

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BERBASIS INOVASI KLAMPID  
NEW GENERATION (KNG)  
(Studi di Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya Jawa  
Timur)**

**Julian Irvanda Wijaya**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[julianirvan145@gmail.com](mailto:julianirvan145@gmail.com);

**Radjikan**

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

**Indah Murti**

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

**ABSTRACT**

In order to facilitate the process of population needs related to population administration, the Department of Population and Civil Registration of course continues to innovate. One of the innovations to carry out their duties in serving government affairs and public services, the Surabaya City Population and Civil Registry Office created the Klampid New Generation (KNG) innovation. Through sub-districts and sub-districts, this study aims to evaluate the implementation of KNG-based excellent service at the Pakal Village Office. This study uses a qualitative descriptive approach by collecting data through interviews, observation, and documentation. The focus of research on the implementation of KNG-based excellent service at the Pakal Kelurahan Office in Surabaya City is based on the Barata theory indicators of Capability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Responsibility. The results of this research regarding the new generation of Klampid innovation services are (1) The community is satisfied with the service in terms of attitude, attention, action and responsibility of the Kelurahan service staff in providing population administration services, namely friendly, good and clear in providing information. (2) Lack of capacity due to limited human resources in the Kelurahan results in delays in service delivery. (3) People are sometimes confused about where to go when they are in the kelurahan due to office renovations and some services being diverted to the local RW Hall.

**Keywords:** *Excellent Service, Population Administration, KNG*

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam negara berkembang, permasalahan penduduk sering terjadi. Pertambahan jumlah penduduk menyebabkan berbagai masalah, seperti perekonomian yang terganggu, peningkatan pengangguran, pembangunan yang terhambat, standar hidup rendah, dan tingkat kriminalitas yang meningkat (Nurmadhani, Nadya, & Faisol, 2022). Peristiwa penting seperti kelahiran dan kematian setiap individu berdampak pada dokumen administrasi kependudukan.

Dalam menghadapi tantangan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berperan sebagai pusat administrasi kependudukan di tingkat kabupaten atau kota (Oktari, 2020). Mereka mencatat, mendaftarkan, dan mengarsipkan masalah kependudukan penduduk. Untuk memudahkan kebutuhan penduduk terkait administrasi kependudukan, inovasi terus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi ini diimplementasikan melalui instansi bawahannya, seperti kelurahan dan kecamatan. Salah satu inovasi adalah Klampid New Generation (KNG), perangkat lunak untuk pengurusan administrasi kependudukan secara online. Aplikasi Klampid New Generation memiliki berbagai fitur, termasuk adanya chatbot bernama Cak Takon yang membantu pengguna.

Klampid New Generation diimplementasikan melalui kelurahan dan kecamatan, termasuk di Kelurahan Pakal, Kecamatan Pakal, Kota Surabaya. Kelurahan Pakal awalnya dianggap "tertinggal" karena akses jalan yang kurang memadai dan lokasinya yang jauh dari pusat kota. Masalah dokumen kependudukan muncul di Kelurahan Pakal karena kurangnya kesadaran warga dalam mengurus dokumen tersebut. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah meluncurkan inovasi-inovasi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, tetapi pemahaman dan pemanfaatan inovasi tersebut masih perlu ditingkatkan.

Pelayanan prima atau excellent service bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan penerima layanan agar menciptakan kepuasan yang lebih. Dalam pelayanan publik, pelayanan prima ditandai oleh perubahan dalam struktur dan mekanisme birokrasi yang meningkatkan efisiensi administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengoptimalkan inovasi Klampid New Generation (KNG) dengan menggunakan indikator-indikator pelayanan prima.

Pengoptimalan inovasi ini akan mendorong kesadaran masyarakat Kelurahan Pakal dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Kemudahan yang diberikan melalui inovasi ini akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Inovasi-inovasi terkait pelayanan administrasi kependudukan dari Pemerintah Kota Surabaya juga akan berjalan dengan lebih optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Dengan adanya Klampid New Generation dan terus berinovasi dalam layanan administrasi kependudukan, diharapkan permintaan masyarakat akan pelayanan pemerintah yang prima dan cepat dapat terwujud, terutama dalam sektor administrasi kependudukan.

