

**KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN PENJARINGANSARI SURABAYA**

**Nabilah Amellia Putri**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[nabilahnap03@gmail.com](mailto:nabilahnap03@gmail.com);

**Dida Rahmadanik**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Administrasi kependudukan memiliki peran sebagai upaya meningkatkan akan kesadaran dan ketaatan penduduk mengenai kewajibannya dalam pelaksanaan administrasi kependudukan serta memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting. Jemput Bola Administrasi Kependudukan merupakan bentuk program dari kebijakan Pemerintah Kota Surabaya mengenai pelayanan dibalai rw. Hal ini merupakan upaya mendekatkan warga dengan pemerintah dilingkungan Kota Surabaya melalui ketaatan dan ketertiban mengurus dokumen kependudukannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bersinergi meluncurkan inovasi-inovasi terbaru dalam pelayanan publik salah satunya aplikasi *Klampid New Generation*. Metode yang digunakan dalam penelitian di Kelurahan Penjaringsari adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui teknik wawancara, observasi, partisipasi aktif dan dokumentasi. Berdasarkan hasil dari penelitian, kendala masyarakat tidak mengurus data kependudukannya karena menganggap prosedur masih cukup rumit padahal sudah dilakukan secara online. Selain itu, juga terkendala waktu dan sarana prasarana yang kurang memadai. Sehingga penulis diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang dikeluhkan masyarakat dan melakukan sosialisasi untuk memberikan pemahan masyarakat terkait pentingnya mengurus dokumen kependudukannya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik dalam memenuhi hak, kewajiban, kebutuhan, dan kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan, Jemput Bola Administasi Kependudukan, Kelurahan Penjaringsari*

**ABSTACT**

Population administration has a role as an effort to increase the awareness and obedience of the population regarding their obligations in carrying out population administration and to fulfill national statistical data regarding population events and important events. Population Administration Pick-up Ball is a form of

program from the Surabaya City Government policy regarding services at the RW. This is an effort to bring residents closer to the government in the Surabaya City environment through obedience and order in managing their population documents. The Surabaya City Population and Civil Registration Office works together to launch the latest innovations in public services, one of which is the Klampid New Generation application. The method used in research in the Penjaringansari Village is a qualitative research with descriptive methods through interviews, observation, active participation and documentation techniques. Based on the results of the research, the community's problem is not taking care of their population data because they think the procedure is still quite complicated even though it has been done online. In addition, it is also constrained by time and inadequate infrastructure. So that the authors are expected to be able to overcome the problems that the community complains about and carry out socialization to provide understanding of the community regarding the importance of managing population documents to achieve good quality public services in fulfilling the rights, obligations, needs and satisfaction of the community.

**Keywords:** *Service quality, Population Administrative Ball Pick-up, Penjaringansari Village*

## **A. PENDAHULUAN**

Pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah membuat cetak biru dari pengembangan *e-government* sehingga sistem layanan publik berbasis online (daring) bukan suatu hal yang asing. Administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintah dan bangunan. Pencatatan nama dalam dokumen sangat penting dalam pelayanan publik yang mana sesuai dengan Peraturan kementerian Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022. Pemerintah memiliki kewajiban memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik agar dapat mencapai kesejahteraan. Pelayanan administrasi kependudukan sekarang sudah dapat dilakukan dikecamatan, kelurahan maupun balai rw melalui aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) yang dapat diakses secara mandiri atau bisa melalui petugas (Putra et al., 2023).

Kelurahan merupakan sebuah instansi pemerintah yang berada dibawah kecamatan dalam pembagian wilayah administratifnya. Yang mempunyai tugas sebagai pelayan masyarakat dalam mengurus segala administrasi publik di wilayah tersebut. Dalam rangka mendekatkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik terutama administrasi kependudukan, Pemkot Surabaya berkomitmen untuk melakukan pelayanan sayang warga di setiap balai rw. Melihat jumlah penduduk Surabaya yang sangat padat, peran dan keberadaan administrasi kependudukan sangatlah penting. Pelayanan publik memiliki korelasi yang sangat kuat dengan masyarakat salah satunya administrasi kependudukan. Adapun unsur-unsur penting yang harus ada dalam pelayanan publik, yaitu Organisasi penyelenggara, Masyarakat atau organisasi yang berkepentingan sebagai yang penerima layanan dan Kepuasan (dari penerima layanan).

