
PAWAI SAYANG WARGA SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KEDUNG BARUK KECAMATAN RUNGKUT KOTA SURABAYA

*Pawai Sayang Warga As A Form Of Excellent Service To Increase Public Awareness Of
Population Administration In Kedung Baruk Sub-District, Rungkut District, Surabaya City*

Nardin Farah Kamilah^{1*}

Kalvin Edo Wahyudi²

Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur,
Kota Surabaya, Provinsi Jawa
Timur, Indonesia

*email:

nardien.f.kamilah02@gmail.com

Abstrak

Penertiban dokumen administrasi kependudukan bertujuan untuk menciptakan data dan informasi yang mutakhir. Kondisi lapangan menunjukkan bahwa adanya indikasi ketidaktertiban masyarakat mengenai administrasi kependudukan, khususnya di Kelurahan Kedung Baruk, Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Sebagai langkah meningkatkan pelayanan prima, pemerintah kota surabaya meluncurkan inovasi pelayanan baru yang bernama Pawai Sayang Warga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pelayanan prima dari inovasi pelayanan yang dikeluarkan Pemerintah Kota Surabaya yaitu Pawai Sayang Warga di Kelurahan Kedung Baruk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berasal dari wawancara kepada Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Kedung Baruk, Petugas Pelayanan Pawai Sayang Warga Kelurahan Kedung Baruk, dan warga sekitar Kelurahan kedung baruk, observasi, dan kajian literatur dengan menggunakan teori Pelayanan Prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pawai sayang warga merupakan pelayanan publik yang prima. Namun penyedia layanan yang berwenang masih harus berupaya untuk terus meningkatkan kesadaran masyarakat agar menumbuhkan kesadaran tertib administrasi kependudukan.

Kata Kunci:

Administrasi Kependudukan
Pelayanan Publik
Pelayanan Prima

Keywords:

Citizenship Administrations
Public Service
Excellent Service

Abstract

The purposes of controlling citizenship administration documents is to create up-to-date data and information. The reality shows that there are indications of undisciplined regarding citizenship administration, especially in the Kedung Sub-District, Rungkut District, Surabaya City. The Surabaya city government launched an innovation called Pawai Sayang Warga as a first stage to improving excellent service. This study aims to analyze and find out the Pawai Sayang Warga worked with excellent service theory, which is the innovation issued by the Surabaya City Government in Kedung Baruk Sub-District. This study used a qualitative descriptive research method with data collection techniques derived from interviews with the Head of the Government and Public Service Section of the Kedung Baruk Sub-District, Service Officers for the Pawai Sayang Warga of Kedung Baruk Sub-District, and the residents around Kedung Baruk Sub-District, observation, and literature review using Excellent Service theory. The findings of this study show that Pawai Sayang Warga is an excellent public service. However, authorized service providers must continue to strive to increase public awareness of orderly citizenship administrations

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan dasar dari aspek kehidupan yang memiliki jangkauan luas dan merupakan salah satu dari indikator pendorong transformasi pemerintah daerah. Maka dari itu kinerja Pemerintah

Daerah Bersama otonominya menjadi tolak ukur masyarakat dalam memberikan penilaian terkait pelayanan publik yang diterimanya. Pengadaan pelayanan administrasi kependudukan harus selalu cepat, tepat,

mudah, dan tanpa dipungut biaya operasional apapun. Berdasarkan Pasal 9 ayat (1) UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, jenis-jenis dokumen kependudukan diantaranya adalah KTP, KK, akta pencatatan sipil (kelahiran, perkawinan, perceraian dan kematian), dan KIA.

Kepemilikan terkait dokumen kependudukan ini sangat penting adanya karena dengan adanya dokumen resmi tersebut dapat menjadi kekuatan hukum yang menyatakan kebenaran dan kemutakhiran suatu data. Keberadaan administrasi kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersinggungan dengan semua aktivitas kehidupan, salah satunya adalah dalam menerima berbagai macam jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

Berdasarkan PERMENDAGRI No. 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan, Ditjen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berhak untuk memberikan akses kepada

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau Instansi lain yang memerlukan akses data kependudukan untuk tujuan pelayanan publik kepada masyarakat. Contoh OPD dan/atau Instansi yang melakukan Kerjasama dalam pemanfaatan data kependudukan adalah Badan Pendapatan Daerah, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Rumah Sakit, Pengadilan Negeri, Pengadilan Agama, Rumah Sakit/Puskesmas, Perguruan Tinggi/ KEMENDIKBUDRISTEK, Bank, dan lain sebagainya.

