

Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kesadaran Adminduk Melalui Kalimasada Di Kelurahan Gebang Putih Surabaya

Nani Septiana¹, Kuncoro Budi Riyanto², Dina Rismawati³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Muhammadiyah Metro

E-mail: dinarismawati11@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan pelayanan publik dan kinerja Pegawai dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai administrasi kependudukan melalui program kawasan lingkungan masyarakat sadar administrasi kependudukan (KALIMASADA) di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya. Pelayanan publik dan kinerja pegawai di bantu program KALIMASADA sendiri di harapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat yang dimana banyak masyarakat yang belum mengetahui pentingnya administrasi kependudukan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data, wawancara, observasi, dan dokumentasi, teknik analisis data menggunakan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan pelayan publik dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai adminduk sudah terlaksana dengan baik namun ada beberapa hal yang harus di tingkatkan lagi seperti prasarana pendukung agar pelayanan berjalan dengan optimal lalu peningkatan kualitas SDM di Kelurahan Gebang Putih yang di harapkan kedepannya dapat di ikutkan pelatihan agar memperlancar proses pelayanan, dengan adanya program KALIMASADA ini kegiatan kepengurusan dokumen kependudukan di kelurahan Gebang Putih mengalami peningkatan dalam segi pelayanan yang lebih responsif dan minat masyarakat terhadap kepengurusan dokumen administrasi.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, Kalimasada.

Abstrack

This study aimed to find out the role of public services and employee performances in increasing public awareness of population administration through the Population Administration Aware Community Environment Program (KALIMASADA) in Gebang Putih Village, Surabaya City. The public services and employee performances which assisted by the KALIMASADA program are later on expected to increase awareness for the public who do not yet know about the importance of population administration. This research was a qualitative research with a descriptive approach applied data collection techniques through interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used reduction, data presentation and conclusion. The results of the study showed that the role of public servants and employee performance in increasing public awareness of population administration (adminduk) has been well implemented. However, there are several things that must be improved, such as supporting infrastructure so that services run optimally, then the efforts to improve the quality of human resources (HR) in the Gebang Putih Village are expected to be involved in training to expedite the service process. With the KALIMASADA program, population document management activities in the Gebang Putih sub-district have increased in order to be more responsive in giving service and increasing the public interest in managing administrative documents.

Keywords: *Public Service, Employee Performance, Kalimasada*

I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara ke 4 di dunia yang memiliki jumlah penduduk yang padat mencapai 273,8 juta jiwa per 2021, dengan penyebaran penduduk paling banyak berada di pulau jawa. Dengan jumlah penduduk yang banyak pemerintah harus menyiapkan pelayanan publik yang memadai untuk masyarakat agar tidak terjadi masalah untuk kedepannya, dengan adanya pelayanan yang baik pemerintah akan memiliki citra yang baik dan dapat di percaya oleh masyarakat.

Menurut Mananeke dkk., (2019) Kualitas pelayanan publik menggambarkan kondisi dimana suatu pelayanan memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan masyarakat dari sistem kinerja aktual penyedia pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat di gunakan indikator – indikator yaitu, *tangibels, reliability, responsivess, assurance, dan empathy* (Pasolong, 2008). Pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dari kinerja dari seorang pegawai atau pejabat suatu organisasi pemerintahan. Dimana dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting.

Umur	Proyeksi Penduduk Kota Surabaya (Jiwa)					
	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
0-4	106 096	107 043	101 785	102 663	207 881	209 706
5-9	106 192	107 536	102 441	103 436	208 633	210 972
10-14	98 710	98 976	94 735	95 048	193 445	194 024
15-19	108 057	108 479	117 814	118 284	225 871	226 763
20-24	145 046	144 661	147 368	147 358	292 414	292 019
25-29	138 428	137 343	136 003	135 581	274 431	272 924
30-34	125 760	125 978	125 530	126 098	251 290	252 076
35-39	115 853	116 992	117 878	119 206	233 731	236 198
40-44	105 416	105 843	108 898	108 846	214 314	214 689
45-49	95 330	95 379	101 506	101 564	196 836	196 943
50-54	87 930	86 854	96 000	94 898	183 930	181 752
55-59	73 813	72 281	82 107	79 841	155 920	152 122
60-64	53 836	52 247	54 715	52 420	108 551	104 667
65-69	37 547	35 742	35 425	33 603	72 972	69 345
70-74	20 109	19 089	21 331	20 853	41 440	39 942
75+	17 030	16 545	26 062	25 508	43 092	42 053
Total	1 435 153	1 430 988	1 469 598	1 465 207	2 904 751	2 896 195