Jemput Bola Administasi Kependudukan merupakan salah satu program dari Dispendukcapil Kota Surabaya, yang mana petugas kelurahan dihimbau untuk melakukan pelayanan dibalai rw. Hal ini selaras dengan visi dan misi Dispendukcapil Kota Surabaya yang mana agar terwujudnya data penduduk yang akurat maka pelayanan harus terlaksana secara prima, dinamis dan humanis. Pelayanan prima adalah kewajiban aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan yang mudah dijangkau sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai bentuk mencapai kualitas pelayanan. Selain itu, inovasi Dispendukcapil Kota Surabaya adalah aplikasi *Klampid New Generation (KNG)*. Disini dokumen kependudukan dan pencatatan sipil diajukan, dan warga pun dapat mengaksesnya atau mengajukan permohonannya ke aplikasi KNG ini.

Pada Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Selain itu pelayanan publik juga berorientasi pada kepentingan publik. Masyarakat dituntut untuk beradaptasi dengan digitalisasi. Tidak hanya pelayanan administasi biasa, tetapi pelayanan masyarakat merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting karena hal ini termasuk kedalam suatu hubungan antara individu dalam komunitas sehari-hari dengan masyarakat luas. Di kalangan masyarakat pada umumnya, birokrasi identik dengan proses berbelit, belit, waktu yang lama, harus mengeluarkan biaya yang banyak, dan endingnya menimbulkan keluhan kesah bahwasanya birokrasi sangat tidak adil, tidak menyamaratakan hak dan kewajiban, serta dinilai tidak efisien. Padahal jika ditilik lebih mendalam, sumber permasalahan yang menjadi keluhan implementasi dimasyarakat ialah sikap mental dikalangan birokrat yang arogan dan etos kerja rendah sehingga berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan publik selama ini.

Didukung dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang secara umum mengatur mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan masing-masing pelayanan administrasi kependudukan, serta sanksi administrasi jika tidak mematuhi. Sehingga tugas dan peran mahasiswa magang atau sebagai bentuk pengabsian kepada masyarakat yang sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penjaringansari melakukan tugasnya dalam membantu agar masyarakat taat dan tertib administasi kependudukan. Selain itu, penulis juga turun ke lapangan untuk melaksanakan tugasnya seperti sosialisasi terkait administrasi kependudukan, membantu melayani masyarakat, melihat fenomena-fenemona permasalahan dan diberi kesempatan untuk ikut serta memecahkan permasalahan tersebut, serta melaksanakan program KALIMASADA dengan *door to door* ke rumah warga. Masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya pelayanan sayang warga ini. Semakin dekat pelayanan publik kepada masyarakat, harapannya ketaatan dan ketertiban administasi kependudukan dapat tercapai.

## **B. METODE PENELITIAN**

Motode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yaitu melalui wawancara, observasi, partisipasi aktif dan dokumentasi. Metode deskriptif bertujuan sebagai menjelaskan fenomena atau

masalah yang terjadi dilapangan secara sistematis, faktual dan akurat seperti tata cara pemecahan sebuah masalah dengan menyelidiki, mengamati dan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian. Maksud dari subjek dan objek adalah petugas kelurahan dan juga bentuk pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian akan dianalisis berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan. Selanjutnya penulis mengumpulkan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui studi pustaka atau dari beberapa artikel dimedia massa online yang terkait dengan isu pelayanan publik berbasis teknologi dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik serta pengembangan organisasinya.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah Kota Surabaya dalam menjalankan urusan pemerintahannya, menerapkan *e-government* dalam pelayanan publik yaitu aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dalam administrasi kependudukan sebagai upaya mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Dari tahun ke tahun, dilihat dari hasil sensus Badan Pusat Statistik (BPS), Kota Surabaya selalu mengalami peningkatan jumlah penduduk yaitu dari kelahiran, pindah masuk maupun dalam kota, dan lain sebagainya (Tarantika & Megawati, 2022) . Maka dari itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Karena kualitas pelayanan publik sangat mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan atau memanfaatkannya. Dengan kata lain untuk mencapai kualitas maksimal, maka sistem pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan (masyarakat atau organisasi yang berkepentingan) untuk mengetahui masalah dan hambatan saat melakukan pelayanan.