## **B. METODE**

Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. serta agar dapat memberikan

gambaran tentang penerapan inovasi Klampid New Generation (KNG) dalam ruang lingkup kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya merupakan fokus utama penelitian ini.

Fokus penelitian ini adalah inovasi administrasi kependudukan, yaitu program Klampid New Generation (KNG), dan penerapan inovasi ini di Kantor Kelurahan Pakal ingin diteliti oleh peneliti. Teori Barata (Barata, 2003) merupakan indikator yang digunakan dalam penelitian ini dimana mencakup enam aspek meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab.

Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal yang terletak di Kota Surabaya merupakan lokasi penelitian yang digunakan. Unsur birokrasi pemerintah, yaitu Kantor Kelurahan Pakal, diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang netral dan profesional dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Dokumentasi, wawancara, maupun observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini (Istiqomah, 2022). Wawancara dilakukan dengan aparatur sipil negara (ASN) dan masyarakat terkait penerapan Klampid New Generation. Observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan di Kelurahan Pakal. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tertulis dan memotret kegiatan yang terkait dengan penelitian.

Penarikan kesimpulan, penyajian data, penumpukan data dan analisis data merupakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Dilakukan reduksi data dengan merangkum hal-hal pokok yang terjadi di lapangan. Penyajian data dilakukan melalui tabel dan uraian singkat. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengkaji data yang telah diperoleh dan melakukan proses pengecekan ulang melalui orientasi, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dengan menggunakan teknik-teknik tersebut, gambaran yang jelas tentang penerapan inovasi Klampid New Generation dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pakal diharapkan dapat diberikan oleh peneliti.

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

#### **Kualitas Pelayanan Pegawai Kelurahan Pakal dalam Inovasi *Klampid New Generation* berdasarkan Indikator Pelayanan Prima A6 (Brata)**

##### **a. Ability (Kemampuan)**

Hasil wawancara dalam penelitian mengenai kemampuan pegawai kelurahan Pakal dengan adanya Klampid New Generation sudah cukup menunjang jalannya pelayanan di Kelurahan Pakal Kota Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan adanya penjelasan oleh pegawai serta masyarakat yang telah dilakukan wawancara. Dengan adanya Klampid New Generation ini dapat mempersingkat proses administrasi, salah satu faktor yang memengaruhi merupakan terdapat fitur chatting untuk berinteraksi dengan pihak dispendukcapil apabila terdapat dokumen maupun persyaratan yang belum dipenuhi. Selain itu, perlu memastikan bahwa pegawai dan staf yang ada ditempatkan sesuai dengan bidang pendidikan atau keahlian masing-masing. Selain itu, perlu memperhatikan jumlah pegawai yang mencukupi agar dapat mendukung pelayanan yang efektif dan efisien.

Hal tersebut sesuai dengan konsep pelayanan prima yang telah diungkapkan oleh Barata (2003:90), yang dapat diidentifikasi melalui aspek Ability (kemampuan). Bagian ini mencakup pemahaman dan ketrampilan khusus yang diperlukan untuk memastikan pelayanan prima. Kemampuan individu dalam bidang pekerjaan yang mereka tekuni serta kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara efektif menjadi elemen penting dari kualitas pelayanan prima. Dalam konteks ini, kemampuan dapat dinilai berdasarkan sejauh mana pegawai atau penyedia layanan memiliki keahlian yang relevan dengan bidang pekerjaan mereka, serta kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi dan berkomunikasi dengan jelas untuk mencapai efektivitas. Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti mengindikasikan bahwa staff di Kelurahan Pakal memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, dan mereka juga dianggap memiliki kompetensi yang memadai dalam melayani masyarakat, sejalan dengan pandangan Meonir (2002:88) yang mengakui bahwa kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan tugas atau pekerjaan merupakan faktor krusial dalam persepsi penerima pelayanan. Kelurahan Pakal juga telah menyediakan layanan pendaftaran masyarakat dengan prosedur yang tidak rumit dan mudah dimengerti oleh masyarakat, yang sesuai dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pedoman tersebut mengakui pentingnya informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran pelayanan. Selain itu, prinsip kesederhanaan juga diakui sebagai salah satu prinsip pelayanan publik.

