



KINERJA PROGRAM KALIMASADA MELALUI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN GUNUNG ANYAR TAMBAK

Nabilah Aprilia^{1*}, Dhani Ichsanuddin Nur²

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

*E-mail: 21012010023@student.upnjatim¹, dhaniin.ma@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) ialah salah satu program Dispendukcapil Kota Surabaya dalam usaha memulai penciptaan suatu lingkungan atau kampung yang teratur dalam Administrasi Kependudukan (Adminduk) dengan tujuan meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya Adminduk, dijalankan suatu program yang melibatkan penunjukan 62 Ketua Rukun Tetangga (RT) di setiap Kecamatan di seluruh Kota Surabaya. Ketua RT ini dipilih untuk berperan sebagai perintis layanan Adminduk di wilayah masing-masing RT, dengan maksud untuk lebih mendekatkan dan mempermudah pelayanan Adminduk kepada seluruh masyarakat. Bentuk pengabdian kepada masyarakat ini memiliki tujuan guna memahami sejauh mana efisiensi kinerja program ini memainkan peran dalam memulai perubahan positif, program ini menggali pelaksanaan, manfaat, dan hasil dari Kalimasada. Program tersebut diimplementasikan untuk memodernisasi layanan administrasi kependudukan melalui pendekatan berbasis teknologi dan integrasi yang mendalam yaitu melalui KNG (Klampid New Generation) yang telah dimulai dengan melakukan observasi awal, menganalisis kondisi dan informasi serta mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan. Selanjutnya, ikut dalam kegiatan sosialisasi hingga akhirnya mencapai pencapaian yang mengoptimalkan pelaksanaan Program Kalimasada, yang berjalan sesuai rencana dan mencapai target yang telah ditetapkan. Sebagai hasilnya, program Kalimasada dapat dianggap sebagai pilar penting dalam mempercepat perubahan layanan administratif menuju proses yang lebih efisien, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Kata kunci: Kalimasada, Kinerja, Administrasi Kependudukan

KALIMASADA PROGRAM PERFORMANCE THROUGH POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN GUNUNG ANYAR TAMBAK DISTRICT

ABSTRACT

Kalimasada (Community Environmental Area Aware of Population Administration) is one of the Surabaya City Dispendukcapil programs in an effort to start the creation of an orderly environment or village in the Population Administration (Adminduk) with the aim of increasing the level of public awareness of the importance of Adminduk. Neighborhood Association (RT) in every sub-district throughout the city of Surabaya. These RT heads were chosen to act as pioneers of Adminduk services in their respective RT areas, with the aim of bringing Adminduk services closer and easier to the entire community. This form of community service aims to understand the extent to which the efficiency of this program's performance plays a role in initiating positive change. This program explores the implementation, benefits and results of Kalimasada. This program was implemented to modernize population administration services through a technology-based approach and deep integration, namely through KNG (Klampid New Generation) which was started by making initial observations, analyzing conditions and information and identifying problems in the field. Next, take part in socialization activities until finally achieving achievements that optimize the implementation of the Kalimasada Program, which goes according to plan and achieves the targets that have been set. As a result, the Kalimasada program can be considered an important pillar in accelerating changes in administrative services towards processes that are more efficient, accurate and responsive to citizen needs.

Keywords: Kalimasada, Performance, Population Administration



PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang, pemerintah dan lembaga publik di seluruh dunia sedang berupaya untuk memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, kejelasan, dan pelayanan kepada masyarakat. Adapun salah satu dari sektor yang menjadi titik utama yaitu administrasi kependudukan, di mana penting untuk memiliki kinerja sistem yang terintegrasi, cepat, dan akurat dalam mengelola data penduduk.

Di Negara Indonesia, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) adalah suatu lembaga yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan, termasuk pencatatan dan pemeliharaan data dalam kependudukan juga terbit dokumen kependudukan seperti pada Kartu Tanda Penduduk (KTP). Saat melaksanakan tugas, Dispendukcapil Surabaya menjadi salah satu dari instansi Dispendukcapil yang ada di Indonesia, menghadapi berbagai tantangan, antara lain proses kinerja manual yang lambat, kerentanan terhadap kesalahan masyarakat. Dispendukcapil Surabaya juga harus beradaptasi dengan perubahan peraturan dan kebijakan kinerja dalam administrasi kependudukan yang dapat mempengaruhi prosedur kerja. Selain itu, harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik semakin meningkat, termasuk dalam hal administrasi kependudukan. Dalam tren digitalisasi di sektor publik, banyak instansi pemerintah telah memakai teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan badan yang bertugas dan memiliki kewenangan untuk melakukan penanganan prosedur administrasi kependudukan. Salah satu indikator kemajuan suatu negara adalah dalam memenuhi tuntutan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan publik yang diurus oleh pemerintah, yang terkait dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat secara keseluruhan (Trisna & Meirinawati, 2023). Program Kalimasada yang diimplementasikan melalui layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak membawa beragam manfaat bagi masyarakat setempat. Salah satu manfaat utamanya adalah mempermudah akses masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Sebelum adanya program ini, proses administrasi kependudukan seringkali memakan waktu yang lama dan kinerja berbelit-belit. Namun, dengan adanya Program Kalimasada, proses tersebut menjadi lebih efisien dan jelas. Masyarakat dapat dengan cepat mengurus dokumen-dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan akta kelahiran tanpa harus mengalami kesulitan yang berarti.