Inovasi layanan didefinisikan sebagai suatu hal yang harus terus dilakukan oleh instansi pemerintah dalam memenuhi hak, kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai yang diinginkan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi yang kemudian berkembang pada pengembangan digital *government* semakin diperkuat dengan keluarnya Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pemerintah kota Surabaya mengintegrasikan antara SDM dengan teknologi karena saat ini merupakan era digitalisasi yang harus diikuti. Peran mahasiswa magang mendampingi dan membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi kependudukan maupun administrasi kependudukan dilingkup Kelurahan Penjaringan Sari. Tujuannya untuk mengimplementasikan antara teori yang telah didapatkan dibangku perkuliahan dengan posisi kegiatan magang dapat dipraktikan secara langsung kepada masyarakat.

Namun untuk saat ini tidak keseluruhan pengurusan administrasi kependudukan dilakukan secara online. Misalnya dalam pembuatan KTP-el 17 tahun masih dilakukan secara offline dikarenakan masyarakat perlu melakukan perekaman data seperti harus merekam identitas fisik diri seperti sidik jari, iris mata, dan tanda tangan. Untuk portal pelayanan online yang dapat diakses oleh masyarakat ialah seperti KK, cetak ulang KTP-el, KIA, akta kelahiran, akta kematian, pindah dalam kota, pindah masuk, pindah keluar . Masyarakat yang telah lengkap persyaratannya, kemudian permohonan masyarakat akan langsung

diproses oleh pegawai yang bertugas di loket pelayanan bidang administrasi kependudukan dan nantinya akan diberikan bukti pengajuan yaitu e-kitir. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ada enam aspek yang menjadi indikator penilaian kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah untuk mencapai pelayanan prima diantaranya kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana dan prasarana sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan publik.

Disini penulis juga menjadi SDM tambahan untuk membantu pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penjaringan Sari selama pelaksanaan program berlangsung terhitung mulai 16 Februari 2023-30 Juni 2023. Dinas kependudukan dan pencatatan kota Surabaya terus melakukan inovasi pelayanan publik agar memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya agar mencapai kesejahteraan dan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah kewajiban aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang mudah dijangkau sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai bentuk mencapai kualitas pelayanan. Selain itu, inovasi *Dispendukcapil Kota Surabaya* adalah aplikasi *Klampid New Generation (KNG)*. Disini dokumen kependudukan dan pencatatan sipil diajukan, dan warga pun dapat mengaksesnya atau mengajukan permohonannya ke aplikasi KNG ini. Dalam pelaksanaannya dilapangan dalam pengurusan administrasi kependudukan masih terdapat beberapa kendala tentang prosedur pengurusan. Beberapa warga mengurus data kependudukan jika sedang ingin digunakan saja sehingga perlu adaran dorongan atau motivasi agar mereka dapat sadar dan tertib mengurus data kependudukannya. Tentunya dalam pelaksanaan program, penulis mengikuti jam kerja Kelurahan Penjaringan Sari yaitu pada hari Senin-Kamis pukul 07.30 WIB – 16.00 WIB, Jumat pukul 07.30 WIB – 15.00 WIB, Sabtu pukul 09.00 WIB – 12.00 WIB. Untuk hari sabtu tidak semua staf masuk, melainkan dengan sistem rolling. Pada hari selasa juga ada pelayanan malam dibalai rw yaitu mulai pukul 18.00 WIB – 20.00 WIB.

Pelayanan yang dilakukan di tiap balai rw merupakan suatu kebijakan dari pemerintah kota Surabaya yang didukung dengan sistem pelayanan secara online melalui aplikasi dan website *Klampid New Generation (KNG)*. Masyarakat akan diberikan bukti pengajuan (e-kitir) yang ada QR Code sehingga dapat dicek secara berkala terkait progres permohonan dokumennya. Dengan demikian, pelayanan semakin praktis dan cepat. Permohonan pelayanan administrasi kependudukan dihimbau kepada masyarakat agar mengajukan permohonan secara mandiri (tidak diwakilkan) untuk meminimalisir kesalahan dokumen. Namun jika diwakilkan berkas persyaratan wajib dicek kembali dan setelah sesuai kemudian baru diajukan atau diinput di akun *Klampid New Generation (KNG)*. Hal ini dilakukan agar dalam pengurusan dokumen kependudukan terciptanya kedisiplinan dengan upaya dan inovasi yang sudah diluncurkan. Untuk pelayanan dibalai rw yaitu mulai pukul 08.00 WIB – 12.00 WIB pada hari senin sampai jumat. Masyarakat yang belum memahami prosedur mengurus administrasi kependudukan dengan konsultasi dengan petugas kelurahan yang bertugas di balai rw, disana mereka akan diarahkan terkait keluhan dan pertanyaan yang dibingngkan. Banyak