#### **b. Attitude (Sikap)**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa responden, terlihat bahwa sikap ramah dan sopan yang diberikan oleh staff Kantor Kelurahan Pakal telah dirasakan oleh masyarakat. Instruksi telah diberikan kepada pegawai di Kantor Kelurahan Pakal agar sikap yang ramah dan sopan diperlihatkan saat memberikan informasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa dihormati oleh staff saat melakukan pengurusan dokumen di Kantor Kelurahan Pakal. Secara faktual, sikap yang ramah telah ditunjukkan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Pakal terhadap masyarakat. Pendapat beberapa pegawai di Kantor Kelurahan Pakal juga mendukung hal ini.

Penerapan sikap ramah dan sopan tersebut sesuai dengan pelayanan prima yang telah dijelaskan oleh Barata (2003:90), yang mengacu pada perilaku atau tingkah laku yang harus ditunjukkan saat berinteraksi dengan pelanggan. Menurut Moenir (2002:88), sikap kesabaran merupakan faktor penting dalam menjalankan tugas dengan baik, serta standar yang telah ditetapkan dapat terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa sikap kesabaran dari para pegawai saat berinteraksi dengan masyarakat dapat menghasilkan pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, Kelurahan Pakal juga memiliki peraturan yang mengatur sikap yang harus ditunjukkan saat berhadapan dengan masyarakat. Sikap yang ramah, sopan, dan cermat sesuai dengan prosedur diharapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34 tentang pelayanan publik.

**c. Appearance (Penampilan)**

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa responden, terungkap bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dan pegawai di Kelurahan Pakal telah terjadi, terutama dalam hal penampilan yang mendukung proses administrasi dan pengurusan. Perlu diketahui bahwa kondisi gedung saat ini sedang dalam tahap renovasi sehingga belum mencukupi. Meskipun begitu, pelayanan yang memadai tetap diberikan oleh pegawai dan Balai RW sementara yang digunakan untuk melayani masyarakat.

Faktor selanjutnya dalam kualitas pelayanan prima, seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003:90), adalah penampilan atau appearance. Penampilan ini dapat berupa penampilan fisik dan non-fisik yang mencerminkan kepercayaan diri dan kredibilitas pihak yang terlibat. Tampilan fisik bangunan, termasuk penampilan halaman dan area luar Kelurahan Pakal, merupakan aspek penting dalam kualitas pelayanan, sebagaimana diungkapkan oleh Parasuraman et al. yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000:70).

Namun, berdasarkan hasil wawancara dan observasi, saat ini Kantor Kelurahan Pakal sedang dalam tahap renovasi, sehingga kegiatan pelayanan dipindahkan ke Balai RW. Hal ini mengakibatkan keterbatasan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Situasi ini menunjukkan bahwa Kelurahan Pakal belum sepenuhnya memenuhi pedoman yang dianjurkan oleh Menteri Kesehatan, yaitu KEPMENKES NO. 1428/MENKES/SK/XII/2006 mengenai persyaratan halaman lingkungan di lingkungan instansi pelayanan. Selanjutnya dalam Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Surabaya Nomor 1 Tahun 2021 menjelaskan tentang pakaian dinas khusus yang harus digunakan oleh pegawai yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, termasuk pegawai di Kelurahan Pakal. Dalam hal penampilan pakaian, pegawai dan staf di Kelurahan Pakal telah mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

**d. Attention (Perhatian)**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh beberapa warga yang sedang melakukan kepengurusan, serta beberapa staff dan Kasi Pemerintahan Kelurahan Pakal, saat ini perhatian telah diberikan oleh Kelurahan Pakal terhadap kepuasan masyarakat terkait administrasi kepengurusan surat menyurat. Selain itu, Kelurahan Pakal juga telah menyediakan tempat untuk masyarakat menyampaikan aspirasi melalui kontak pertanyaan. Ketersediaan tempat aspirasi masyarakat yang disediakan oleh Kelurahan Pakal dapat diamati melalui gambar berikut ini.

