

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SAYANG WARGA DI BALAIRW  
KELURAHAN PEGIRIAN UNTUK MENINGKATKAN WARGA TAAT  
ADMISTRASI KEPENDUDUKAN**

**Arya Wibisono**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[wibisonoarya33@gmail.com](mailto:wibisonoarya33@gmail.com);

**Muhammad Roisul Basyar**

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

**ABSTRAK**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya terus berinovasi dalam pengelolaan kependudukan untuk menciptakan lingkungan masyarakat yang sadar mengelola kependudukan, bekerja sama dengan perguruan tinggi untuk mendukung program-program yang ada. Salah satunya dengan memberikan pelayanan Sayang Warga yang dilakukan secara intensif di balai RW, terutama masyarakat di Kelurahan Pegirian diberikan kemudahan untuk mengurus administrasi kependudukan terdekat demi memperlancar administrasi. Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) di balai RW kelurahan pegirian di bantu oleh mahasiswa dan perangkat desa yang sudah dikerahkan di tempat untuk membantu mendukung inovasi ini, diharapkan mampu mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, agar masyarakat lebih memahami pengelolaan kependudukan (Adminduk). Pelayanan kependudukan Sayang Warga meliputi berbagai administrasi kependudukan serta konsultasi kependudukan. Tidak berhenti sampai di situ, layanan Sayang Warga di kelurahan RW juga bertujuan untuk membantu masyarakat dari berbagai kalangan dengan mudah dalam melakukan pengelolaan huniannya tanpa harus mengeluarkan tenaga dan waktu ekstra karena layanan ini dekat dengan rumah. Mekanisme pelayanan Balai RW saat ini dilakukan dengan basis "same day", artinya usulan pelayanan akan langsung selesai pada hari yang sama.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Balai RW.*

**ABSTRACT**

The Surabaya Population and Civil Registry Service (Dispendukcapil) continues to innovate in population management to create a community environment that is aware of population management, working with universities to support existing programs. One of them is by providing the services of Dear Citizens which are carried out intensively at the RW hall, especially the people in the Pegirian Sub-District are given the convenience to take care of the nearest population

administration in order to expedite administration. The Population Administration Service (Adminduk) at the Pegirian RW hall is assisted by students and village officials who have been deployed in place to help support this innovation, it is hoped that it will be able to bring public services closer to the community, so that people can better understand population management (Adminduk). The Sayang Warga population service includes various population administration and population consultations. It doesn't stop there, the Sayang Warga service in the RW sub-district also aims to help people from various groups easily manage their housing without having to spend extra energy and time because this service is close to home. The service mechanism for Balai RW is currently carried out on a "same day" basis, meaning that service proposals will be completed immediately on the same day.

**Keywords:** *Public Service, Population Administration, RW Hall*

## **A. PENDAHULUAN**

Magang berarti pelatihan kerja yang diselenggarakan untuk pengembangan pekerjaan tertentu, dipandu oleh forum untuk mengarahkan dan mengawasi pekerja yang paling berpengalaman. Program magang ini merupakan kegiatan yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan keterampilan mahasiswa dan dosen dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana penulismenerapkan Tri Dharma perguruan tinggi kepada masyarakat dan meningkatkan pelayanan kependudukan dan kemasyarakatan. Pelayanan di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Dengan menyelesaikan magang ini, mahasiswa dapat melakukan pengabdian masyarakat. Pengabdian kepada masyarakat mengacu pada salah satu mata pelajaran ekstrakurikuler yang harus dipelajari oleh mahasiswa (S1). Pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam bentuk magang atau kerja lapangan. Inti dari pengabdian residen ini adalah menggunakan pendekatan *through service* kepada residen. Pelayanan merupakan hal esensial yang hampir dibutuhkan oleh setiap manusia, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan hampir kehidupan manusia tidak lepas dari pelayanan.

Melalui Magang Bersertifikat atau MSIB adalah salah satu program independen di kampus yang dibuat untuk memastikan bahwa siswa menerima keterampilan dan kompetensi inti terbaik dan modern untuk menghadapi dunia besok. Satu-satunya magang yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Kota Surabaya adalah menjadi pekerja harian di Biro Manajemen Kependudukan. Magang berlangsung dari 16 Februari 2023 hingga 30 Juni 2023. Pada 16 sampai dengan 17 Februari 2023 dilakukan integrasi dari MSIB dan Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Surabaya. kemudian pada tanggal 20 sampai dengan 24 Februari 2023 akan dilakukan wawancara dokumenter bagi pemegang di Dispendukcapil Surabaya. Sebelum terjun langsung ke subdivisi, para peserta magang dibekali dengan materi-materi yang akan berguna bagi mereka selama studi lanjut. dan pada 27 Februari sd 30 Juni 2023 pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Pegirian.