masyarakat yang masih belum mengurus administrasi kependudukannya diakibatkan dokumen tersebut belum digunakan. Kebanyakan dari keluhan masyarakat yang diamati penulis di lingkungan kelurahan penjaringan sari, mereka tidak memahami cara menggunakan aplikasi. Apalagi warga yang sudah lansia, mereka kesulitan mengakses layanan sehingga kehadiran penulis disini membantu dan membimbing sampai mereka paham. Berikut merupakan rekapitulasi dari pengajuan dokumen permohonan masyarakat di aplikasi *Klampid New Generation (KNG)*.

Menurut (Sibuea, 2022) alat analisis dengan menggunakan dimensi Zeithaml yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yang digunakan sebagai cara mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kelurahan Penjaringan Sari. Berikut 5 subbab dimensi dari Zeithaml, diantaranya:

#### ***Tangible (Berwujud)***

Dimensi *tangible* atau berwujud menggambarkan kemampuan institusi dalam mempresentasikan keberadaannya ke luar dalam bentuk yang kongkrit. Penulis mengkaji kualitas pelayanan jemput bola administrasi kependudukan melalui dimensi *tangible* dapat diukur dengan 4 kriteria seperti; kemudahan proses pelayanan, kemudahan penggunaan, infrastruktur dan disiplin aparatur. Mengenai indikator kemudahan proses pelayanan, berdasarkan hasil dilapangan dapat dikatakan bahwasannya indikator kemudahan proses pelayanan sebenarnya sangat konseptual, yang mana dapat dilihat dalam proses dilapangan saat ini pelayanan publik administrasi kependudukan telah terjun di tiap-tiap balai rw yang mana petugasnya berasal dari petugas kelurahan yang akan membantu memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan maupun non kependudukan.

#### ***Reliability (Kehandalan)***

Dimensi ini merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam dimensi *reliability* dapat diukur melalui kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan para petugas mengoperasikan alat bantu seperti aplikasi KNG yang digunakan untuk melakukan pengajuan permohonan, keahlian petugas dalam mengatasi permasalahan alat bantu, serta standart pelayanan yang jelas.

#### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Dimensi ini dapat diartikan sebagai kemampuan instansi dalam memberikan respons yang baik kepada masyarakat dengan cepat dan tanggap. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada dimensi ini dapat diukur dengan melihat bagaimana ketanggapan petugas terhadap pemohon (warga). Pada indikator respon petugas terhadap pemohon dapat diketahui bahwa Dispendukcapil Kota Surabaya melalui kelurahan yang tersebar di Kota Surabaya membuka media pengaduan dan keluhan seperti nomor telepon, whatsapp, website, email, twitter, instagram serta terdapat pula website kepuasan pelanggan yang juga dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang bertujuan sebagai perbaikan kualitas pelayanan. Indikator ini telah memberikan wadah bagi masyarakat untuk bertanya atau konsultasi dan mengajukan keluhannya.

### **Assurance (Jaminan)**

Dimensi ini menjelaskan terkait jaminan waktu dalam proses pengerjaan dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat yang sudah lengkap memenuhi persyaratan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan diukur melalui 2 kriteria yaitu kepastian waktu pelayanan dan kepastian mendapatkan pelayanan. Pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan di instansi terdekat dan tidak perlu datang ke siola sehingga dapat mempersingkat waktu apalagi yang sudah lansia atau usia tidak lagi produktif. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 69 menegaskan bahwa instansi pelaksana dalam hal ini adalah Dispendukcapil Kota Surabaya dalam menjalankan kewajiban tugasnya yang diberi kewenangan untuk menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk dengan tenggang waktu sekurang-kurangnya 14 hari kerja. Namun untuk blangko KTP-el saat ini yang mulai terbatas, sehingga memungkinkan akan tercetak kurang lebih 30 hari kerja.