Gambar 1. Proyeksi Penduduk Surabaya per Desember 2020

Sumber : <https://surabayakota.bps.go.id/> 13.59 11-01-2023

Kota Surabaya jumlah penduduknya terus mengalami naik-turun (perubahan) dari waktu ke waktu. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) yang diperbarui sampai dengan Desember 2020 sebagaimana terdapat pada Gambar 1. penduduk Kota Surabaya tahun 2020 berjumlah 2.904.751 jiwa, terdiri 1,435,153 jiwa laki-laki dan 1,469,598 jiwa perempuan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) kota surabaya terdapat peningkatan pada jumlah penduduk, Jumlah kenaikan tersebut tidak signifikan dikarenakan setiap tahun terdapat peristiwa kematian, kelahiran, pindah dalam kota maupun pindah luar kota. Berdasarkan data tersebut, peran Dispendukcapil Kota Surabaya sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, diketahui bahwa masyarakat di Kelurahan Gebang Putih kota Surabaya masih banyak yang belum mengetahui akan pentingnya administrasi kependudukan, masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran, belum memperbaharui kartu keluarga, alamat domisili dan KTP yang berbeda,

belum dibuatkannya akta kematian anggota keluarga yang sudah meninggal dan masih banyak masyarakat awam yang takut untuk mengurus dokumen kependudukan, mulai dari masyarakat yang gagap teknologi, masyarakat takut di persulit oleh petugas, tidak percaya dengan petugas, sibuk bekerja, menganggap dokumen kependudukan tidak terlalu penting dll. Berdasarkan hal ini maka perlu di lakukan penelitian mengenai peran pelayanan publik dan kinerja karyawan terhadapa kesadaran Masyarakat mengenai Adminduk melalui program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya.

Literatur Review

Hasibuan (2016) berpendapat bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Istilah pelayanan publik berasal dari bahasa Inggris yang terdiri dari dua suku kata, yaitu: *public* dan *service*. *Service* yang dimaksud di sini bukanlah *to be served*, melainkan *to serve*. Sedangkan kata *public* sangat tergantung pada konteksnya, dapat diartikan masyarakat umum, pemerintahan atau segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah (Haryani dan Puryatama, 2020).

Menurut Febriyanto (2016), Kinerja (*performance*) dapat dipahami sebagai kemampuan pegawai untuk bekerja pada organisasi dimana ia bernaung dan merupakan gabungan antara kemampuan dan upaya untuk menciptakan kinerja terbaik, Kinerja merupakan proses bagaimana pekerjaan berlangsung, ini sangat diharapkan oleh setiap perusahaan agar karyawannya dapat mendukung optimalisasi tercapainya tujuan perusahaan. Kinerja kerja identik dengan kualitas karyawan (Febriyanto : 2021).

Notoatmodjo, (2008:12) menyatakan bahwa kesadaran masyarakat adalah suatu keadaan dimana masyarakat sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dan makhluk sosial. Kesadaran juga identik dengan pengetahuan, sadar dan tahu.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan pengelolaan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, status kependudukan, pengelolaan informasi administrasi Kependudukan dan pemanfaatan hasiln untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya.

Kalimasada merupakan akronim dari (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) merupakan salah satu program Dispendukcapil Kota Surabaya yang berperan sebagai pionir dalam mewujudkan lingkungan/kampung yang tertib adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar akan adminduk. Program ini dilaksanakan dengan menunjuk 62 Ketua RT pada tiap Kecamatan se-Kota Surabaya sekaligus sebagai perintis layanan adminduk di lingkungan Rukun Tetangga guna lebih mendekatkan pelayanan Adminduk kepada masyarakat (Permata dan Widiyarta 2022).

adapun fokus penelitian yang dapat di uraikan dalam penelitian ini, ialah :

1. Bagaimana Peranan pelayanan publik dalam membentuk kesadaran masyarakat mengenai adminduk ?
2. Bagaimana Peranan kinerja pegawai dalam membentuk kesadaran masyarakat mengenai adminduk?
3. Bagaimana Program Kalimasada meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap adminduk?

II. METODE PENELITIAN

Ditinjau dari jenis datanya, maka pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan bukan berupa statistik, melainkan data berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Penelitian dari Yusanto (2019) menunjukkan bahwa penelitian

kualitatif memiliki ragam pendekatannya tersendiri, sehingga para peneliti dapat memilih dari ragam tersebut tergantung pada objek yang diteliti. Lebih lanjut Yulianty & Jufri (2020), dalam penelitian kualitatif, analisis data harus dilakukan secara hati – hati agar data-data yang diperoleh mampu dinarasikan dengan baik, sehingga menjadi hasil penelitian yang layak. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap mungkin dan sesuai dengan tujuan penelitian. Informan peneliti yaitu Pegawai kelurahan dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di kelurahan Gebang Putih.

Terdapat 2 Sumber Data, Data primer adalah data yang peneliti peroleh dari lokasi penelitian pada kantor Kelurahan Gebang Putih Kec. Sukolilo Kota Surabaya. Data tersebut diambil berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder adalah data yang di peroleh dari buku, jurnal maupun artikel yang berhubungan dengan objek penelitian.

Dalam pengumpulan data menggunakan metode, observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan, sedangkan uji keabsahan data di lakukan unruk memastikan keakuratan data, Triangulasi data merupakan metode yang dilakukan dengan membandingkan informasi atau data yang diperoleh selama penelitian dari berbagai sudut pandang dan perspektif yang berbeda (Pujileksono, 2015;144). Adapun tiga jenis triangulasi yang digunakan adalah;

- 1) Triangulasi sumber, dilakukan dengan cara mencari data dari berbagai sumber yang masih terkait satu sama lain. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara memverifikasi informasi/data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan.
- 2) Triangulasi metode, dimana informasi dan data yang diperoleh dibandingkan dengan cara atau metode yang berbeda, seperti membandingkan data atau informasi yang diperoleh dari observasi dengan wawancara atau sebaliknya.
- 3) Triangulasi waktu, dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu yang berbeda, kemudian dilakukan secara berulang untuk menemukan kepastian data. Waktu yang peneliti gunakan adalah ketika pagi dan malam hari.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peranan Pelayanan publik terhadap kesadaran masyarakat dalam administrasi kependudukan

Dalam meningkatkan kesadaran masyarakat di Kelurahan Gebang Putih perlunya pelayanan publik yang baik, peningkatan pelayanan publik yang baik juga dukung dengan indikator peningkatan kualitas pelayanan (*Delivering service quality*) menurut Zeithaml Parasurman-Berry (dalam Pasolong, 2008) *Tangibels* (Bukti langsung), *Realiability* (Kehandalan), *Responssiviness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Dan dapat dijelaskan sebagai berikut;

a. Tangibels

Bukti fisik (*Tangible*) adalah sarana fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*Tangible*) yang diberikan akan sangat menentukan kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut. Teori *Tangibles* (tampilan) ini mengacu pada fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan dari para pegawai Kantor Kelurahan Gebang Putih. penggunaan seragam kerja hal tersebut dilakukan untuk menjaga kekompakan dan kedisiplinan para pegawai. Kantor Kelurahan telah menyediakan fasilitas seperti ruang, namun ruangan tersebut sangat kecil sehingga jika terjadi lonjakan pemohon ruangan tersebut tidak cukup untuk menampung warga. Mengenai fasilitas teknologi informasi menurut peneliti fasilitas di Kelurahan Gebang Putih masih kurang, hal

ini dikarenakan ada beberapa fasilitas yang tidak dapat digunakan seperti *e-kios* yang digunakan untuk permohonan adminduk, rusaknya *printer* untuk mencetak dokumen.

b. Reliability

Kehandalaan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat (*accurately*) dan handal (*dependably*), terutama tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama seperti yang dijanjikan, tanpa membuat kesalahan berulang. Untuk pengajuan dokumen administrasi kependudukan pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Gebang Putih telah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal, jika ada masyarakat yang melakukan pengajuan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu keluarga, Akta Kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya akan langsung ditangani oleh petugas, dan menunggu *verifikasi* dari Dispendukcapil yang akan memverifikasi kemudian mengklasifikasikan terlebih dahulu terkait setiap berkas dari pemohon. Kemudian setelah selesai *diverifikasi* berkas siap di cetak untuk diberikan kepada pemohon

c. Responsiveness

Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, kemauan untuk mendengarkan dan menanggapi pelanggan guna memuaskan mereka (Muriawan, dkk., 2020). Berdasarkan data yang ditemukan di lapangan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kelurahan Gebang Putih sudah baik. Ketanggapan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap, karena kelurahan bagian pelayanan publik selalu menjadi perhatian utama, melihat dimana bagian pelayanan merupakan wajah dari Kantor Kelurahan Gebang Putih.

d. Assurance

Kantor Kelurahan Gebang Putih sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan hendaknya memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan santun dan bijaksana agar masyarakat merasa nyaman, yakin dan percaya serta mengerti apa yang telah dijelaskan oleh pegawai kelurahan, agar pengajuan dapat diiterima dan segera diberikan solusi.

e. Empaty

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa orang yang penting; mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan data yang peneliti temukan bahwa para pegawai kelurahan Gebang Putih ini sangat peduli dan perhatian terhadap lingkungan sekitar, dalam hal ini para pegawai bergotong - royong dan berkoordinasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kelurahan Gebang Putih dalam meningkatkan kesadaran adminduk sudah baik namun terdapat beberapa kendala seperti beberapa fasilitas yang rusak dan kehandalan petugas pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pihak Kelurahan Gebang Putih dan warganya.

2. Kinerja pegawai dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai adminduk

Keberhasilan kinerja pegawai yang meliputi peningkatan pelayanan yang menjadi lebih baik dan efisien, dan kinerja kerja yang tinggi merupakan salah satu keunggulan kompetitif perusahaan (Laoli & Ndraha, 2022). Keberhasilan atau kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat erat kaitannya dengan kinerja pegawai, kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang perlu diperhatikan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan;

a. Kualitas

Kualitas adalah seberapa baik seorang pegawai melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan. Dari data lapangan yang peneliti menemukan bahwa pegawai Kelurahan Gebang Putih memiliki kualitas yang baik, di setiap bagian memiliki tugas yang sesuai dengan kemampuannya, namun ada beberapa pegawai yang bisa di katakan kurang memiliki kemampuan yang memadai terutama pada bagian Pelayanan adminduk, ada banyak faktor salah satunya adalah masalah teknologi dan kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan tentang teknologi. Dari 4 orang pegawai di pelayanan hanya 2 orang yang menguasai masalah tentang adminduk.

b. Kuantitas

Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja masing – masing pegawai. Berdasarkan informasi yang ditemukan peneliti di lapangan, kuantitas kerja pegawai Kelurahan Gebang Putih dapat di katakan baik. Proses pengerjaan dokumen administrasi dapat di katakan cepat, setiap hari nya pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan tersebut, sehingga jarang sekali terjadi lembur di Kelurahan Gebang Putih.

c. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya secara akurat atau tanpa kesalahan. Dari data yang peneliti temukan dapat dilihat bahwa para pegawai Kelurahan Gebang Putih mampu mengerjakan tugas sesuai dengan bidang masing – masing, mulai dari sosialisasi program Kalimasada dengan terjun ke masyarakat setiap Selasa malam dan hari jum'at, sehingga masyarakat juga merasa terbantu dan teredukasi tentang administrasi kependudukan.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan tugas pegawai untuk melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepada nya oleh perusahaan. Berdasarkan informasi yang peneliti temukan pegawai kelurahan gebang putih bertanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh atasannya, sebisa mungkin para pegawai menyelesaikan tugas tersebut dengan baik.

3. Efektivitas Program Kalimasada dalam meningkatkan kesadaran masyarakat kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya

Dengan munculnya program Kalimasada, ada sebuah perbaikan dalam sistem pelayanan di kelurahan gebang putih dimana kinerja dari pegawai kelurahan meningkat dan pelaksanaan kegiatan yang berorientasi pada masyarakat dapat berjalan dengan efektif.

Penyelenggaraan Kalimasada tidak hanya membawa perubahan pada kinerja pegawai kelurahan Gebang Putih saja namun juga berdampak bagi masyarakat. Adanya Kalimasada tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan kualitas pelayanan di kelurahan Gebang Putih, namun juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut ini hal penting yang di fokuskan program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih;

a. Kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan

Hal ini menjadi sangat penting karena kelengkapan dokumen bermanfaat bagi setiap warga negara dan memudahkan dalam mengurus hal – hal terkait seperti pendaftaran sekolah, mengurus ahli waris, kepengurusan BPJS dan lain - lain, yang memang mengharuskan memiliki dokumen kependudukan seperti KK barcode, akta kematian, akta kelahiran.

b. Pembentukan RT rintisan Kalimasada

RT rintisan ialah wakil dari kelurahan dalam rangka memangkas sistem birokrasi pengurusan administrasi kependudukan agar lebih dekat lagi dengan masyarakat. Masyarakat

dapat mengurus 4 dokumen kependudukan melalui RT, yaitu akta kematian, akta kelahiran, pindah masuk dan pindah keluar.

c. Pemutakhiran data Kependudukan

Pemutakhiran data kependudukan merupakan hal yang sangat penting bagi pemerintah, hal tersebut dikarenakan pemerintah memerlukan keabsahan data penduduk di setiap kawasan pemukiman. Pemutakhiran data mengantisipasi apabila ada penduduk yang masih belum terdata. Keterlambatan pemutakhiran data kependudukan berdampak pada sektor pencatatan administrasi.

d. Pelayanan optimal

Pelayanan optimal merupakan hal yang sangat penting, terjadinya pelayanan optimal di bantu oleh kinerja para pegawai yang di tugaskan untuk melayani warga Kelurahan Gebang Putih. Keberadaan kalimasada tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan kualitas pelayanan di kelurahan Gebang Putih, namun juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan yang terjadi setelah adanya program kalimasada adalah sistem pelayanan lebih responsif, pelayanan lebih cepat, masyarakat mulai tergerak untuk mengurus adminduk karna petugas kelurahan melakukan pelayanan di balai RW setempat sehingga masyarakat tidak perlu jauh – jauh ke kantor kelurahan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat di simpulkan sebagai berikut. Pelayanan di Kelurahan Gebang Putih sudah cukup baik dalam meningkatkan kesadaran masyarakat, di tinjau dari beberapa hal seperti daya tanggap, jaminan dan empati para pegawai dapat di katakan baik. Untuk kinerja pegawai sendiri sudah cukup berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Pegawai melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya seperti melakukan pelayanan optimal dan sosialisasi Kalimasada dengan baik sehingga masyarakat pun dapat terbantu dan semakin sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Namun ada beberapa hal yang membuat pelayanan belum optimal yaitu terdapat beberapa fasilitas publik yang kurang memadai seperti *E-kios* yang rusak, kualitas SDM yang bisa di katakan belum optimal.

Saran

Diharapkan peningkatan pelayanan seperti fasiitas yang berada di Kelurahan Gebang Putih untuk menunjang kenyamanan masyarakat dan mempercepat proses permohonan masyarakat. Kinerja pegawai harus di tingkatkan lagi terlebih bidang pelayanan yang kekurangan SDM, SDM yang ada pun harus lebih sering di ikutkan pelatihan sehingga para pegawai memahami tugasnya terkhususnya bagian Administrasi Kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Febriyanto, F., & Adi, T. M. (2016). Analisis Rasio Keuangan Pada PT Gudang Garam Tbk Untuk Menilai Kinerja Perusahaan Periode 2011-2014. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 1(1), 135-146.
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1).
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara

- Laoli, E. S., & Ndraha, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 15–20.
- Linda, W. A., & Febriyanto, F. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia, Tbk. Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(4), 872-884.
- Mananeke, T., Rares, J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).
- Muriawan, A., Subarkah, S., & Sulistyowati, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1), 1-16.
- Notoatmodjo, S., T. 2008, Meningkatkan Kesadaran Yang Tinggi, Jakarta: Rajawali Pers.
- Pasolong, Harbani. 2008, Kepemimpinan Birokrasi, Makasar : Alfabeta
- Zega, Y. (2022). Pengaruh Kinerja Kepegawaian Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 63-69.
- Permata, A. P., & Widiyarta, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal AKTUAL*, 20(2).
- Pujileksono, Sugeng. (2015) *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang, Intrans Publishing
- Yulianty, D., & Jufri, A. (2020). Perdebatan Empiris; Prinsip Metode Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Penelitian Sosial Ekonomi. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 15(2), 164-172.
- Yusanto, Y. (2019). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal of Scientific Communication*, 1(1), 1-13.