*Gambar Kantor Kelurahan Pegirian*

Tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh Kelurahan di Kota Surabaya diuraikan dalam Pasal 13 Peraturan Walikota Nomor 94 Tahun 2021. Ada enam tugas yang harus diselesaikan di Kelurahan: melaksanakan berbagai kegiatan pemerintahan di wilayahnya; memberdayakan masyarakat setempat; memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat; memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat; memelihara sarana dan prasarana yang ada; dan melaksanakan tugas tambahan yang diamanatkan oleh peraturan perundangundangan dan tugas lain yang ditugaskan sesuai dengan ruang lingkup tanggung jawab profesinya. Untuk mempertahankan standar pelayanan yang tinggi, Pemerintah Kota Surabaya telah memperkenalkan inisiatif baru yang disebut inisiatif Sayang Warga. Program Sayang Warga dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam rangka meningkatkan kinerja. Program ini merupakan proses pelayanan pengurusan kependudukan dengan konsep jemput bola. Dengan demikian, Kelurahan dapat lebih dekat dengan penduduk setempat sehingga warga tidak perlu lagi mengantri di Kelurahan.

Namun, hal tersebut hanya berlaku bagi generasi milenial yang paham dan nyaman dengan aktivitas digital. Lantas bagaimana cara memanfaatkan orang-orang yang masih gaptek (technoblind) untuk menghadapi perkembangan teknologi dan apayang terjadi di zaman sekarang ini? Terutama orang tua (lansia). Mereka masih membutuhkan bantuan dari kaum milenial di sekitar mereka.

Di sisi lain, banyak manfaat yang bisa diperoleh dari pesatnya perkembangan teknologi yang ada. Misalnya tentang pengelolaan data. Saat ini pengelolaan data kependudukan hanya dapat dilakukan dengan janji temu di kantor RW, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke tempat kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini akan memudahkan warga untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan adminduk.

Adminduk adalah proses pengumpulan data dan pengelolaan serangkaian dokumen yang mendaftarkan seseorang sebagai anggota masyarakat di wilayah tersebut (Cintyawati et al. 2017). Pengaturan terkait Adminduk tertuang dalam UU No. 23 Tahun 2013 mengubah UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk (Wiryanto. 2020). Namun seringkali pendataan yang digunakan tidak terlalu

memudahkan akses data kependudukan tetapi dampak dari berbagai proses yang dianggap terlalu rumit menyebabkan berkurangnya antusiasme masyarakat sehingga menimbulkan misinformasi. Oleh karena itu, kreativitas dalam pelayanan administrasi juga perlu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya partisipasi aktif masyarakat. Pemerintah kota Surabaya ingin menjangkau masyarakat dengan cara yang sama dengan memanfaatkan layanan di wilayah Surabaya agar memiliki pemahaman yang komprehensif tentang pengelolaan masyarakat.

Layanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) di Kota Surabaya telah dikelola di Balai RW. Dalam rangka memberikan pemahaman kepada warga tentang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Surabaya menyediakan berbagai pelayanan kasih sayang masyarakat di kantor RW terdekat. Program Pemerintah Daerah dan Otonomi Daerah Kota Surabaya berpusat di balai-balai RW dan RT yang dipimpin oleh Camat dan Lurah Kota Surabaya. Penemuan ini merupakan bagian dari upaya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Balai RW Kelurahan Pegirian menyediakan berbagai jenis pelayanan Adminduk, seperti pengajuan dan pengambilan E-KTP, Kartu Tanda Identitas Anak (KIA), akta kelahiran atau kematian, kartu keluarga yang hilang atau rusak, pembaharuan kartu keluarga barcode, perubahan biodata kartu keluarga, pecah kartu keluarga, pindah keluar, legalisir akta kelahiran, dan keabsahan akta kelahiran. Pelayanan kasih sayang warga di balai RW lebih difokuskan pada warga lansia, sehingga diharapkan dapat mencakup seluruh warga dengan lebih baik. Layanan ini tidak hanya terbatas pada satu RW, tetapi akan merata ke seluruh RW sesuai jadwal. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul "Pelayanan Kasih Sayang Warga di Kelurahan Pegirian untuk Meningkatkan Kepatuhan Adminduk" guna mengetahui pentingnya Adminduk dan tujuan dari program kasih sayang warga ini, serta untuk memperoleh informasi lebih lanjut tentang keinginan, kebutuhan, dan kepentingan warga melalui hubungan yang lebih dekat dari layanan administrasi di balai RW. Dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang mengharapkan pelayanan publik yang mudah dan terjangkau serta akses mudah untuk dilaksanakan.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah sarana jasa, layanan atau fasilitas yang diberikan sehubungan dengan pembelian dan penjualan melayani. Menurut Hodges, service berasal dari kata service, artinya Mengacu pada seseorang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan keinginan orang lain. Davidow dan Uttal mendefinisikan pelayanan sebagai setiap bisnis yang meningkatkan kepuasan pelanggan (apapun yang meningkatkan kepuasan pelanggan). mengatasi masalah Sendiri. Lebih lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan suatu kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) mengemukakan bahwa "pelayanan publik adalah memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara". Negara dibentuk oleh masyarakat (rakyat) dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Pemerintah (pejabat) sebagai wakil negara harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan individu, melainkan kebutuhan yang berbeda yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2011: 12) pelayanan publik adalah "memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan individu atau komunitas dan/atau entitas lain yang berkepentingan dengan organisasi ini, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik meliputi setiap kegiatan yang dilakukan oleh kelompok atau individu atau birokrasi untuk memberikan dukungan kepada mereka yang kegiatannya tidak berkaitan dengan hasil, terkait dengan produk guna mencapai tujuan tertentudengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan.

### **Pengertian Administrasi Kependudukan**

Definisi administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Manajemen Kependudukan No. 23 Tahun 2006 adalah serangkaian tindakan yang meliputi pengorganisasian dan pengendalian data dan dokumen kependudukan, termasuk pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, pengelolaan kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk memberikan pelayanan publik dan memajukan sektor lainnya. Dalam penjelasan undang-undang tentang pengurusan kependudukan, dinyatakan bahwa pengurusan kependudukan sebagai sistem harus dilakukan sebagai bagian dari penyelenggaraan negara, dengan fokus pada kepentingan rakyat, hak administratif yang dihormati, pelayanan publik, dan perlindungan dokumen rakyat tanpa diskriminasi.

Jadi dapat disimpulkan administrasi kependudukan adalah serangkaian tindakan yang meliputi pengorganisasian dan pengendalian pengeluaran data dan dokumen kependudukan, termasuk pendaftaran penduduk, status kependudukan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk memberikan pelayanan publik dan memajukan sektor lainnya. Definisi ini menekankan bahwa setiap penduduk harus didaftarkan dan diatur dengan surat-surat yang dikeluarkan oleh pejabat sipil dan kependudukan setempat, sehingga pemerintah dapat dengan mudah mengelola segala urusan kependudukan secara baik dan teratur.

### **C. METODE PENELITIAN**

Jenis riset yang dilakukan adalah riset naratif, Riset naratif bertujuan untuk memberikan deskripsi sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu fenomena atau kejadian. Untuk menciptakan gambaran yang jelas mengenai fakta-fakta yang diteliti, penelitian ini terlebih dahulu mengumpulkan data dari beberapa sumber yang ada sebelum menganalisisnya. Untuk studi kasus di Kelurahan Pegirian, peneliti akan mengumpulkan informasi mengenai penerapan layanan community care di Balai RW dan menilai efektivitasnya.. Berdasarkan hasil tinjauan sebelumnya, peneliti akan memberikan gambaran rinci mengenai kinerja layanan

dan seberapa baik aplikasinya.

Populasi riset ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan atau terlibat dalam pemberian pelayanan perawatan pribadi di kantor RW Pegirian. Sampel riset dapat dipilih dari populasi, representatif, atau mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel dapat digunakan yang dikenal dengan teknik sampling untuk memilih sampel yang memenuhi kriteria tertentu, seperti pengguna panti asuhan, perangkat desa, pekerja kantor RW, mahasiswa magang, dan pemangku kepentingan lainnya. Jumlah sampel yang dibutuhkan akan tergantung pada kebutuhan riset, tetapi penting untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih cukup untuk membentuk data yang valid dan dapat diandalkan.

