

PENGEFEKTIFAN (*Klampid New Generation*) KNG MELALUI PROGRAM KALIMASADA di KELURAHAN KARAH

Nadila Salsavira¹, Marseto², Riko Setya Wijaya³

Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

e-mail korespondensi: nadilasalsavira31@gmail.com

Abstract

The number of population that is dynamic, if not managed properly will have an impact on problems in the economic, social and other fields, then the role of the government is needed to accelerate the quality of public services by carrying out the development and development of public service innovations in Ministries / Institutions and Regional Governments. Therefore, population administration innovation must be able to create an orderly environment for administration. The Surabaya City Population and Civil Registration Office strives to improve the quality of population administration services with various innovations, one of the innovations that can be felt today is the launch of the Klampid New Generation (KNG) Application and running the KALIMASADA program to provide ease of population administration management to residents that is transparent, efficient and effective. Increasing public awareness of the importance of population administration management is the result of efforts to streamline

Keywords: Population Administration, Kalimasada, Klampid New Generation

Abstrak

Kependudukan yang dinamis, jika tidak dikelola dengan baik, akan berdampak pada permasalahan perekonomian, masyarakat, dan bidang lainnya. Oleh karena itu, peran pemerintah memerlukan percepatan kualitas pelayanan publik melalui pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik di kementerian dan pemerintah daerah. Sesuatu bisa disebut inovasi atau dengan kata lain, inovasi dalam pengelolaan kependudukan harus mampu menciptakan lingkungan pengelolaan yang tertib apabila menghasilkan sesuatu yang bermanfaat dan dapat dinikmati manfaatnya oleh semua orang, maka dari itu inovasi administrasi kependudukan harus dapat menciptakan lingkungan yang tertib akan administrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan pengelolaan kependudukan melalui berbagai inovasi, salah satu inovasi yang dapat dirasakan saat ini adalah peluncuran Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dan menjalankan program KALIMASADA guna memberikan kemudahan pengurusan administrasi kependudukan kepada warga yang bersifat transparansi, efisiensi dan efektif. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengurusan administrasi kependudukan merupakan hasil dari upaya pengaktifan program KALIMASADA yang dilakukan oleh penulis dan petugas kelurahan Karah

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Kalimasada, Klampid New Generation

Accepted: 2023-12-25

Published: 2024-01-12

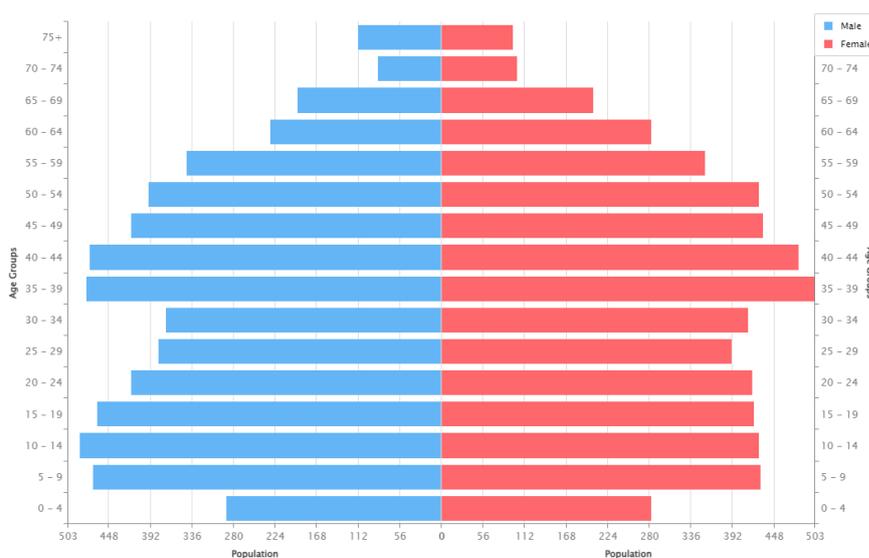
PENDAHULUAN

Tidak dipungkiri pada masa sekarang teknologi telah mengubah wajah dunia, khususnya pada teknologi digital. Teknologi digital memberikan banyak sekali manfaat salah satunya adalah akses cepat terhadap informasi baik pengetahuan maupun layanan publik yang dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun dengan kemajuan digital, masyarakat perlu beradaptasi. Pasalnya setiap perkembangan teknologi akan sejalan dengan efisiensi dan efektifitas kerja yang memberikan dampak positif.

Berdasarkan Data Kementerian Bersih (DKB) Semester I Tahun 2022 dari Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk Kota Surabaya sebanyak 2.972.801 jiwa, yang terdiri dari laki-laki sebanyak 1.473.517 jiwa dan perempuan sebanyak 1.499.284 jiwa. Juga berdasarkan data dari Dispendukcapil Kota Surabaya di Kelurahan sendiri menurut data statistik pada tahun 2022 memiliki jumlah penduduk sebanyak 11.275 jiwa

dengan jumlah penduduk yang dilaporkan menurut kelompok umur berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 5.608 jiwa dan perempuan berjumlah 5.667 jiwa. Mengingat kelurahan ini mempunyai jumlah penduduk yang sangat besar, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan kependudukan. Jumlah penduduk yang besar dan berkualitas merupakan modal dasar dan dapat mendorong pembangunan di segala bidang

Salah satunya di bidang pelayanan publik yang dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Dapat dilihat pada data dibawah bahwa jumlah penduduk di Kota Surabaya khususnya di Kelurahan Karah cukup besar



Gambar 1. Grafik jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur Kelurahan Karah

Sumber : <https://kampunb.bkkbn.go.id/kampung/50810/nawasena>

Maka dari itu pemerintah Surabaya mewujudkan inovasi. Salah satu perbaikan yang diimplementasikan adalah *E-Government* sebagai salah satu tuntutan modernisasi dalam memperbaiki pelayanan publik. Hal tersebut telah dibuktikan bahwa pelayanan yang ada di Kota Surabaya sudah menggunakan teknologi baik berupa website maupun aplikasi, salah satu buktinya adalah penggunaan aplikasi KNG (*Klamped New Generation*) guna mempermudah masyarakat kota Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, Suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pelayanan publik pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pengelolaan kependudukan pada pemerintahan. Pengendalian penduduk merupakan bagian dari sistem ketatanegaraan dan memegang peranan yang sangat penting.

dalam pemerintahan untuk mengelola data kependudukan. Peningkatan kesadaran penduduk dan juga peran serta masyarakat ikut andil dalam pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pelayanan publik. Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik dan mudah.

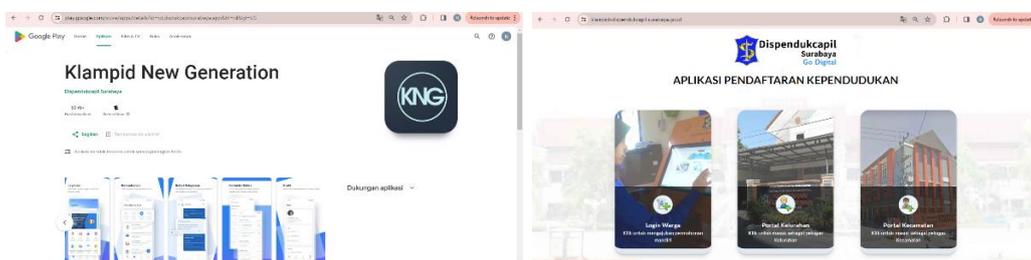
Pelayanan administrasi kependudukan merupakan langkah awal dalam sebuah pembangunan, karena melalui data kependudukan yang tertib maka pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang

prima kepada masyarakat sebagai bentuk tanggungjawab menyejahterakan kehidupan bangsa. Jumlah penduduk yang bersifat dinamis, jika tidak dikelola dengan baik akan berdampak pada masalah di bidang ekonomi, sosial dan lainnya. Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Penguatan Struktur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia disebutkan bahwa percepatan peningkatan mutu pelayanan publik akan mendorong perkembangan dan kemajuan pelayanan publik. Diperlukannya inovasi dari kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Inovasi adalah ketika sesuatu yang berguna diciptakan dan manfaatnya tersedia bagi semua orang. Oleh karena itu, inovasi dalam pengelolaan kependudukan harus mampu menciptakan lingkungan pengelolaan yang tertib.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan berbagai inovasi, salah satu inovasi yang dapat dirasakan saat ini adalah peluncuran Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG), aplikasi ini adalah evolusi dari website sebelumnya yaitu "e-LAMPID" yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya guna mengembangkan *E-Government* dalam bentuk portal online e-LAMPID merupakan singkatan dari electronic-Lahir, Mati, Pindah dan Kedatangan namun seiring berjalannya waktu situs web e-LAMPID berkembang menjadi E-KLAMPID dengan penambahan baru untuk pengurusan berkas administrasi kependudukan.

Pada 1 Juli 2022 Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan evolusi dari sistem website E-KLAMPID menjadi sebuah website yang juga bisa diakses melalui aplikasi bernama *Klampid New Generation* (KNG), merupakan aplikasi yang dapat membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online

Mencakup, kelahiran, kematian, pindah, datang. Kekurangan Aplikasi ini yaitu hanya dapat diunduh melalui *playstore* untuk pengguna smartphone android namun tidak perlu khawatir karena *Klampid New Generation* (KNG) bisa juga diakses melalui website. Ada hal menarik lainnya yaitu pengurusan dokumen administrasi kependudukan bisa diakses mandiri oleh yang bersangkutan tanpa harus datang kantor pelayanan publik seperti kelurahan atau siola untuk pengurusan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi atau website *Klampid New Generation* (KNG). *Klampid New Generation* (KNG) memiliki beberapa fitur menarik, namun fitur yang dimaksud adalah fitur chatbot yang menyertakan karakter virtual. Fungsionalitas Chatbot dimaksudkan untuk memandu pengguna aplikasi saat membutuhkan dukungan dalam menggunakan fitur ini pengguna tidak akan merasa kebingungan dalam mengurus berkas yang diinginkan dengan cepat. Adapun nama yang diberikan pada fitur ini adalah "Cak Takon"



Gambar 2. Tampilan aplikasi & website KNG

Sumber : Tangkapan layar penulis

Kelurahan Karah adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Jambangan yang menggunakan inovasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya yakni *Klampid New Generation* (KNG) untuk mempermudah pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan. Namun kesadaran akan pentingnya pengurusan dokumen administrasi kependudukan masih kerap dianggap remeh oleh para masyarakat khususnya masyarakat Kota Surabaya beberapa alasan lain yang menjadi permasalahan

masyarakat saat hendak mengurus dokumen administrasi kependudukan adalah Keterbatasan SDM yang kurang memahami gadget atau akses internet yang menyulitkan bagi warga sendiri untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan secara mandiri

Pemerintah kota surabaya membuka program MSIB bagi para mahasiswa untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk pembelajaran dunia kerja, sekaligus pengefektifan program yang di luncurkan oleh pemerintah Kota Surabaya agar terciptanya masyarakat yang sadar dan tertib administrasi kependudukan Putri,S.N.A.(2022).Terdapat inovasi lain yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yakni program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) program ini diluncurkan pada tanggal 18 November 2021.Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan inovasi KALIMASADA guna menunjang pengefektifan aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) yang menerapkan digitalisasi layanan dokumen administrasi kependudukan dapat optimal.Program KALIMASADA ini bertujuan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan pasalnya dengan program ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan publik seperti kelurahan dikarenakan layanan kalimasada sendiri memberikan kemudahan dalam bentuk jemput bola kerumah warga yang didampingi oleh RT setempat serta diadakannya pelayanan di setiap balai RW tanpa dipungut biaya serta mengurus yang mudah,cepat dan tepat.

Berdasarkan uraian diatas banyak keunggulan tentang inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Surabaya yaitu "*Klampid New Generation (KNG)*" untuk mempermudah mengurus dokumen administrasi kependudukan.Namun masih adanya kekurangan yang perlu diperhatikan oleh pemerintah Kota Surabaya.Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai "**Pengefektifan *Klampid New Generation (KNG)* Melalui Program Kalimasada di Kelurahan Karah**".Karena keterbatasan informasi dan kurangnya sosialisasi, masyarakat cenderung beranggapan bahwa inovasi baru selalu sulit dan kompleks.Akibatnya, program-program tersebut menghadapi kendala.Karena sebagian besar warga lanjut usia tidak memahami perkembangan teknologi digital, mereka lebih memilih mengandalkan cara lama yaitu datang ke wilayah administratif dan mengurus dokumen mereka ke tempat administrasi

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif,yang dimana Moleong mengungkapkan jika "penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena sosial yang memberikan data deskriptif ataupun fakta seperti apa adanya, berupa percakapan ataupun percakapan dari sejumlah individu serta perilaku yang dapat dilihat" (Moleong, 2010). Penelitian kualitatif menekankan kualitas daripada kuantitas, dan data yang dikumpulkan berasal dari wawancara, observasi langsung, dan dokumen resmi lain yang relevan daripada kuesioner.

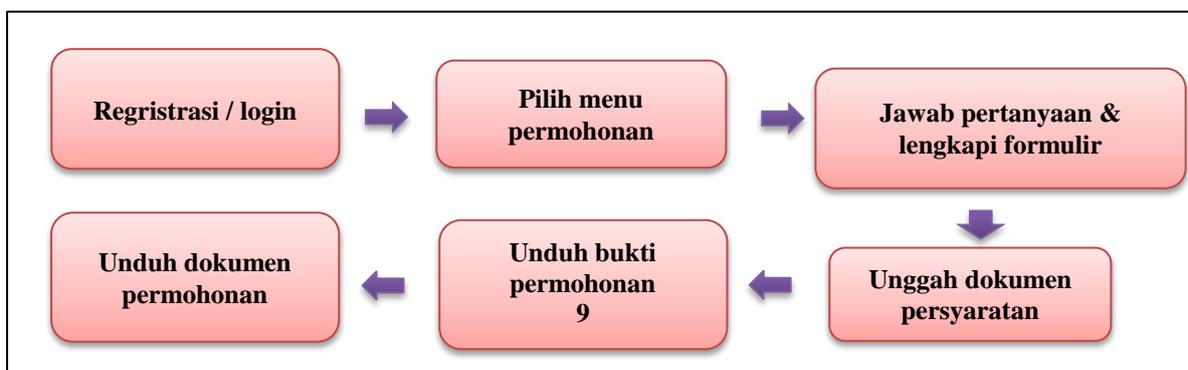
Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Karah,Kecamatan Jambangan,Kota Surabaya dan untuk objek dalam penelitian ini adalah staff Kelurahan Karah dan juga masyarakat sekitar yang berdomisili KK Kelurahan Karah khususnya RW 3.untuk mengamati program KALIMASADA apakah dapat efektif dalam menertibkan masyarakat sadar administrasi kependudukan menggunakan *Klampid New Generation (KNG)*,maka data pada penelitian ini dikumpulkan melalui hasil observasi,wawancara serta studi dokumentasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang memuaskan sangat erat kaitannya dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.Upaya menghubungkan tata kelola yang baik bukanlah hal baru, dan tata kelola yang baik adalah salah satu kunci dalam perdebatan mengenai peningkatan sistem administrasi publik (Semil, N.(2018)).

Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memunculkan inovasi baru yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan yaitu dengan meluncurkan inovasi aplikasi atau website *Klampid New Generation* (KNG) serta menggalakkan program KALIMASADA pada setiap kelurahan yang ada di Kota Surabaya yaitu dengan penyebaran penempatan pegawai staff kelurahan disetiap balai RW untuk membantu warga agar bisa lebih efisiensi waktu tidak perlu datang ke kelurahan dan juga memberikan pelayanan berupa jemput bola di setiap rumah bagi warga yang belum melakukan administrasi kependudukan dibantu oleh KSH (Kader Surabaya Hebat) yang terdapat di setiap RW.

Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) dapat diunduh oleh pengguna smartrphone melalui playstore bagi *smartphone* android. Namun pada sistem IOS, aplikasi ini masih belum support untuk diunduh. Sehingga untuk para pengguna i-Phone belum bisa menggunakan aplikasi ini secara mandiri melalui aplikasi langsung. Selain itu, aplikasi KNG juga masih bisa diakses melalui <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>. Berikut adalah alur pengurusan administrasi kependuduka melalui Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*)



Gambar 3. Alur Pengurusan dengan KNG

Namun pada kenyataannya Keterbatasan informasi dan kurangnya sosialisasi membuat warga cenderung menganggap bahwa pengurusan secara mandiri dianggap selalu sulit dan rumit, akibatnya banyak warga sekitar kelurahan karah memilih untuk menunda pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini sesuai dengan yang dilaporkan Pak Martin selaku warga RW 03 RT 01 Kelurahan Karah.

"Iya mbak, banyak warga disini yang belum melakukan pembaruan KK barcode, karena kurang paham dengan cara pengurusan di HP. Kalupun harus ke kelurahan jauh mbak, rata-eata warga disini lansia jadi tidak ada yang mendampingi harus ke kelurahan buat mengurus dokumen"

(sumber:wawancara 23 September 2023)

Oleh karena itu untuk menjalankan pengaktifan (*Klampid New Generation*) KNG melalui program KALIMASADA, karena Output dari implementasi semestinya adalah tercapai semua indikator keberhasilan implementasi kebijakan. Bagaimanapun juga, setiap pelaksanaan harus dibarengi dengan evaluasi meskipun pelaksanaan kebijakan sudah terlihat baik. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Prabawati, I & Pradana, G. (2022) cara yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi kepada warga Kelurahan Karah

Adanya sosialisasi khususnya RW 03 RT 01, tentang pentingnya pengurusan dokumen administrasi kependudukan serta tata cara melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi atau website (*Klampid New Generation*) KNG secara mandiri. Peneliti meminta bantuan ketua RT untuk mengumpulkan warganya datang ke balai RW, respon warga cukup baik mereka berbondong bondong datang ke balai RW untuk mempelajari sosialisasi yang diberikan



Gambar 4. Sosialisasi ADMINDUK serta Aplikasi KNG di RW 03 RT 01 Kelurahan Karah

Sumber : Dokumentasi penulis

2. Proses pelayanan administrasi kependudukan di balai RW

Petugas kemudian akan ditempatkan di setiap Balai RW untuk membantu warga yang tidak mampu mengurus sendiri pengendalian dokumen kependudukannya tanpa datang ke kelurahan karena pelayanan balai RW dibuka setiap hari dari hari Senin samapi dengan Jumat mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB, namun untuk hari Selasa yaitu khusus diadakannya pelayanan malam untuk mempermudah warga yang tidak sempat mengurus pada siang hari dikarenakan bekerja atau aktivitas lainnya, pelayanan dibuka mulai pukul 18.00 - 20.00 WIB. Namun realitanya masih banyak warga yang enggan untuk datang ke balai RW setempat mereka menganggap bahwa pengurusan dokumen akan dipungut biaya yang mahal sesuai dengan pernyataan salah satu warga

"saya takut mbak kalo harus ke kelurahan atau balai RW untuk mengurus dokumen, karena info yang saya peroleh pengurusan KK saja dipungut biaya yang lumayan bagi saya yang kaum menengah kebawah."

(Wawancara tanggal 3 Oktober 2023)

Menurut pernyataan warga tersebut dapat dilihat bahwa kurangnya sosialisasi dari pihak instansi terkait. Hal ini perlu adanya penindaklanjutan karena hal tersebut dapat merugikan banyak pihak khususnya masyarakat yang masih menganggap pengurusan dokumen adalah berbayar

Menerapkan program KALIMASADA guna menertibkan masyarakat sadar administrasi kependudukan

Pelayanan yang dilakukan adalah dengan cara jemput bola kerumah warga yang berdomisili KK Kelurahan Karah. Untuk pertama yang penulis lakukan adalah mencari data guna mengetahui nama dan alamat warga yang belum melakukan pengurusan atau update administrasi kependudukan melalui website <https://kalimasada.disdukcapilsurabaya.go.id>, setelah penulis mengetahui data masyarakat selanjutnya adalah berdiskusi dengan RT yang dituju sebagai sasaran program kalimasada, yang bertujuan agar RT setempat menginformasikan kepada warganya untuk mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan dan nantinya akan ada petugas keliling untuk membantu warga melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Kegiatan jemput bola ini tidak hanya didampingi oleh ketua RT saja namun ada beberapa KSH (Kader Surabaya Hebat) yang membantu petugas untuk menjalankan program KALIMASADA. Warga hanya perlu mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan nantinya petugas KALIMASADA akan mengisi data formulir pemohon dari awal hingga selesai. Data yang diperlukan keasliannya adalah tanda tangan pemohon, foto pemohon dan juga dokumen asli untuk semua pengurusan yang ada di aplikasi atau website (*Klampid New Generation*) KNG.

Tidak sedikit pula beberapa warga menolak untuk dibantu pengurusan dokumen dengan alasan pemerintah menyulitkan warga yang gaptek akan teknologi seperti pernyataan salah satu warga yang mengatakan

"yang lainnya saja mbak,saya gakperlu.gak mau saya ikut peraturan pemerintah banyak aturan mempersulit bagi saya yang gabisa main HP"

(wawancara 10 Oktober 2023)

Menurut pernyataan warga tersebut bisa kita lihat bahwa keterbatasan informasi dan kurangnya sosialisasi, masyarakat cenderung beranggapan bahwa inovasi baru selalu sulit dan kompleks. Meskipun demikian, perlu ditingkatkan persoalan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya warga yang masih gaptek tentang handphone. Hal ini diperlukan karena tidak semua masyarakat memiliki HP, dan belum seluruh masyarakat yang memiliki HP peduli dengan inovasi aplikasi KNG ini. Kurangnya fasilitas yang tersedia di setiap balai RW juga memperlambat pengurusan dokumen administrasi kependudukan pasalnya di beberapa balai RW yang ada di kelurahan karah tidak tersedianya internet dan juga tidak tersedianya komputer serta printer seperti yang dilontarkan oleh salah satu pegawai kelurahan yang ditempatkan di salah satu balai RW kelurahan karah

"fasilitas disini kurang memadai mbak,komputer dan printer aja gak ada,padahal segala pengurusan dokumen sekarang melalui online.yaa solusinya pakai HP mbak saat ada warga datang melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan"

(wawancara 5 November 2023)

Dari kalimat tersebut dapat dilihat bahwa fasilitas yang kurang memadai juga menjadi faktor penghambat kepengurusan dokumen,yang seharusnya petugas dapat membantu meringankan beban warga namun dalam konteks tersebut petugaslah yang merasa terbebani dikarenakan fasilitas yang kurang memadai untuk pengurusan dokumen



Gambar 5. Program KALIMASADA dengan cara jemput bola

Sumber : Dokumentasi Penulis

3. Penyerahan dokumen kepada warga

Setelah dokumen yang telah didaftarkan terbit,petugas KALIMASADA akan membagikan dokumen yang telah usai di lakukan pengurusan dengan 2 cara yaitu mengirimkan berupa *softfile* melalui nomor *whatsapp* dan membagikan secara langsung berupa *hardfile*.dilakukannya penyerahan dokumen langsung kepada pemohon yaitu supaya tidak adanya penyalahgunaan dokumen oleh orang lain dan diharapkan bisa mempermudah warga menerima dokumen tersebut tanpa harus mengambil di kelurahan tidak hanya itu petugas akan mengirimkan berupa *softfile* agar jika sewaktu-waktu dokumen *hardfile* hilang maka pemohon masih memiliki dokumen *softfile* yang dapat dicetak kembali.



Gambar 6. Penyerahan Dokumen kepada warga

Sumber : dokumentasi penulis

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan efektivitas KNG (Klampid New Generation) melalui program KALIMASADA di Kelurahan Karah sudah berjalan cukup baik dan hampir dikatakan telah sempurna dalam proses penertiban administrasi kependudukan di Kelurahan Karah. Namun ada beberapa hal belum sesuai dengan aspek keberhasilan yang perlu adanya peningkatan dari Pemerintah Kota Surabaya, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dan juga instansi yang menaungi yaitu kelurahan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas kurangnya sosialisasi atau pemahaman kepada warga masih kurang karena mereka masih memiliki pandangan bahwa mengurus dokumen kependudukan itu rumit dan memakan waktu yang lama serta adanya info bahwa pengurusan dokumen akan dipungut biaya

Pada penelitian ini sudah cukup menjawab permasalahan prlayanan administrasi kependudukan. Namun dalam praktiknya masih terdapat masalah. Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya membangun masyarakat yang tertib administrasi kependudukan, tetapi kurangnya sosialisasi yang dilakukan menyebabkan terhambatnya masyarakat yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- BKKBN. (2023, July 25). *Gambaran umum, statistik kampung*. Retrieved from kampungkb.bkkbn.go.id: <https://kampungkb.bkkbn.go.id/kampung/50810/nawasena>
- BPK. (2014, Oktober 17). *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. Retrieved from peraturan.bpk.go.id: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132748/permen-pan-rb-no-30-tahun-2014>
- Lestari, E. W. (2015). Partisipasi Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan (Kajian Pada Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya). *Publika*, 3(6).
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Prabawati, I., Pradana, G., Febriyanti, E., & Haryonno, H. (2022). Evaluation of the Limited and Gradual Faceto-Face Learning Activity Post the COVID-19 Pandemic at the Faculty of Social Sciences and Law, State University of Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(1), 10-19.
- Putra, M. B. (2020, November 29). *Mengenal Pelayanan Publik*. Retrieved from <https://ombudsman.go.id>: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>

-
- Putri, S. N. A. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112-1117.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2). (Putra, 2020)
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.