Dengan adanya ketertiban administrasi kependudukan di suatu wilayah, maka setiap masyarakat yang tinggal di kawasan tersebut akan mudah untuk diidentifikasi, dikenali, dicatat dengan baik, dan dimonitoring hingga dapat berkesempatan untuk mencapai haknya dalam menerima pelayanan publik. Namun dewasa ini, dalam mencapai ketertiban dan kesadaran hukum para individu dalam masyarakat pasti akan adanya 2 sisi yang bertabrakan, yaitu mereka yang patuh dan mereka yang tidak.

Tabel 1 Data Warga Kelurahan Kedung Baruk Yang Belum Memiliki Dokumen Administrasi Kependudukan

RW	Akta Lahir	KIA	Diduga Meninggal	Belum Kawin Tercatat	Tidak Diketahui Keberadaannya
1	6	174	13	62	142
2	14	268	17	125	226
3	9	327	14	147	268
4	10	170	5	121	131
5	4	179	15	76	174
6	3	55	1	58	122
7	1	36	0	48	108
8	2	10	3	90	138
9	1	43	0	27	26
10	0	24	0	14	16
Total	50	1286	68	768	1351

Sumber: Data KALIMASADA Kelurahan Kedung Baruk (diakses pada 31/07/2023)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diamati bahwa banyaknya warga yang belum melengkapi dokumen administrasi kependudukan. Namun diluar data tersebut berdasarkan fakta di lapangan menyatakan adanya warga yang tidak tercatat di dalam *database* tersebut namun diketahui belum memiliki beberapa dokumen kependudukan yang seharusnya dimiliki setiap warga. Fakta di lapangan menyatakan adanya indikasi bahwa administrasi kependudukan di Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya yang menunjukkan ketidaktertiban. Ditemukan informasi bahwa adanya warga yang telah berusia dewasa namun tidak memiliki akta kelahiran. Hal ini terindikasi ke dalam pelanggaran terhadap aturan yang telah tercantum di dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan PERDA Kota Surabaya No. 14 tahun 2014 bahwa semua kelahiran baik yang terjadi di Indonesia maupun di luar negeri wajib hukumnya untuk dilaporkan selambat-lambatnya 60 hari sejak hari kelahiran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Selain itu, ada pula anggota keluarga di dalam suatu keluarga telah lama meninggal tidak memiliki akta kematian. Hal ini juga diatur dalam peraturan tersebut dimana setiap kematian Warga Negara Indonesia, khususnya warga Kota Surabaya wajib untuk dilaporkan ke DISDUKCAPIL Kota Surabaya selambat-lambatnya 30 hari sejak tanggal kematian untuk peristiwa kematian dalam negeri dan selambat-lambatnya 7 hari sejak tanggal kematian untuk peristiwa kematian luar negeri.

Menurut (Putra, 2010), kurangnya ketertiban masyarakat dalam melengkapi dokumen kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dikarenakan 2 faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri setiap individu yang enggan untuk mentaati peraturan hukum yang berlaku, dan faktor eksternal berasal dari hal diluar peraturan hukum. Sebagai langkah meningkatkan kesadaran masyarakat terkait dokumen administrasi kependudukan yang selanjutnya

disingkat menjadi dokumen adminduk demi terciptanya kemutakhiran data, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan inovasi pelayanan yang menjadikan pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih dekat dengan masyarakat yang disebut dengan "Pawai Sayang Warga". Inovasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan mengenai administrasi kependudukan.