Sejumlah teknik dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi dalam rangka mengkaji keberhasilan layanan kasih sayang warga di Balai RW. Baik wawancara langsung maupun survei dapat digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden tentang kualitas layanan yang mereka terima. Metode observasi dapat dilakukan dengan mengamati kinerja pelayanan, mulai dari cara pegawai dan mahasiswa bekerja, penggunaan fasilitas, hingga respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **D. HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN**

Program Sayang Warga merupakan sistem pendataan untuk mengidentifikasi konflik yang benar-benar ada. Dengan mengumpulkan data, Pemkot Surabaya berharap dapat menghasilkan intervensi yang lebih tepat sasaran dan tepat waktu. Program Sayang Warga, warga yang secara otomatis mengirimkan data kepada Pemkot adalah warga Surabaya. Dengan melibatkan ketua RT, ketua RW, Kader, Petugas kelurahan serta mahasiswa dalam pendataan, Pemkot Surabaya akan lebih memahami kondisi warga itu sendiri. Oleh karena itu, umpan balik yang diberikan oleh pemerintah kota melalui Organisasi Daerah (DPO) terkait perlu lebih tepat waktu dan tepat sasaran.

Intervensi yang menjadi sasaran prioritas program ini adalah warga yang teridentifikasi memiliki masalah kesehatan dan sosial. Diantaranya, pasangan menggunakan nutrisi konflik, ibu hamil menggunakan obat resiko tinggi, ibu saat melahirkan menggunakan obat resiko tinggi, ibu menggunakan obat pasca melahirkan resiko tinggi, dan bayi menggunakan obat resiko tinggi, balita stunting.

Sehingga di Kelurahan Pegirian terdapat layanan publik untuk membantu warga Pegirian mengakses penduduk dengan lebih mudah. Pelayanan di Pegirian tidak terbatas pada pelayanan kelurahan saja, namun agar dapat menjangkau semua orang, pihak Kelurahan Pegirian secara rutin menyelenggarakan pelayanan langsung ke pusat kantor balai RW di kelurahan tersebut. Layanan terjun eksklusif disebut pelayanan sayang warga di balai RW.

Pelayanan sayang warga di balai RW pada dasarnya sama dengan yang ada di wilayah Kelurahan Pegirian hanya bedanya mereka menggunakan kantor balai RW sebagai lokasi sehingga warga relatif dekat untuk menerima pelayanan. Selain itu, yang membuat tidak konsisten adalah pelayanan sering didampingi oleh petugas kelurahan, koordinator RT, ketua RW, serta mahasiswa agar pelayanan lebih adil dengan menggunakan suasana pelayanan yang ramah, kekeluargaan. Pegawai Kelurahan dan mahasiswa serta kader mendampingi untuk melakukan

pendataan kependudukan seperti pengajuan dan pengambilan E-KTP, Pengajuan dan Pengambilan Kartu Tanda Identitas Anak (KIA), pengajuan akta kelahiran dan akta kematian, pengajuan kartu keluarga yang hilang atau rusak serta pembaharuan kartu keluarga barcode, pengajuan perubahan biodata kartu keluarga, pengajuan pecah kartu keluarga, pengajuan pindah keluar, pengajuan legalisir akta kelahiran, pengajuan keabsahan akta kelahiran

Selain menerima berkas yang diajukan masyarakat untuk mengubah masalah data kependudukan, layanan Kantor RW tersedia bagi warga yang ingin berkonsultasi mengenai masalah penanganan kependudukan. Disinilah kewajiban mahasiswa untuk menjadi pembimbing dan membantu dalam penyelenggaraan pemerintahan, pendidikan warga, fasilitas lain dibalik pelayanan yang dibutuhkan untuk menghadapi petugas kelurahan. Selain dapat mengakses akun Kalimasada mahasiswa mengumpulkan data-data adminduk warga oleh pengurus, pelayanan sayang warga di Balai RW ini juga bertujuan untuk membantu warga dari berbagai lapisan warga menjaga kependudukannya dengan lebih mudah, dikelola tanpa tenaga atau waktu ekstra karena layanan lebih dekat untuk digunakan tanpa harus pergi ke kelurahan dan tidak perlu lagi datang ke kantor dispendukcapil Surabaya.