Selain itu, program ini juga membawa manfaat dalam meningkatkan kualitas data kependudukan. Dengan adanya sistem terintegrasi yang diterapkan dalam Program Kalimasada dalam KNG (Klampid New Generation), data kependudukan menjadi lebih terstruktur dan akurat. Hal ini sangat penting dalam perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan di tingkat pemerintahan kelurahan maupun kota. Data yang akurat membantu pemerintah untuk lebih tepat dalam kebijakan-kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Dengan peningkatan kinerja layanan administrasi kependudukan, proses koordinasi antarinstansi menjadi lebih efisien dan mengurangi duplikasi pekerjaan. Hal ini berkontribusi pada tata kelola yang baik dan penghematan sumber daya manusia. Selain itu, peningkatan efisiensi juga tercermin dalam peningkatan kecepatan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan menjadi lebih singkat, mengurangi antrian dan waktu tunggu masyarakat.

Program Kalimasada juga memberikan manfaat dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Layanan administrasi kependudukan yang cepat, efisien, dan jelas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat. Masyarakat merasa dihargai dan didukung dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan yang penting. Hal ini membawa dampak positif dalam membangun citra positif pemerintah di mata masyarakat, menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dengan warganya, dan pada akhirnya, meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Diharapkan bahwa dengan menerapkan aplikasi Klampid New Generation pada Dispendukcapil Surabaya, akan menghadapi tantangan tersebut dan menciptakan perubahan positif dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Ini akan menghasilkan percepatan proses, peningkatan ketepatan data, dan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Untuk menghadapi tantangan ini, Dispendukcapil Surabaya berencana untuk melaksanakan implementasi aplikasi Klampid New Generation, sebuah aplikasi berbasis teknologi informasi yang diciptakan untuk mempercepat dan meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi kependudukan.



Aplikasi ini menghadirkan sejumlah fitur inovatif, termasuk pemrosesan data secara otomatis, integrasi sistem yang luas, validasi data secara real-time, dan peningkatan kecepatan pelayanan kepada masyarakat (Salsa Bella dkk., 2022). Melalui program magang di lembaga ini, Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan memiliki peluang untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan berpartisipasi langsung dalam proses dan sistem administrasi kependudukan yang sebenarnya. Di samping itu, Dispendukcapil Surabaya menawarkan berbagai layanan administrasi kependudukan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Melalui program magang, Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan dapat memperoleh pengalaman praktis dalam menjalankan proses pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), serta penerbitan dan pembaruan akta kelahiran dan kematian. Hal ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dalam mengurus berbagai dokumen penting yang terkait dengan kependudukan.

Dispendukcapil Kota Surabaya berkolaborasi untuk menjalin kemitraan, memungkinkan untuk terlibat dalam Pemerintahan Kota Surabaya dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Program Kalimasada membuka peluang bagi masyarakat untuk lebih menyadari kepentingan segera melengkapi dokumen administrasi kependudukan. Untuk mengomunikasikan informasi mengenai administrasi kependudukan dengan jelas dan efektif kepada warga, memastikan bahwa warga dapat menerima dan memahami informasi dengan baik untuk mencegah miskomunikasi. Selain itu, ini adalah peran untuk membangun hubungan yang erat dengan masyarakat, membentuk saling kepercayaan, dan memperoleh kepercayaan masyarakat dalam membantu mengurus kebutuhan administrasi kependudukan.

METODE

Pendekatan yang diterapkan adalah metode survey lapangan, yang memfokuskan pada pemahaman terhadap gejala dan peristiwa yang tengah berlangsung di tengah kelompok masyarakat tertentu. Pendekatan ini secara besar merupakan suatu studi kasus yang menjalani proses penelusuran dengan karakteristik deskriptif dan pendekatan kualitatif. Metode ini menitikberatkan pada pemahaman mendalam terkait permasalahan sosial yang terjadi dalam konteks kehidupan nyata. Output dari pendekatan kualitatif yaitu data deskriptif yang berupa narasi tertulis atau lisan yang diperoleh dari sumber informasi manusia dan perilaku yang diobservasi.

Dalam kerangka jurnal ini, terlibat secara langsung dalam pengamatan dan pemantauan selama melaksanakan program di Dispendukcapil Kota Surabaya, dengan peran utama sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan yang ditempatkan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Melakukan pendampingan aktif terhadap warga-warga setempat dalam rangka membantu menyelesaikan beragam urusan administrasi kependudukannya. Sumber data yang menjadi kekuatan dalam jurnal ini melibatkan tiga pendekatan utama, yaitu observasi langsung, wawancara interaktif, dan pengumpulan dokumentasi yang diperoleh dari partisipasi warga-warga Kelurahan Gunung Anyar Tambak, khususnya yang bermukim di wilayah RT rintisan Kalimasada.

Observasi adalah tindakan mengamati suatu objek dengan tujuan memahami suatu fenomena berdasarkan pengetahuan dan konsep yang sudah diketahui sebelumnya. Selain itu, observasi juga dimanfaatkan untuk mengumpulkan seluruh informasi yang diperlukan dalam rangka program ini (Pratiwi, 2023). Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang melibatkan percakapan antara narasumber dan pewawancara, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dapat diandalkan dan akurat. Teknik ini melibatkan interaksi antara dua orang atau lebih, di mana narasumber memberikan informasi kepada pewawancara (Pratiwi, 2023).

Dengan memilih teknik observasi sebagai metode pengumpulan data karena melibatkan keterlibatan langsung di lapangan, yang memungkinkan untuk mendapatkan informasi dari berbagai sumber. Di sisi lain, teknik wawancara dapat dijalankan baik secara tatap muka maupun melalui platform digital seperti WhatsApp atau telepon. Pendekatan ini dipilih dengan tujuan untuk memahami kontribusi masyarakat dalam pengurusan berbagai dokumen di Kelurahan Gunung Anyar Tambak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kampus Merdeka adalah inisiatif yang dibuat oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nadiem Makarim, bertujuan untuk mendorong perguruan tinggi agar memberikan pendekatan belajar



yang lebih mandiri dan fleksibel. Hal ini diharapkan akan menghasilkan budaya pembelajaran yang lebih kreatif dan inovatif, yang dapat disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan mahasiswa (An Nisaa' Budi Sulistyaningrum et al., 2022). Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualifikasi Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai dengan budaya organisasi. Kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh oleh seorang individu dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Kinerja ini bergantung pada kombinasi elemen kunci, yaitu kemampuan dan minat individu dalam pekerjaannya, tingkat penerimaan terhadap instruksi dan delegasi tugas, serta tingkat motivasi individu. Semakin tinggi faktor-faktor di atas, semakin tinggi juga tingkat kinerja pegawai (Hasibuan, 2005).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah "pelayanan" didefinisikan sebagai tindakan atau cara memberikan layanan, upaya memenuhi kebutuhan orang lain dengan mendapatkan imbalan berupa uang, jasa, atau kemudahan terkait dengan transaksi jual beli barang atau jasa. Sementara itu, "publik" diartikan sebagai kumpulan orang secara umum; semua individu yang hadir (menonton, mengunjungi). Definisi "pelayanan publik" merujuk pada proses dan cara pemberian layanan kepada masyarakat umum. Oleh karena itu, dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik melibatkan berbagai aspek, termasuk perbuatan, proses, cara, atau usaha untuk melayani banyak orang, yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan. Dalam konteks ini, pelayanan publik dianggap sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para penyedia layanan, sekaligus merupakan hak yang dimiliki oleh penerima layanan.

Menurut (Hardiyansyah, 2011), dalam perspektif para ahli, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian jasa oleh entitas pemerintah atau sektor swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa imbalan finansial, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum. Pendapat tersebut berbeda dengan pandangan (Moenir, 2010) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok, berlandaskan faktor materi, melibatkan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sementara itu, (Sinambela, 2011) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Kegiatan magang mencakup tiga tugas utama, yaitu pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Gunung Anyar Tambak, pelayanan malam untuk kepentingan warga, dan pelayanan terintegrasi atau kegiatan bakti sosial. Berikut rincian kegiatan magang di Kantor Kelurahan Gunung Anyar Tambak:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Kelurahan Gunung Anyar Tambak:
 - Memahami konsep dasar administrasi kependudukan.
 - Mengetahui berbagai jenis layanan administrasi kependudukan.
 - Mengidentifikasi persyaratan dan tata cara pengajuan layanan administrasi kependudukan.
 - Memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan standar terbaik.
 - Menjalankan program Kalimasada untuk meningkatkan kepatuhan warga dalam mengurus administrasi kependudukan.
 - Berlatih berinteraksi dengan warga dalam konteks pelayanan publik.
 - Melakukan komunikasi dan koordinasi efektif dengan sesama petugas di kelurahan.
 - Memberikan bantuan untuk setiap permasalahan administrasi kependudukan yang dihadapi oleh warga.
 - Menjalankan setiap tugas dan arahan yang diberikan oleh pimpinan setempat.
2. Pelayanan Malam Sayang Warga
 - Pemahaman terhadap konsep dasar administrasi kependudukan.
 - Mengetahui berbagai jenis layanan administrasi kependudukan.
 - Identifikasi persyaratan dan prosedur pengajuan layanan administrasi kependudukan.
 - Memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan kualitas terbaik.
 - Pelaksanaan program Kalimasada untuk meningkatkan kepatuhan warga dalam mengurus administrasi kependudukan.
 - Pendampingan yang lebih intensif terhadap warga untuk membantu setiap permasalahan administrasi.
 - Melaksanakan setiap tugas dan petunjuk yang diberikan oleh pimpinan setempat, dengan syarat tidak mengarah kepada hal-hal negatif.



3. Pelayanan Terintegrasi atau Bakti Sosial

- Pemahaman terhadap konsep dasar administrasi kependudukan.
- Mengetahui berbagai jenis layanan administrasi kependudukan.
- Mengenali persyaratan dan prosedur pengajuan layanan administrasi kependudukan.
- Memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan kualitas terbaik.
- Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan instansi terkait jika diperlukan.

Dalam konteks pelaksanaan administrasi kependudukan, Kelurahan Gunung Anyar Tambak memberikan inovasi dengan berfokus pada Klampid New Generation (KNG), sebuah platform daring resmi yang dikelola oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. Klampid bertujuan untuk mempermudah proses administrasi kependudukan bagi masyarakat. Dengan adanya website Klampid, warga sekarang memiliki kemampuan untuk mengajukan permohonan secara mandiri secara daring melalui perangkat android, komputer, atau dengan bantuan pelayanan yang disediakan oleh Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Salah satu jenis layanan yang sering diminta oleh warga adalah permohonan cetak ulang e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Klampid berperan penting dalam mendukung pemohon dalam cetak ulang e-KTP secara online. Warga dapat mengakses layanan ini melalui berbagai perangkat seperti ponsel android, komputer, atau dengan mengunjungi situs web resmi <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>.

1) Tantangan dalam Pelaksanaan Pendamping Layanan Administrasi.

Administrasi kependudukan memiliki keterkaitan yang erat dengan informasi yang terdokumentasikan dalam setiap dokumen kependudukan individu. Data pribadi tersebut menjadi bagian integral dari kehidupan seseorang dari lahir hingga akhir hayat, dan keakuratan data ini harus dijaga melalui pelaporan yang teratur, mengikuti kondisi yang mengalami perubahan. Namun, kendala muncul karena rendahnya partisipasi masyarakat yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran untuk melaporkan peristiwa kependudukan, sehingga data tidak tercatat dan dapat menimbulkan hambatan di masa depan.

Beberapa faktor yang berperan dalam rendahnya partisipasi masyarakat meliputi ketidaktahuan akan pentingnya pelaporan untuk mengupdate administrasi kependudukan dan keterkaitannya dengan pelayanan publik, sehingga masyarakat cenderung mengabaikannya. Selain itu, faktor usia juga menjadi kendala, terutama pada lansia, dalam mencari dan melengkapi dokumen karena keterbatasan fisik. Selanjutnya, persepsi masyarakat terhadap instansi terkait sebagai penghambat atau penyulit dalam proses administrasi kependudukan menjadi faktor ketiga. Terakhir, faktor ekonomi juga memainkan peran, terutama jika administrasi melibatkan lembaga seperti pengadilan atau instansi lain yang memerlukan pembayaran biaya tertentu.

Permasalahan lain yang timbul adalah sering kali masyarakat menghadapi kesulitan karena adanya ketidaksesuaian data antar dokumen atau kelengkapan dokumen penting yang menjadi lampiran dalam persyaratan pengurusan administrasi kependudukan. Dokumen tersebut bisa hilang atau rusak, mengakibatkan proses pengajuan administrasi kependudukan terhambat. Dampaknya, individu yang bersangkutan menjadi enggan melanjutkan pengurusan administrasi kependudukannya. Sebagai alternatif untuk dokumen yang hilang atau rusak, masyarakat sering diminta untuk menyediakan dokumen pengganti lain, yang dianggap cukup membingungkan. Akibatnya, proses pengajuan sering kali terhenti atau terkendala.

Contoh kasus yang pernah terjadi adalah ketika seorang warga hendak mengurus akta kelahiran anak balitanya. Salah satu persyaratan yang tidak terpenuhi adalah buku nikah orang tua anak tersebut. Sebagai solusi, warga diberi arahan untuk membuat duplikat buku nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) setempat. Namun, warga tersebut tidak segera melakukan pengurusan tersebut dan memilih untuk meminta alternatif dokumen lain, walaupun tanpa buku nikah, status akta kelahiran anaknya tidak tercatat sebagai anak dari ayah dan ibu yang sah menikah. Meskipun arahan telah diberikan, hingga saat ini warga tersebut belum melanjutkan pengurusan akta kelahiran anaknya.

Dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang muncul berasal dari beragam faktor. Oleh karena itu, penyelesaian permasalahan ini menjadi tantangan yang perlu diatasi secara bertahap. Oleh karena itu, setiap inovasi yang berasal dari Dispendukcapil Kota Surabaya menjadi langkah penting untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat agar lebih patuh dalam mengurus administrasi kependudukannya.

2) Solusi untuk Permasalahan yang Muncul



Dari uraian sebelumnya, terlihat bahwa permasalahan yang muncul memiliki penyebab yang beragam. Demikian pula dengan solusi atau upaya penyelesaian yang akan diimplementasikan. Solusi tersebut dapat melibatkan satu pihak atau melibatkan banyak pihak, bahkan penanganannya dapat dilakukan secara sentral. Meskipun demikian, setiap permasalahan berusaha untuk diselesaikan terlebih dahulu di tingkat lokal sebelum diangkat ke tingkat yang lebih tinggi. Oleh karena itu, keahlian dalam problem solving yang didukung oleh kestabilan emosional sangat dibutuhkan dalam mengatasi permasalahan yang muncul.

Permasalahan pertama terkait kurangnya kesadaran penduduk untuk melaporkan peristiwa kependudukan yang dialami dapat diatasi dengan mengajak warga untuk berkomunikasi dan menyampaikan dampak negatif yang mungkin terjadi jika tidak segera melaporkannya. Hal ini dapat dilakukan melalui sosialisasi administrasi kependudukan yang dimulai dari tingkat pendidikan awal, seperti PAUD/TK, dengan melibatkan pengajar dan orang tua sebagai perantara. Selain itu, pendekatan langsung ke warga melalui kegiatan sosialisasi juga dapat membantu meningkatkan kesadaran dan memotivasi warga untuk segera mengurus administrasi kependudukannya, seperti akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak.

Permasalahan kedua yang berkaitan dengan ketidaksesuaian data pribadi seseorang dapat diatasi dengan melakukan pengecekan ejaan secara lebih teliti. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kesadaran pemilik dokumen terhadap pentingnya pengecekan dan melakukan koreksi jika diperlukan. Selain itu, pendekatan edukatif dan penyampaian konsekuensi dari kesalahan ejaan kepada pemilik dokumen juga dapat membantu mencegah terulangnya kesalahan di dokumen-dokumen selanjutnya dan memberikan pemahaman mengenai dampak kehidupan masa depan yang mungkin ditimbulkan oleh kesalahan tersebut.

Dalam menanggapi perbedaan ejaan pada setiap dokumen administrasi kependudukan, perlu diambil keputusan mengenai data mana yang dianggap paling akurat dari perbedaan tersebut, baik itu berupa nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, nama orang tua, dan lain sebagainya. Selanjutnya, dilakukan proses penyesuaian dengan menggunakan bukti-bukti pendukung yang memverifikasi keakuratan data tersebut. Warga harus dibimbing dalam mengumpulkan kelengkapan berkas lampiran pendukung untuk memperbaiki biodata dokumen yang tidak sesuai. Lampiran pendukung umumnya berasal dari ijazah pendidikan, buku nikah, surat pernyataan, dan sebagainya. Setelah dokumen lama telah disesuaikan, baru dokumen baru dapat diajukan untuk diproses.

Permasalahan ketiga terkait warga yang terkendala karena dokumen tidak lengkap, baik itu hilang atau rusak, memerlukan persyaratan berkas yang harus dipenuhi sebelum mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Persyaratan ini melibatkan lebih dari dua dokumen administrasi yang harus dilampirkan, menyebabkan warga merasa kesulitan karena banyaknya berkas yang diminta. Untuk mengatasi masalah ini, warga harus diarahkan untuk mendapatkan surat kehilangan dari kepolisian jika dokumen hilang atau rusak tanpa bekas. Jika dokumen masih ada bekasnya meskipun rusak, warga dapat melampirkannya. Selanjutnya, warga perlu mendapat bimbingan dan pendampingan untuk memastikan kelengkapan berkas dan memudahkan proses pengajuan. Jika diperlukan, surat pernyataan dapat diberikan sebagai bukti pendukung.

Melalui solusi di atas, setiap masalah memiliki jalan keluar yang melibatkan pihak-pihak terkait, tergantung pada sifat dan tingkat kesulitan masalah. Pendekatan ini selalu memperhatikan motto pelayanan dari Dispendukcapil Kota Surabaya yang menyatakan "Melayani dengan mudah, cepat, santun, dan sepenuh hati".

Di sini, ditempatkan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak Kecamatan Gunung Anyar untuk berkontribusi dalam meningkatkan kinerja efektivitas program Kalimasada. Peran dalam konteks ini adalah menjalankan program survei Kalimasada dan juga menyampaikan informasi terkait administrasi kependudukan kepada empat RT rintisan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak, yaitu RT 3 RW 6, RT 6 RW 7, RT 5 RW 8, dan RT 3 RW 9. Langkah awalnya adalah melakukan pencatatan data warga yang belum memiliki rekam baru Kartu Tanda Penduduk (KTP), belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), belum memiliki Akta Kelahiran, diduga telah meninggal, belum tercatat sebagai suami atau istri. Semua proses ini dilakukan melalui platform Kalimasada di web. Menjalankan tugas merekapitulasi data warga dengan menggunakan akun Kalimasada Kelurahan Gunung Anyar Tambak, dan proses ini diawasi oleh petugas Dispendukcapil Surabaya yang berada di kelurahan tersebut. Setelah data warga direkapitulasi, data tersebut dicetak dan kemudian dibawa saat mengunjungi rumah-



rumah warga untuk melakukan survei dan memberikan informasi terkait program tersebut.

Sebelum melaksanakan kegiatan survei Kalimasada, terlebih dahulu menghubungi Ketua RT rintisan Kalimasada untuk meminta izin dan mendapatkan sejumlah informasi terkait dokumen administrasi kependudukan yang dimiliki oleh warganya. Walaupun ada beberapa warga yang telah menerima informasi mengenai dokumen administrasi kependudukan dari Ketua RT rintisan Kalimasada, tetap perlu melakukan survei langsung di rumah warga-warga tersebut sebagai bukti konkret terkait kebenaran informasi tersebut. Ketika pertama kali bergerak ke rumah-rumah warga, didampingi oleh KSH/Kader atau Ketua RT rintisan Kalimasada yang bertujuan agar dapat menemukan dengan lebih mudah alamat rumah warga yang menjadi sasaran survei. Akan tetapi, setelah tahap awal ini, menjalankan survei secara mandiri dengan melakukan kinerja interaksi langsung dengan warga sekitar untuk mengidentifikasi alamat rumah warga yang akan disurvei.

Setelah menemukan rumah warga yang menjadi target kunjungan, selanjutnya berinteraksi dengan penduduk tersebut dan melaksanakan wawancara sebagai bagian dari survey Kalimasada. Dalam proses ini, tidak selalu harus berhubungan langsung dengan warga yang namanya tercatat dalam situs web Kalimasada. Penghubungan ini bisa dilakukan melalui kinerja perantara seperti tetangga, anggota keluarga, Ketua RT yang terkait dengan program Kalimasada, atau individu lain yang memiliki pengetahuan yang memadai tentang informasi administrasi kependudukan warga yang tercantum di situs Kalimasada sebagai warga yang belum melengkapi dokumen administrasi kependudukan. Langkah awal yang harus diambil adalah menanyakan apakah warga yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan dokumen administrasi kependudukan yang terdaftar dalam situs web Kalimasada atau belum. Jika ternyata warga tersebut belum melengkapi dokumen administrasi kependudukan tersebut, maka tugas selanjutnya adalah memberikan himbauan kepada warga agar segera memproses dokumen administrasi kependudukan. Selama proses ini, menjelaskan persyaratan yang diperlukan dan panduan mengenai alur proses pengurusan dokumen tersebut. Langkah selanjutnya adalah menjelaskan kepada warga bahwa setelah berkas-berkas yang diperlukan telah lengkap, warga dapat mengajukan permohonan pengurusan dokumen administrasi kependudukan ke Ketua RT rintisan Kalimasada, Balai RW terdekat, atau Kantor Kelurahan. Dokumen ini akan diurus sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Namun, perlu dicatat bahwa jika yang diperlukan adalah perekaman KTP baru, warga dapat langsung menuju Kantor Kecamatan sesuai domisili dengan membawa fotokopi KK. Dengan demikian, kinerja bekerja sama dengan warga dan pihak terkait dalam rangka membantu warga yang belum melengkapi dokumen administrasi kependudukan, menjelaskan prosedur yang diperlukan, dan memandu untuk mengurus dokumen tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Apabila seorang warga telah melengkapi dokumen administrasi kependudukan yang tercatat dalam situs web Kalimasada, kemudian meminta warga tersebut untuk menunjukkan dokumen administrasi kependudukan yang sudah diurus sebagai bukti bahwa telah mengurus dokumen sesuai yang terdaftar dalam web Kalimasada. Tindakan ini bertujuan untuk mendokumentasikan fakta bahwa warga tersebut telah memenuhi persyaratan administrasi kependudukan yang ada dalam database Kalimasada. Setelah proses survei selesai, mendokumentasikan seluruh kegiatan survei bersama dengan warga yang terlibat. Hal ini dilakukan untuk menciptakan bukti konkret bahwa survei telah dilaksanakan. Dokumentasi ini nantinya akan digunakan ketika data warga yang telah disurvei akan diperbarui dalam situs web Kalimasada. Penting untuk diingat bahwa dalam situasi di mana warga yang disurvei tidak tercantum dalam daftar nama yang ada di web Kalimasada, akan dengan cermat mencatat nama warga yang ditemui dan hubungannya dengan warga yang namanya terdaftar dalam situs Kalimasada. Informasi ini akan digunakan saat proses pembaruan data dilaksanakan untuk memastikan bahwa semua informasi yang relevan dan akurat dapat dimasukkan ke dalam database Kalimasada.

Selama pelaksanaan survey Kalimasada, menemukan bahwa banyak warga yang belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai program Kalimasada. Bahkan, beberapa di antara belum memiliki pengetahuan tentang beberapa aspek administrasi kependudukan, seperti Kartu Identitas Anak (KIA). Oleh karena itu, tugas yang diberikan adalah memberikan penjelasan kepada warga mengenai program Kalimasada, serta menjelaskan dokumen administrasi kependudukan yang mungkin tidak dipahami, beserta manfaat dan kegunaannya jika mengurus dokumen administrasi tersebut. Meskipun banyak warga yang belum memiliki pemahaman yang cukup tentang program Kalimasada,

proses survei Kalimasada tetap berjalan dengan baik dan dalam suasana yang kondusif. Warga dapat mengikuti prosedur survei dengan baik, dan mendengarkan penjelasan mengenai dokumen administrasi kependudukan yang diberikan dengan penuh perhatian. Hal ini telah memastikan bahwa proses pelaksanaan kegiatan survei dapat berjalan dengan lancar dan mencakup seluruh warga yang terlibat.



Gambar 1. Survey Kalimasada
(Sumber: Dokumentasi Magang (2023))

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting dalam organisasi dan kebijakan publik, di mana individu memegang peran kunci dalam mencapai tujuan. (Aulia & Ismail, 2023) menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat diukur berdasarkan tingkat pengetahuan, dan tidak semua orang memiliki kemampuan yang baik dalam pengolahan data yang terstruktur, karena ini memerlukan keterampilan tertentu. Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak, Kecamatan Gunung Anyar, pegawai telah memperlihatkan pengetahuan yang baik dengan bukti partisipasi dalam pelatihan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Surabaya mengenai pelayanan adminduk. Selain kompetensi, sarana prasarana juga berpengaruh pada pengelolaan data adminduk secara efisien. Oleh karena itu, perangkat pendukung menjadi fokus utama, karena itu memberikan manfaat yang signifikan bagi pegawai di Kelurahan Gunung Anyar Tambak dan juga pemohon atau masyarakat yang mengajukan permohonan adminduk. Pemberdayaan dalam pembangunan mencakup memberikan wewenang sosial, ekonomi, budaya, dan politik kepada masyarakat, sehingga dapat berperan penting dalam pengelolaan pembangunan. Pemberdayaan ini berkaitan dengan kemampuan SDM untuk memenuhi kebutuhan dasar, meningkatkan pendapatan dengan mengakses sumber daya produktif, dan berpartisipasi dalam proses pembangunan yang dapat memengaruhi kehidupan (Suharto, 2010).

Dalam proses pengajuan permohonan menggunakan aplikasi KNG (Klampid New Generation), langkah awal melibatkan permintaan dokumen persyaratan yang relevan. Dalam konteks kegiatan pengabdian, pengurus IKD memainkan peran penting dengan memberikan pelayanan dan pendampingan sejak awal pendaftaran IKD hingga berhasil login ke dalam aplikasi tersebut. Sebelum melibatkan diri dalam proses pelayanan terhadap IKD, diharuskan mengaktifkan aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) melalui Dispendukcapil Surabaya sebagai persiapan awal.

Aplikasi ini memuat informasi pribadi dari seluruh penduduk Indonesia, termasuk data yang tercantum dalam Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Informasi tersebut akan digunakan dalam pengelolaan Identitas Kependudukan (IKD). Setelah berhasil mengaktifkan aplikasi SIAK, petunjuk diberikan untuk melakukan layanan administrasi IKD di kelurahan. Dalam kegiatan ini, peserta dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat dalam pengelolaan IKD dengan langkah-langkah seperti mendaftar untuk mendapatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), mengaktifkan alamat email, menyediakan nomor telepon, dan mengunggah foto untuk proses verifikasi identitas.

Jika diisi dengan akurat, langkah berikutnya adalah melakukan pemindaian pada barcode di aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) untuk mengonfirmasi aktivasi akun. Setelah berhasil memindai barcode, Anda akan menerima pesan email yang berisi kode untuk



mengakses aplikasi beserta tautan aktivasi. Selanjutnya, setelah berhasil masuk ke dalam aplikasi, bantulah dengan memberikan penjelasan mengenai fitur dan menu aplikasi ICT, seperti melihat informasi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Peta Keluarga, dan data keluarga.

a). Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak menghasilkan.

Setelah proses aktivasi akun selesai, penduduk dapat mengakses aplikasi dengan menggunakan kode yang dikirimkan ke alamat email sebelumnya. Dalam pelaksanaan program Kalimasada, aplikasi ini dapat menjadi alat bantu bagi Ketua RT dalam menjalankan tugas administrasi kependudukan untuk warga yang percaya bahwa belum memiliki dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), dan status perkawinan untuk keluarga yang belum menikah. Keberhasilan pelayanan pengelolaan kependudukan Kalimasada dapat diukur dari tingkat partisipasi warga, di mana indikatornya adalah mencapai setidaknya 90% dari penduduk yang terlibat dalam pengelolaan kependudukan.

Dari data yang tercantum dalam tabel di bawah ini, setiap warna yang ditampilkan memiliki interpretasi atau penjelasannya sendiri. Secara khusus, warna kuning mengindikasikan jumlah data dari situs Kalimasada yang belum disurvei atau masyarakat yang tidak memiliki dokumen sesuai dengan informasi yang telah disajikan sebelumnya, warna hijau mengindikasikan jumlah data dari situs Kalimasada yang sudah disurvei atau masyarakat yang tidak memiliki dokumen sesuai dengan informasi yang telah disajikan sebelumnya. Selain itu, tabel juga menyajikan informasi mengenai jumlah pekerjaan dari setiap administrasi kependudukan Kalimasada, dan terdapat pula tabel yang memberikan persentase hasil Kalimasada untuk masing-masing kategori. Rincian mengenai hal ini adalah sebagai berikut:

NO	KELURAHAN	NAMA MENTEE		TARGET PADA AKUN RT KALIMASADA						
1	GUNUNG ANYAR TAMBAK	NABILAH APRILIA		BELUM REKAM BARU/SUDAH SURVEY	BELUM MEMILIKI KIA	BELUM MEMILIKI AKTA KELAHIRAN	DIDUGA MENINGGAL	KAWIN BELUM TERCATAT	CAPAIAN	
		RW	RT							
		a	9	3	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		b	8	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		c	7	6	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		d	6	3	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TOTAL PENUGASAN	TARGET PADA AKUN RT KALIMASADA									
SUDAH UPDATE	BELUM REKAM BARU/SUDAH SURVEY		BELUM MEMILIKI KIA		BELUM MEMILIKI AKTA KELAHIRAN		DIDUGA MENINGGAL		KAWIN BELUM TERCATAT	
	2	2	14	14	3	3	0	0	8	8
	1	1	13	13	4	4	1	1	6	6
	1	1	6	6	4	4	0	0	3	3
	1	1	5	5	3	3	0	0	3	3

*Diduga Meninggal Hanya Ada di RW 7 dan RW 8

	BELUM REKAM BARU/SUDAH SURVEY	BELUM MEMILIKI KIA	BELUM MEMILIKI AKTA KELAHIRAN	DIDUGA MENINGGAL	KAWIN BELUM TERCATAT
a	RT 3 RW 9	RT 3 RW 9	RT 2 RW 8	Target Sudah Selesai di Web KALIMASADA	RT 3 RW 9
b	RT 5 RW 8	RT 3 RW 8	RT 5 RW 8	RT 5 RW 8	RT 3 RW 8
c	RT 6 RW 7	RT 2 RW 9	RT 5 RW 7	Target Hanya Ada 1 di RT 2 RW 7	RT 6 RW 7
d	RT 1 RW 6	RT 3 RW 6	RT 3 RW 6	Target Hanya Ada di RW 7 RW 8	RT 3 RW 9

Gambar 2. Hasil Kalimasada

(Sumber: Survey Kalimasada Door to Door)

Jadi, selain itu, pegawai Kelurahan Gunung Anyar Tambak juga siap melayani terkait Adminduk. Survey data Kalimasada juga diberi bantuan lapangan oleh Penyelia, KSH, atau Ketua RT untuk mencatat warga yang belum memiliki ketertiban administrasi kependudukan. Secara garis besar, metode pelaksanaan magang ini melibatkan peserta magang dalam pekerjaan lapangan dan pengamatan langsung untuk mengumpulkan data yang akan membantu dalam mengatasi masalah penduduk di Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Gunung Anyar Tambak yang akan terus memanfaatkan pengetahuan, potensi, dan keahlian, sehingga data-data dan permasalahan yang teridentifikasi dapat diatasi untuk menentukan apa yang perlu ditingkatkan, serta menentukan area mana yang memerlukan bantuan atau inovasi dari peserta magang atau instansi terkait dalam pelaksanaan kegiatan magang Disdukcapil Kota Surabaya dengan penempatan di Kantor Kelurahan Gunung Anyar Tambak.



Gambar 3. Pelayanan Adminduk di Kelurahan Gunung Anyar Tambak

(Sumber: Dokumentasi Magang (2023))

Kualitas kinerja pelayanan adalah aspek yang sangat penting dalam sebuah lembaga pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Gunung Anyar Tambak sudah dalam mencapai tingkat optimal sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terukur dan terwujud dalam semua jenis pelayanan publik secara menyeluruh.



Klampid New Generation (KNG) merupakan sebuah aplikasi mandiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara fleksibel, baik dari segi waktu maupun tempat. Aplikasi ini dapat diunduh melalui PlayStore atau website resmi. Dalam KNG, terdapat beberapa fitur utama sebagai berikut:

- a. Identitas Diri
Fitur ini mencakup informasi seperti nama lengkap, alamat email, dan nomor telepon. Pengguna dapat mengubah informasi identitas profil dan kata sandi akun sesuai kebutuhan.
- b. Halaman Utama
Halaman ini menyediakan menu layanan administrasi kependudukan, termasuk layanan faskes, pelayanan umum, pemutakhiran data penduduk, pencatatan sipil, dan pendaftaran penduduk.
- c. Notifikasi
Fitur ini memberikan pengingat untuk setiap permohonan yang diajukan, mulai dari proses hingga selesai. Tujuannya adalah memberikan peringatan kepada pengguna, terutama ketika permohonan sudah selesai diproses.
- d. Tracking
Fitur ini mencakup daftar permohonan berdasarkan statusnya, seperti data yang belum lengkap, permohonan yang sedang diproses, permohonan yang telah selesai, penolakan oleh petugas, dan pembatalan oleh pemohon. Tujuan utama fitur ini adalah untuk menyortir dan melacak proses permohonan yang telah diajukan.
- e. Fitur Cak Takon
Fitur ini yang disebut Cak Takon, berfungsi sebagai panduan bagi pengguna atau pemohon yang mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen pendukung di kolom aplikasi. Layaknya seorang petugas, Cak Takon secara otomatis memberikan petunjuk tentang cara mengunggah dokumen dan jenis dokumen apa yang perlu diunggah.

Berikut adalah panduan penggunaan aplikasi:

- a. Akses halaman web 'Klampid Surabaya' dan klik opsi registrasi jika belum memiliki akun. Isilah informasi pribadi seperti NIK, Username, Email, dan Nomor Telepon, serta buatlah Password. Halaman tersebut dapat diakses melalui <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>.
- b. Selanjutnya, masuk ke akun dengan menggunakan Username dan Password yang telah dibuat.
- c. Pilih dokumen administrasi kependudukan yang ingin diurus, dan jawab pertanyaan dari chatbot Cak Takon sesuai dengan situasi aktual. Lanjutkan dengan mengisi formulir dan mengunggah dokumen yang diminta oleh Cak Takon. Setelah itu, tunggu hingga e-kitir muncul sebagai bukti bahwa pengajuan telah diterima. Selanjutnya, sabarlah selama proses validasi oleh petugas, dan setelah itu dokumen akan berhasil diterbitkan.

Di tingkat kelurahan, terdapat lima kategori pelayanan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat. Pertama, Layanan Faskes, yang mencakup sektor kesehatan, memberikan akses dan pelayanan kesehatan kepada warga. Sementara itu, Pelayanan Umum melibatkan berbagai layanan esensial seperti administrasi umum, kesejahteraan sosial, dan keamanan. Kedua layanan ini menjadi pondasi pilar utama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat di lingkungan kelurahan.

Selain itu, terdapat tiga layanan lain yang memainkan peran krusial dalam mengelola data dan dokumentasi penduduk. Pemutakhiran Data Penduduk menjadi langkah krusial untuk memastikan informasi demografis yang akurat dan terkini. Di sisi lain, Pencatatan Sipil menangani proses dokumentasi terkait peristiwa penting dalam kehidupan masyarakat, seperti kelahiran, pernikahan, dan kematian. Pendaftaran Penduduk, yang mencakup proses penerimaan penduduk baru, juga memiliki peran strategis dalam mengelola basis data penduduk kelurahan.

Secara keseluruhan, kelima jenis layanan ini menciptakan fondasi yang kokoh untuk fungsi kelurahan sebagai penyedia layanan yang komprehensif. Dengan menyelenggarakan beragam layanan ini, kelurahan tidak hanya berperan sebagai entitas administratif, tetapi juga sebagai entitas yang memahami dan merespons kebutuhan serta kepentingan masyarakat yang bermukim di wilayahnya.



SIMPULAN

Inovasi dalam administrasi kependudukan seperti Klampid New Generation (KNG) memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan pelayanan publik di Kelurahan Gunung Anyar Tambak, Kota Surabaya. Penerapan program Kalimasada sebagai bagian dari upaya administrasi kependudukan menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam peran berkontribusi untuk memastikan bahwa data administrasi kependudukan terkini, akurat, dan lengkap, dan bahwa masyarakat memiliki akses yang lebih mudah untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Pentingnya pemberdayaan masyarakat dalam proses administrasi kependudukan dan pembangunan juga disoroti. Memastikan bahwa warga memahami program-program tersebut dan memiliki pengetahuan yang cukup adalah langkah penting untuk mencapai tujuan pembangunan yang lebih baik. Selain itu, kualitas pelayanan publik tetap menjadi fokus utama dalam memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Upaya-upaya ini mencerminkan pentingnya pengembangan SDM yang kompeten, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mencapai tujuan pembangunan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- An Nisaa' Budi Sulistyaningrum, Nurulita Artanti Nirwana, Dhiya Ratri Januar, & Nela Najwa Hilalia. (2022). Performa Kebijakan Kampus Merdeka pada Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2771–2786. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.489>.
- Aulia, N. N., & Ismail, H. (2023). *Implementasi Program Kalimasada dalam Peningkatan Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kutisari Kota Surabaya*. 3(01).
- Hardiyansyah (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya. *Yogyakarta: Gaya Media*.
- Hasibuan, Malayu S.P (2005) Manajemen Sumber Daya Manusia, *Jakarta: PT. Bumi Aksara*.
- Klampid. (<http://dispendukcapil.surabaya.go.id>).
- Moenir, H.A.S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Huda, Mohammad Nurul (2018) Optimalisasi Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan
- Pratiwi, A. I. (2023). *Implementasi Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Semolowaru*. 3(02).
- Salsa Bella, V., Rahmadanik, D., & Hariyoko, Y. (2022). Optimalisasi Aplikasi Klampid New Generation Guna Tingkatkan Kawasan Sadar Administrasi Kependudukan Kecamatan Tambaksari. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 20(3), 19. <https://doi.org/10.46730/jiana.v20i3.8074>.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, Implementasi, *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Suharto, Edi. 2010. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, Refika Aditama, Bandung.
- Trisna, E., & Meirinawati, M. (2023). *Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya*. Publika, 1461–1474.