### **Empathy (Empati)**

Dimensi ini berkaitan dengan sikap kepedulian dan perhatian petugas terhadap setiap masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan. Hal tersebut menjadi syarat penting dalam pelayanan agar masyarakat merasa puas dan memberikan respon yang baik akan pelayanan yang diterimanya. Adapun kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG menurut dimensi *empathy* diukur melalui 3 kriteria yaitu mendahulukan kepentingan pemohon, sikap ramah dan sopan, dan tidak diskriminatif. Dapat diketahui bahwa masyarakat sebagai pengguna pelayanan wajib mendapatkan pelayanan yang terbaik sesuai dengan hak dan kebutuhan serta masyarakat juga wajib pula menyelesaikan haknya mengurus dokumen kependudukannya yang kini pelayanan administrasi kependudukan sudah transparan tidak dipungut biaya apapun. Jadi, pelayanan publik di Kelurahan Penjaringansari ini semaksimal mungkin memberikan keseimbangan hak dan kewajiban dalam hal pelaksanaan pelayanan. Dalam pelayanan ini, petugas pelayanan publik juga mendahulukan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi.

## **D. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan penulis di Kelurahan Penjaringansari, maka dapat disimpulkan bahwa melalui pelayanan Jemput Bola Administasi Kependudukan yang dilaksanakan di balai rw maupun ke rumah-rumah warga mereka merasa sangat terbantu. Dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Penjaringansari, para petugas mengedepankan nilai-nilai moral, etika, sikap ramah, sopan dan santun agar masyarakat merasa nyaman dan jarang terjadi keterlambatan penerbitan dokumen. Keberadaan penulis melakukan kegiatan magang di Kelurahan Penjaringansari yaitu sebagai SDM tambahan yang membantu dan mendampingi pelayanan administasi kependudukan maupun non kependudukan yaitu dengan melakukan sosialisasi atau edukasi terkait pentingnya administasi kependudukan dan menjelaskan kepada warga setempat bagaimana prosedur yang harus dipersiapkan untuk mengurus dokumennya, serta koordinasi

dengan RT dan KSH agar program dari pemerintah terkait Kalimasada dapat berjalan sesuai dengan harapan dan target. Serta bertujuan agar warganya bisa dengan mudah mengurus dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah keluar, KTP-EL, KIA, dan KK tanpa harus kelurahan, cukup membawa persyaratan yang harus dipenuhi. Selain itu, staf kelurahan dan penulis menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) baik kepada warga maupun antar pegawai.

### **Saran**

Jika dilihat dari permasalahan yang telah dijabarkan diatas, administarsi kependudukan di Kelurahan Penjaringan Sari masih perlu adanya:

1. Sosialisasi terkait bagaimana prosedur mengurus data kependudukannya. Walaupun sebelumnya telah dilakukan sosialisasi, namun beberapa warga masih bingung dan terkadang sistem dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengalami perbaikan atau perubahan sistem. Jadi diharapkan untuk kedepannya sosialisasi harus dapat dikerahkan lagi agar warga tidak bingung dan dapat bertransformasi dengan perubahan serta digitalisasi.
2. Perlu adanya kesamaan fungsi setiap petugas pelayanan dengan paham terkait langkah-langkah atau prosedur pelayanan. Sehingga keterbatasan SDM tidak menjadi penghalang untuk pelayanan dapat berjalan secara optimal
3. Penambahan sarana dan prasarana misalnya di balai rw perlu adanya komputer dan printer untuk memudahkan dan mempercepat staf kelurahan yang bertugas agar dapat mudah menginputkan dokumen kependudukan masyarakat

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Putra, E. W., Nisa, F. L., Kenjeran, K., Pedoman, T., Penyusunan, U., Kepuasan, I., Unit, M., Instansi, P., & District, K. (2023). *TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN ADMINISTRASI Peranan penting pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang . Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentan. 8(1).*
- Sibuea, R. P. (2022). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'Nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan ....* 1–12. <http://eprints.ipdn.ac.id/7222/>
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika, 10*(Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang), 1123–1136. [file:///C:/Users/GRAHA/Downloads/document \(2\).pdf](file:///C:/Users/GRAHA/Downloads/document%20(2).pdf)