Pencapaian saat menyelesaikan magang di Kelurahan Pegirian adalah sebagai berikut; Warga merasa diuntungkan dengan adanya layanan ini karena mereka bisa lebih cepat dan mudah mencapai layanan terdekat dengan hanya mengambil beberapa langkah singkat untuk sampai ke sana. Selain tidak berbelit-belit, pelayanan di Kantor Balai RW juga meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat karena suasananya yang lebih kekeluargaan, kondusif untuk berbincang-bincang dan menyenangkan, waktunya yang lebih fleksibel, dan tidak ada salahnya jika ada petugas balai dan mahasiswa yang siap sedia membantu pelayanan Balai RW. Dengan cara ini, layanan akan cepat diberikan sehingga warga tidak perlu menyiapkan dokumen terlebih dahulu untuk dibawa atau berada jauh dari rumah saat menerima layanan.



### *Hasil Sosialisasi Pelayanan Sayang Warga Di Balai RW*

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Melalui magang ini, penulis mendapatkan banyak ilmu praktis dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di perkuliahan untuk dapat menerapkannya dalam praktek dengan cara yang paling efektif dan optimal selama melakukan magang. Selain itu, magang merupakan salah satu cara bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja yang sebenarnya sekaligus mengakrabkan diri dengan lingkungan dan kondisi kerja yang akan dihadapi mahasiswa setelah lulus nanti.

Berdasarkan uraian laporan magang dapat disimpulkan bahwa dalam dunia kerja diperlukan tanggung jawab, ketelitian, kesabaran yang besar terhadap segala pekerjaan yang dilakukan dan kedisiplinan dalam menjunjung tinggi tata tertib kerja dan disiplin waktu merupakan tanggung jawab kita agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik. dapat dilakukan dengan baik dan tepat waktu. Dan terkait pelayanan pelaksanaan program ini sangat berpengaruh bagi administrasi yang ada pada kelurahan pegirian guna warga taat tata tertib Administrasi Kependudukan ini.

Jadi kesimpulannya, skema pelayanan peduli masyarakat yang dirancang oleh DispendukCapil memberikan manfaat yang luar biasa dalam menyadarkan akan pentingnya pengelolaan kependudukan tersebut dan pentingnya pelayanan pengelolaan kependudukan dalam menjaga berbagai kepentingan pendataan kependudukan warga. Oleh karena itu, inovasi terus menerus diperlukan untuk menjaga layanan tetap up to date. Termasuk kelurahan yang kini tidak sebatas kantor kelurahan, pemerintah juga semakin giat membenahi administrasi dengan

memberikan pelayanan Balai RW. Setiap beberapa hari sekali, petugas kelurahan akan langsung mendatangi salah satu RW dan memberikan pelayanan di sana, dengan bantuan mahasiswa dan petugas kelurahan, serta program untuk mendukung operasional layanan pendamping warga.

#### **Saran**

Bersumber pada rumusan yang sudah diuraikan di atas, maka penulis akan memberikan saran saat melakukan praktek kerja praktek di kantor desa Menur Pumpungan:

1. Mahasiswa wajib disiplin, dapat hadir kerja tepat waktu dan menyelesaikan tugas yang diberikan dalam rangka melaksanakan kegiatan magang.
2. Setelah melaksanakan kegiatan magang, apabila terjadi kesalahpahaman selama proses magang dapat diberikan penjelasan dan bimbingan.
3. Harapan Kelurahan Pegirian dapat lebih banyak menyediakan sarana dan prasarana untuk mengurus urusan administrasi warga sehingga tertib administrasi di kawasan Kelurahan Pegirian.

Harapan Universitas Surabaya 17 Agustus 1945 akan terus menjaga hubungan baik dengan Kantor Kelurahan Pegirian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dispendukcapil Kota Surabaya. Panduan Pelaksanaan Kerja Praktek Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Administrasi Kependudukan (MBKM-A). Surabaya, 2021
- Buku Pedoman Magang, Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2023 A'yun, A. N. K. Q., & Ganggi, R. I. P. (2019). Layanan Administrasi Kependudukan Pasca Penerapan "Arsip Masuk Desa" di Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 273-285.
- Cintyawati, Birantika dkk, 2017. PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM 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>.
- 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.
- Triyansari, A., & Santoso, D. T. (n.d.). (2018). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN ANAK DI LUAR NIKAH PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. Vol 1 no 01. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.