Perhatian dari pihak Kelurahan Pakal terhadap masyarakat, baik dalam hal kebutuhan dan keinginan, maupun dalam hal penerimaan saran dan kritik, merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan prima menurut Barata. Penekanan pada perhatian tersebut adalah sejauh mana Kelurahan Pakal memberikan perhatian kepada masyarakat dengan menyediakan wadah untuk mengungkapkan aspirasi melalui kritik dan saran, serta sejauh mana Kelurahan Pakal memahami dan mengambil tindakan berdasarkan saran dan kritik tersebut. Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kelurahan Pakal mengungkapkan bahwa Kelurahan Pakal telah memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat melalui adanya tanda terima yang diberikan setelah masyarakat melakukan konsultasi atau pengurusan administrasi di Kelurahan Pakal. Pendapat

ini juga diperkuat oleh pernyataan warga yang menyatakan bahwa pengurusan melalui pegawai Kelurahan Pakal dengan menggunakan Inovasi Klampid New Generation sangat membantu masyarakat karena prosesnya cepat dan tidak rumit, sehingga waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat dipersingkat.

**e. Action (Tindakan)**

Tindakan yang dilakukan oleh Staff di Kelurahan Pakal telah dianggap sangat baik oleh masyarakat, di mana layanan tidak dibedakan berdasarkan strata sosial. Selain itu, tindakan yang lebih cekatan diberikan oleh pegawai Kelurahan Pakal kepada masyarakat yang membutuhkan layanan mendesak, seperti kursi roda, lansia, ibu hamil, dan balita. Namun, tidak ada perbedaan dalam pemberian layanan kepada masyarakat di luar kelompok yang disebutkan.

Pelayanan prima, menurut Barata (2003:90), melibatkan tindakan yang nyata dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mencerminkan aspek keadilan. Dalam wawancara dengan masyarakat Kelurahan Pakal, ditemukan bahwa pihak Kelurahan Pakal telah melakukan tindakan yang adil dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan individu-individu tertentu. Prinsip penyelenggaraan Kelurahan Pakal, menurut Darmawan dan Sjaff (2016:211), adalah menyelenggarakan administrasi yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh wilayah kerja Kelurahan Pakal secara adil, tanpa memandang status sosial, ekonomi, budaya, agama, atau kepercayaan. Oleh karena itu, pelayanan di Kelurahan Pakal diberikan dengan prinsip yang sama dan tanpa adanya diskriminasi terhadap masyarakat. Bahkan, pelayanan kepada penduduk yang baru pindah dan mengurus perubahan Kartu Keluarga dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku dan tidak mempersulit. Dalam wawancara dengan pegawai Kelurahan Pakal, juga terungkap bahwa mereka melakukan tindakan yang adil dan tidak melakukan diskriminasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 34 tentang pelayanan publik, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan publik harus bersikap adil dan tidak diskriminatif. Tidak adanya perbedaan dalam layanan antara masyarakat dari berbagai lapisan sosial dan budaya juga sesuai dengan Keputusan Nomor PP/Nomor 2/Tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal bidang administrasi di Kabupaten/Kota. Keputusan tersebut menyatakan bahwa Kelurahan Pakal mengambil tindakan yang adil dan tanpa diskriminasi dalam pelayanannya kepada masyarakat. Dengan demikian, Kelurahan Pakal bertindak secara aktif untuk memberikan pelayanan yang adil dan tanpa diskriminasi kepada masyarakat.

**f. AccountAbility (Tanggungjawab)**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan sejumlah staff di Kelurahan Pakal, tanggung jawab yang diberikan oleh staff terkait pembuatan KTP ketika stok kertas habis dari pusat, pegawai Kelurahan Pakal mengkomunikasikannya kepada masyarakat untuk mencegah kesalahpahaman terkait hambatan dalam proses administrasi. Pegawai juga melakukan tindak lanjut dengan memberikan tanda terima kepada warga yang mengurus untuk memastikan bahwa mereka telah dilayani dengan baik. Tanda terima ini membantu mengurangi potensi kesalahpahaman antara masyarakat dan pegawai terkait persyaratan yang harus dipenuhi, yang juga telah dijelaskan dalam aplikasi Klampid New Generation. Oleh karena itu, tanggung jawab yang diberikan oleh staff Kelurahan Pakal

kepada masyarakat sangat penting, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang optimal.

Tanggung jawab dalam pelayanan prima, seperti yang disebutkan oleh Barata (2003:90), mencakup sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindari kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Dalam konteks Kelurahan Pakal, tanggung jawab ini terwujud melalui pegawai dan staff yang bertanggung jawab dalam mengatasi situasi yang tidak terduga. Masyarakat merasakan adanya tanggung jawab yang diberikan oleh Kelurahan Pakal dalam setiap pengurusan, dengan diberikan tanda terima untuk mengurangi potensi kesalahpahaman antara masyarakat dan pegawai terkait persyaratan yang diperlukan. Persyaratan tersebut sudah tertera dalam aplikasi Klampid New Generation. Oleh karena itu, tanggung jawab yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Pakal kepada masyarakat memiliki peranan penting, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan hal ini, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Kelurahan Pakal telah mencapai tingkat yang baik. Pegawai dan staff telah menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan mereka untuk mengurangi risiko yang dihadapi masyarakat. Selain itu, tanggung jawab dalam menjaga keamanan kendaraan yang terparkir di halaman parkir Kelurahan Pakal juga telah dilakukan dengan baik. Adanya tukang parkir yang selalu menjaga keamanan kendaraan juga mendukung hal ini. Dengan demikian, pihak Kelurahan Pakal telah memberikan tanggung jawab yang diperlukan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan masyarakat.

#### **D. PENUTUP**

##### **Simpulan**

Berdasarkan penelitian ini, kesimpulan dan saran yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang diselenggarakan di Kelurahan Pakal, Kecamatan Pakal, Kota Surabaya akan dijelaskan oleh peneliti. Penyajian dan pembahasan yang telah disajikan dan dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya menjadi dasar untuk hal tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pakal dapat dilihat dari beberapa hal yang memenuhi standar mutu kualitas pelayanan prima. Petugas di Kantor Kelurahan Pakal memberikan sikap yang baik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Petugas menunjukkan sikap yang ramah, sopan, cermat, dan sesuai dengan mekanisme atau prosedur yang berlaku. Kantor Kelurahan Pakal juga menerapkan Standar Operasional Prosedur yang melibatkan senyuman, sapaan, sikap sopan, dan santun dalam pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kelurahan Pakal telah memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Bukti dari hal ini adalah adanya tanda terima yang diberikan kepada masyarakat setelah melakukan konsultasi, serta proses administrasi yang cepat. Selain itu, Kantor Kelurahan Pakal juga telah memanfaatkan Klampid New Generation, yang membantu staf dan pegawai kelurahan dalam mempermudah pengurusan surat-surat. Kantor Kelurahan Pakal telah memberikan tindakan yang baik dalam pelayanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pegawai telah melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pegawai di Kantor Kelurahan

Pakal telah menunjukkan tanggung jawab yang baik. Masyarakat memiliki kepercayaan terhadap tanggung jawab yang diberikan oleh pegawai dalam situasi yang diluar perkiraan, seperti ketika terjadi kehabisan bahan baku pembuatan KTP.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan sebelumnya, kami merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Pemerintah Kota Surabaya disarankan untuk memberikan dukungan kepada Kantor Kelurahan Pakal dalam mengatasi permasalahan yang terkait dengan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Lakukan sosialisasi kepada RT/RW setempat mengenai penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk membantu kinerja staf Kantor Kelurahan.
3. Tambahkan plakat pada setiap ruangan di Kantor Kelurahan untuk memudahkan akses masyarakat dan menghindari kebingungan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, A. A. (2003).** *Dasar Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.* Jakarta: PT Ellex Media Komputindo.
- Istiqomah, A. N. (2022). Kompetensi Kewirausahaan Kepala Sekolah dalam Program Edupreneurship di SMPN 2 Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorogo. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 143-156.
- Nurmadhani, Nadya, & Faisol, F. (2022). PENERAPAN MODEL PERTUMBUHAN LOGISTIK DALAM MEMPROYEKSIKAN JUMLAH PENDUDUK DI KABUPATEN SUMENEP. *Jurnal Edukasi dan Sains Matematika (JES-MAT)*, 145-156.
- Oktari, D. M. (2020). *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.* Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- PUTRI, S. O. (2018). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENT) PADA PELAYANAN PUBLIK DI BAGIAN PERIZINAN PENELITIAN ASING KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI REPUBLIK INDONESIA.* Jakarta: Universitas Negeri Jakarta\.