surabaya telah membawa dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Melalui pendekatan proaktif dan inovatif staff kelurahan, program ini berhasil mendekatkan aparat pemerintah dengan masyarakat, memudahkan proses pengurusan dokumen kependudukan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Keunggulan dari program Pelayanan “Sayang Warga” adalah adanya pendampingan yang dilakukan oleh aparat pemerintah, termasuk staff dari Kecamatan dan staff dari dinas pemerintah Kota Surabaya di balai RW. Pendekatan ini memungkinkan masyarakat untuk administrasi kependudukan dengan mudah dan tanpa harus melakukan perjalanan jauh. Melalui pendampingan ini, warga Kota Surabaya, terutama bagi masyarakat Kelurahan Semolowaru dapat mengurus dokumen kependudukan dengan lebih efisien, menghindari birokrasi yang rumit, dan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan. Selain itu, pendekatan yang lebih personal dan responsif dari petugas layanan Adminduk juga memberikan rasa kepercayaan dan kepuasan kepada masyarakat. Namun, meskipun program ini memiliki manfaat yang signifikan terdapat juga beberapa tantangan yang perlu diatasi, diantaranya kurangnya koordinasi pihak Ketua RW dengan Ketua RT dan keterlambatan informasi dari Ketua RT kepada masyarakat. Hambatan tersebut menjadi tantangan utama dari pelaksanaan program Pelayanan “Sayang Warga” ini.

Secara keseluruhan, program Pelayanan “Sayang Warga” di Kelurahan Semolowaru telah membuktikan keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan



pendekatan yang efektif dan efisien. Kelurahan Semolowaru pun berharap dengan adanya program ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan dan di balai RW. Program ini menjadi contoh yang baik bagi daerah lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dari hasil peninjauan langsung di lapangan dengan warga, bahwasannya kantor Kelurahan Semolowaru dan masyarakat di wilayah Kelurahan Semolowaru sangat terbantu dengan adanya program pengabdian mahasiswa magang MSIB ini dan tidak terlepas dari bantuan serta kerja sama dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, A. N. K. Q., & Ganggi, R. I. P. (2019). Layanan Administrasi Kep Kependudukan Pasca Penerapan "Arsip Masuk Desa" di Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten HSemarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 273-285
- Cintyawati, Birantika dkk, 2017. PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMADALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik). Vol 3 no 2. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 799. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1262>
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. 2021. Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210-214.
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. 2021. Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210-214.
- Dr.H.Zaenal Mukarom, M. S., & Muhibudin Wijaya Laksana, S.sos., M. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Hidayatullah, Bagus Hanif. (2018) KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN WONOCOLO SURABAYA. Vol. 3 No. 2. 734. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan