
Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya

Krisna Syarif Hidayatulloh¹, Muhammad Roisul Basyar²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: krisnash99@gmail.com¹, roisulbasyar@untag-sby.ac.id²

Article History:

Received: 10 Januari 2023

Revised: 29 Januari 2023

Accepted: 30 Januari 2023

Keywords: *KNG Application, E-Klampid, Public Service*

Abstract: *Klampid New Generation (KNG) is an application and an official website owned by the Surabaya City Population and Civil Registry Service. This application is used to make it easier to manage population administration online, including: Public services, namely the validity of deeds, legalization, Updating Population Data, namely unblocking, blank data, removing duplicate data, deleting dead data, red KK, SKPTI, and adding lives, Civil Registration, namely deed (birth, death, legalization of children, divorce, marriage), reprint of deed, reporting abroad (birth, death, divorce, marriage), correction of certificates issued less than 2 years, adoption, etc., Resident Registration, i.e. migration, moving in, moving out, reprinting KK, KIA, splitting KK, updating titles, submitting electronic KTP (lost, damaged, element changes) changing biodata, etc. Events experienced by residents that must be reported because they result in the issuance or change of family card documents, identity cards, and/or include moving in, moving out, changing address, and limited status of residence to permanent residence. In an effort to optimize the use of the KNG application, the Surabaya city government also disciplines the community in population registration or what is commonly called KALIMASADA (Adminduk Aware Environmental Area). The author uses a measurement of effectiveness according to Sutrisno (2007) in (Haqq & Umiyati, 2022) consisting of; (1) Program Understanding, (2) Right on Target, (3) Measurable on time, (4) Measurable goal achievement, (5) Real change.*

PENDAHULUAN

Aplikasi KNG merupakan Program e-klampid yang pada awal perilisannya bergabung dengan program e-Kios yang secara bersamaan diresmikan oleh Walikota Surabaya pada saat itu Tri Rismaharini di Balai Kota Surabaya pada tahun 2014, karena menurut (Aryani, 2014) Pemerintah harus menjadi pembuat sebagai kebijakan dan peraturan, penyedia

pelayanan publik dan berupaya untuk memberdayakan masyarakat. E-klampid sendiri menjadi salah satu program yang ada di e-kios, di tahun 2015 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan e-klampid dalam bentuk website karena e-kios dianggap memiliki tingkat mobilitas yang rendah. Perlunya evaluasi kebijakan dalam e-kios, menurut (Trantika Hafsah Vitri, 2022) evaluasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka melihat implementasi kemudian melakukan penilaian terhadap jalannya suatu kebijakan apakah kebijakan sudah terealisasi dengan baik atau belum.

Di tahun 2015 e-klampid yang awalnya hanya menyediakan empat layanan kependudukan yaitu akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang, dan surat pindah keluar, setelah berjalan selama 5 tahun pada 2019 ada penambahan pelayanan yaitu pengurusan akta perkawinan dan akta perceraian, sehingga membuat nama dari program tersebut berubah menjadi e-klampid (Elektronik Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang), e-klampid mulai berkembang menjadi aplikasi yang lebih efektif dengan nama KNG (*Klampid New Generation*) sebagai aplikasi e-klampid versi terbaru. Dengan hadirnya inovasi aplikasi KNG (Klampid New Generatin) ini diharapkan dapat mewujudkan program KALIMASADA dan lebih mempermudah masyarakat dalam melaksanakan kepengurusan administrasi kependudukan, masyarakat juga tidak perlu datang secara langsung ke kantor Dispendukcapil karena dapat melakukan pengurusan administrasi kependudukan di rumah melalui handphone atau komputer namun jika masyarakat mendapatkan kesulitan dalam melakukan pengurusan kependudukan dan catatan sipil dapat mendatangi Kantor Kelurahan atau Kantor Kecamatan sekitar untuk dibantu dalam hal pengurusan kependudukan dan catatan sipil.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain (Permendagri No. 53 tahun 2019). Administrasi kependudukan sangat penting sesuai UU nomor 23 tahun 2006 pasal 3 “Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.”(Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan). Selain pasal e UU No.23 Tahun 2006 pemerintah daerah juga mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pasal 64 Ayat (1) “Setiap kematian wajib dilaporkan oleh Ketua RT di domisili Penduduk kepada Dinas setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian”. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan, Rukun Warga, dan Rukun Tetangga. Pasal 20 “Dalam melaksanakan tugas RT mempunyai fungsi Huruf (a) pendataan kependudukan dan pelayanan administrasi pemerintahan lainnya”

Berdasarkan tujuan Pemerintah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam upaya mendisiplinkan Administrasi Kependudukan di wilayah Kota Surabaya maka penulis ingin mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis *e-government* yaitu aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir Kota Surabaya dengan menggunakan tolak ukur teori efektivitas menurut Sutrisno dalam (Haqq & Umiyati, 2022) yaitu: (1) Pemahaman Program, (2) Tepat Sasaran, (3) Tepat Waktu diukur, (4) Tercapainya Tujuan diukur, (5) Perubahan Nyata.

LANDASAN TEORI

1. Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti dalam (Rahman et al., 2020), bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Menurut Effendy dalam (Rahmawati et al., 2021) efektivitas didefinisikan sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai suatu tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Menurut Sutrisno dalam (Haqq & Umiyati, 2022) tolak ukur atau indikator untuk menentukan efektivitas yaitu : (1) Pemahaman Program, (2) Tepat Sasaran, (3) Tepat Waktu diukur (4) Tercapainya Tujuan diukur, dan (5) Perubahan Nyata.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) kebutuhan warga atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada sebuah organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Agung Kurniawan dalam (Fahrullah et al., 2018) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan publik merupakan upaya pemberian kepada masyarakat baik jasa maupun non jasa yang pelaksanaannya di berikan dari penyelenggara pelayanan seperti lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun sektor swasta dengan didukung oleh kelengkapan

3. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang ditetapkan bagi penerima dan pemberi pelayanan serta pengaduan harus disediakan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Tingkat Keberhasilan Pelayanan Publik

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang singkat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan dengan ramah dan solutif, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto copy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”.

5. Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (UU No. 24 Tahun 2013). Menurut (Fahrullah et al., 2018) Administrasi Kependudukan merupakan suatu proses kerjasama. Proses kerjasama tersebut dilakukan oleh sekelompok orang secara rasional dan kerjasama tersebut dalam rangka pencapaian tujuan. Ketiga faktor tersebut merupakan syarat terjadinya administrasi, dengan kata lain ketidak adanya salah satu faktor tersebut maka tidak akan ada administrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang didapat disajikan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang benar terjadi di Kelurahan Pegirian. Menggunakan pendekatan kualitatif bertujuan menjelaskan tentang fakta yang terjadi di lapangan mengenai pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pegirian khususnya pelayanan melalui aplikasi KNG. Penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan yang di ukur menggunakan teori evektifitas menurut Sutrisno dalam (Haqq & Umiyati, 2022) yaitu:(1).Pemahaman Program, (2). Tepat Sasaran, (3). Tepat Waktu diukur (4). Tercapainya Tujuan diukur, dan (5).Perubahan Nyata.

Peneliti menentukan informan dalam penelitian ini yang mengetahui dan merasakan langsung manfaat dari aplikasi KNG, adalah sebagai berikut (1). Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Pegirian, Karena informan tersebut secara langsung bertanggung jawab dalam pelayanan melalui aplikasi KNG dan juga sebagai kepala pelayanan publik di Kelurahan Pegirian sehingga tepat untuk dijadikan informan utama, (2). Petugas Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya, Karena informan tersebut yang melayani masyarakat secara langsung dan membantu masyarakat jika mengalami kesulitan dalam melakukan pengurusan pada aplikasi KNG, (3). Masyarakat Kelurahan Pegirian khususnya RT dan RW, Karena informan tersebut sebagai pengguna aplikasi KNG dan yang merasakan manfaat aplikasi KNG secara langsung mengenai proses pelayanan melalui aplikasi KNG.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan dilaksanakan di kantor Kelurahan Pegirian yang dilaksanakan pada tanggal 1 September-24 Desember 2022. Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) yang dilaksanakan penuli meliputi pelayanan pengajuan kepengurusan akta kelahiran, kepengurusan akta kematian, kepengurusan kutipan kedua akta catatan sipil (cetak ulang akta), kepengurusan perubahan biodata (akta kelahiran), cetak ulang KK, kepengurusan KIA, pecah KK, pemutakhiran gelar, pengajuan KTP Elektronik (hilang, rusak, perubahan element), perubahan biodata, pindah keluar, dll.

Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dilaksanakan di kantor kelurahan tetapi juga di balai RW (hari Selasa pukul 18.00 – 20.00 WIB, dan hari Jumat pukul 09.00 – 15.00 WIB) sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor kelurahan.

Proses pelayanan yang dilaksanakan di kelurahan diawali dengan konsultasi antara masyarakat dengan staff pelayanan di kelurahan Pegirian supaya staff memahami apa keluhan dan permasalahan dari masyarakat yang datang ke kelurahan. Jika sudah ditemukan dimana permasalahan dan apa keinginan masyarakat maka staff pelayanan merekomendasikan solusi apa yang harus diambil oleh masyarakat. Misalnya dalam kepengurusan KTP yang sudah buram maka solusinya untuk masyarakat sebaiknya mengajukan kepengurusan cetak ulang KTP di Kelurahan secara langsung melalui staff kelurahan atau ingin melakukan kepengurusan sendiri dengan aplikasi KNG (Klampid New Generation), apabila masyarakat menginginkan kepengurusan melalui kelurahan maka mereka harus melengkapi persyaratan yang di perlukan, seperti KTP yang lama, KK yang masih berlaku dan apabila KTP hilang maka harus diperlukan surat kehilangan dari kepolisian.

Apabila masyarakat ingin mengurus cetak ulang KTP yang rusak/hilang maka mereka harus memiliki akun KNG yang didaftarkan dengan NIK mereka (NIK Surabaya). Setelah memvalidasi dan mengonfirmasi akun KNG maka mereka bisa mengajukan dokumen dengan akun mereka melalui berbagai fitur yang sudah tersedia di aplikasi atau website KNG dengan catatan mereka hanya bisa mengurus keperluan administrasi kependudukan mereka masing-masing dengan akun mandiri (tidak bisa mengurus keperluan administrasi kependudukan warga lain meskipun sama-sama warga Kota Surabaya) karena akun mereka hanya bisa di gunakan untuk diri sendiri, kecuali akun milik staff kelurahan yang bisa mengurus keperluan masyarakat lain.

Untuk pelayanan kepengurusan yang membutuhkan SPTJM maka kepengurusan tersebut hanya bisa dilaksanakan di kelurahan karena masyarakat harus mengisi dengan benar dan menyetujui pernyataan di SPTJM dengan bertanda tangan dan bermaterai (apabila diperlukan). Apabila kepengurusan di laksanakan di kelurahan dengan staff kelurahan maka kepengurusan akan mendapatkan tanda terima untuk syarat pengambilan dokumen apabila telah selesai baik berupa E-Kitir maupun fotocopy KK yang di berikan catatan oleh staff kelurahan untuk bukti pengambilan dokumen yang telah selesai baik berupa kertas maupun soft file. Berbeda dengan pengambilan KTP atau KIA, masyarakat yang ingin mengambil KTP dan KIA harus di foto dengan memegang KTP atau KIA untuk bukti konfirmasi di aplikasi takon.id dengan tujuan supaya tahu siapa yang mengambil dan supaya apabila terjadi kehilangan bisa di urus kembali melalui aplikasi KNG.

Pelaksanaan pelayanan di balai RW juga serupa dengan di kantor kelurahan hanya saja di balai RW kurangnya teknologi seperti komputer dan printer sehingga untuk kepengurusan cetak dokumen yang telah selesai tidak bisa melalui balai RW tetapi apabila ingin mengajukan pembuatan dokumen masih bisa melalui balai RW dan mendapatkan tanda terima fotocopy KK dengan tanggal catatan penerimaan persyaratan berkas dan tanggal pengambilan dokumen sebagai bukti bahwa telah mengurus dokumen yang diinginkan. Di balai RW juga bisa mengambil dokumen KTP dan KIA yang telah selesai.

Staff Kelurahan dan penulis juga mengkoordinir kepengurusan KK, Akta Lahir, dan Akta Kematian dari berbagai RT maupun RW supaya masyarakat di domisili RW tertentu memiliki dokumen administrasi kependudukan. Apabila masyarakat telah melengkapi administrasi kependudukan maka masyarakat akan mudah untuk mengurus keperluan lain seperti mendapatkan bantuan dari pemerintah, mengurus BPJS, Pasport, pengurusan di BANK, dan lain sebagainya.

Implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG di Kelurahan Pegirian memang telah mempermudah masyarakat dan staf kelurahan dalam kepengurusan

kependudukan dan catatan sipil. Untuk melihat sejauh mana tingkat efektivitas penggunaan aplikasi KNG. Hal ini dapat ditunjukkan oleh hasil Analisa penulis selama pelaksanaan magang berlangsung.

1. Pemahaman Program

Hasil analisis Pemahaman Program yang diukur dengan pengetahuan Mengenai Program dalam hal ini aplikasi KNG oleh masyarakat dan staf kelurahan. Dapat disimpulkan bahwa staf kelurahan di bagian pelayanan administrasi kependudukan sudah sepenuhnya memahami aplikasi KNG, tetapi masyarakat masih belum memahami aplikasi KNG, salah satu faktanya adalah kurangnya sosialisasi, sosialisasi hanya dilakukan diawal perlisian Program e-klampid. Jadi dalam Pengetahuan Mengenai Program Oleh Masyarakat dan staf kelurahan belum efektif, karena masyarakat belum sepenuhnya memahami bagaimana melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil di aplikasi KNG.

2. Tepat Sasaran

Hasil analisis Tepat Sasaran yang diukur dengan sub indikator Penyesuaian aplikasi dengan Kebutuhan Masyarakat disimpulkan Program e-klampid sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan dan efisiensi, namun terdapat hambatan yang dialami adalah masyarakat yang kurang memahami aplikasi KNG serta device/handphone yang kurang mempunyai. Jadi dalam sub indikator Penyesuaian Program Dengan Kebutuhan Masyarakat belum Efektif, karena program tersebut ditujukan agar masyarakat dapat melakukan pengurusan secara mandiri namun terkendala hambatan dalam segi pemahaman program dan device/handphone yang kurang mempunyai. Fitur didalam aplikasi KNG juga membuat masyarakat yang masih awam menjadi bingung karena tidak terbiasa menggunakan aplikasi KNG.

3. Tepat Waktu

Hasil analisis tepat waktu dilihat dari estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengurusan dokumen hingga dokumen selesai sesuai SOP Dispendukcapil yaitu maksimal 7 hari kerja dengan catatan tidak ada dokumen yang kurang. Karena kurangnya dokumen membuat pengajuan suatu dokumen juga menjadi lebih lama karena harus melengkapi dokumen yang kurang terlebih dahulu untuk dapat di proses oleh Dispendukcapil.

4. Tercapainya Tujuan

Hasil analisis Tercapainya Tujuan yang diukur dengan kemudahan masyarakat dalam pengurusan Kependudukan menunjukkan bahwa aplikasi KNG memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat dapat melakukan pengurusan secara mandiri menggunakan akun yang didaftarkan menggunakan NIK masing-masing, namun masyarakat masih kesulitan dalam menjalankan aplikasi KNG karena masyarakat awam yang tidak terbiasa dengan teknologi harus meminta tolong ke kelurahan untuk mengurus keperluan administrasi kependudukannya. Sehingga kemudahan dalam pengurusan masih terhambat dan belum efektif.

5. Perubahan Nyata

Hasil analisis perubahan nyata yang diukur dengan perubahan metode dalam pelayanan yang dulunya masih harus datang ke Dispendukcapil, Kecamatan, dan Kelurahan sekarang sudah bisa dilaksanakan dengan mandiri melalui aplikasi KNG. Tetapi sesuai implementasi di lapangan masyarakat masih banyak yang masih meminta bantuan untuk pengurusan dengan datang langsung ke kecamatan maupun kelurahan. Sehingga penggunaan aplikasi KNG yang harusnya sudah efektif menjadi tidak efektif karena masyarakat yang harusnya dapat mengurus secara mandiri di kelurahan tetapi masih banyak yang datang ke kelurahan dan kecamatan

karena masih belum memahami penggunaan aplikasi KNG.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang di Kelurahan Pegirian terkait dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi KNG. Penulis dapat menarik kesimpulan tentang Efektifitas Program e-klampid di Kelurahan Pegirian Kota Surabaya. Efektivitas mengenai program e-klampid dikatakan tidak efektif. Hal ini dapat dilihat dari 5 indikator efektifitas terdapat 4 indikator yang tidak efektif, sedangkan hanya 1 indikator saja yang efektif yaitu tepat waktu. Berdasarkan temuan lapangan indikator yang tidak efektif adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman Program tidak efektif. Kurangnya pemahaman masyarakat menjadi faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi KNG di Kelurahan Pegirian yang disebabkan kurangnya sosialisasi terkait dengan program e-klampid, sosialisasi dilakukan hanya saat awal peluncuran tidak ada keberlanjutan.
2. Pada indikator Tepat Sasaran masyarakat merasa bahwa program sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam melakukan pengurusan kependudukan catatan sipil, namun terdapat hambatan dalam penerapannya yaitu masyarakat yang kurang memahami serta device/handphone yang kurang mumpuni.
3. Pada indikator Tercapainya Tujuan masyarakat merasakan kemudahan namun dalam melakukan pengurusan kependudukan dan catatan sipil masyarakat masih kesulitan jika melakukan pengurusan secara mandiri selain itu masih banyak masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor Kelurahan Pegirian.
4. Pada Perubahan Nyata dalam pengurusan kependudukan di Kelurahan Pegirian terdapat perubahan metode dalam pelayanan kependudukan dengan adanya aplikasi KNG masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Dispendukcapil, Kecamatan maupun Kelurahan masyarakat dapat melakukan pengurusan kependudukan dan catatan sipil secara mandiri di rumah. Tetapi berdasarkan fakta dilapangan masih banyak masyarakat yang melakukan pengurusan dengan mendatangi Kantor Kelurahan Pegirian yang diakibatkan karena tidak memahami pengurusan melalui aplikasi KNG.

DAFTAR REFERENSI

- Aryani, V. (2014). Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang No. 3 Tahun 2008 di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 1007–1020.
- Fahrullah, F., Resmawan, E., & Surya, I. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir*. 6(3), 1265–1278. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2965>
- Haqq, M. F., & Umiyati, S. (2022). Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, 1(2), 22–28. <https://doi.org/10.30649/psr.v1i2.33>
- Rahman, R. A., Surya, I., Si, M., Daud, D., & Si, M. (2020). Efektivitas kota samainda pelayanan infomasi melalui website dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan samarinda ilir kota samarinda. *Pemerintahan Integratif*, 8(1), 701–711.
- Rahmawati, Lintang, Ati, N. U., & Suyeno. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang Jl . MT Haryono 1. *Jurnal*

Respon Publik, 15(9), 14–21. file:///C:/Users/62822/Downloads/12411-34376-1-PB.pdf

Trantika Hafsa Vitri. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinaskependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 4(1), 1123–1136.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 53 Tahun 2019 Tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 4 Tahun 2017 Pedoman Pembentukan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan, Rukun Warga, dan Rukun Tetangga.