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pelayanan prima dari inovasi pelayanan yang dikeluarkan Pemerintah Kota Surabaya yaitu Pawai Sayang Warga di Kelurahan Kedung Baruk menggunakan teori Pelayanan Prima. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah teknik analisa deskriptif dimana seluruh datanya dimuat dalam bentuk kualitatif yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan *literature review*. Dalam melakukan pengumpulan data secara menyeluruh, maka wawancara dilakukan kepada Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Kedung Baruk, Petugas Pelayanan Pawai Sayang Warga Kelurahan Kedung Baruk dan warga Kelurahan Kedung Baruk yang datang dan sedang atau telah mengurus dokumen administrasi kependudukan di balai RW.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Administrasi Kependudukan

Menurut (Zulfikar et al., 2022) administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang kompleks mencakup kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat kabupaten ataupun tingkat pusat yang melibatkan banyak instansi dan kepentingan. Dokumen administrasi kependudukan

berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan meliputi, biodata penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Pencatatan Sipil (kelahiran, kematian, dan perkawinan). Sehingga menurut pendapat para ahli diatas, administrasi kependudukan ialah sebuah proses yang kompleks untuk melakukan penertiban data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan.

Keberadaan administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting karena administrasi kependudukan memiliki andil dalam tersedianya data dan informasi kependudukan yang lengkap, akurat dan mutakhir. Seluruh data dan informasi tersebut akan menjadi acuan pemerintah di banyak sektor sebagai acuan dalam perumusan kebijakan dan/atau perencanaan pembangunan yang bertujuan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat. Maka dengan adanya ketertiban administrasi kependudukan di suatu wilayah akan memudahkan pemerintah dalam mengidentifikasi, mengenali, serta mencatat keberadaan masyarakatnya khususnya untuk memperoleh hak pelayanan publik.

Namun pada kenyataannya, di Kelurahan Kedung Baruk dalam mencapai ketertiban dan kesadaran hukum para individu dalam masyarakat pasti akan adanya 2 sisi yang bertabrakan, yaitu mereka yang patuh dan mereka yang tidak. Khususnya orang-orang dewasa yang tidak memiliki akta kelahiran atau akta kematian milik anggota keluarganya yang lain. Faktornya menyebabkan tidak tertibnya administrasi kependudukan adalah faktor internal dan faktor eksternal (Putra, 2010). Berdasarkan hasil pengamatan, di Kelurahan Kedung Baruk faktor

internal disebabkan oleh warga yang malas untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Beberapa diantaranya adalah kurangnya edukasi dan menganggap tidak terlalu penting, alibi kantor kelurahan terlalu jauh dari kediaman mereka, atau persyaratannya yang harus dipenuhi terlalu banyak dan sulit.

Sedangkan faktor eksternal disebabkan karena kantor kelurahan yang selalu ramai warga, sehingga perlu mengantri panjang untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Beberapa warga tersebut mengaku tidak memiliki waktu luang yang panjang untuk pergi mengurus dokumen administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kedung Baruk. Ditambah lagi apabila persyaratan yang harus dipenuhi belum seluruhnya lengkap dan mengharuskan mereka untuk kembali lagi sampai dengan berkas persyaratannya telah lengkap.

2. Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok, maupun organisasi untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Biasanya berkenaan dengan kebutuhan pendidikan, ekonomi, sarana dan prasarana, serta keamanan dalam kehidupan bermasyarakat di suatu wilayah (Maulidiah, 2014). Mengutip pendapat Moenir dalam (Wahyudi, 2017), pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang diselenggarakan melalui aktivitas orang lain secara langsung dengan standar tertentu. Pada dasarnya, pelayanan merupakan serangkaian tindakan yang diberikan oleh suatu organisasi maupun individu kepada konsumen. Pelayanan publik atau *public service* adalah kewajiban dari pemerintah untuk mempersiapkan, menyediakan serta memberikan seluruh bentuk pelayanan publik untuk seluruh warga negara (Nurudin, 2019). Tolak ukur kinerja pemerintah

berasal dari kinerja pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Pemerintah yang berhasil untuk membangun pelayanan publik yang baik adalah pemerintah yang telah mampu melayani dengan profesional, efektif, efisien, serta akuntabel. Namun sebaliknya, jika pemerintah belum mampu menciptakan hal-hal tersebut, maka diperlukan peningkatan agar dapat memberikan pelayanan publik yang prima (Mukarom & Laksana, 2015).

3. Inovasi Pelayanan Publik

Dijelaskan dalam Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara umum, inovasi adalah kunci dari pertumbuhan ekonomi dan kemakmuran. Sektor yang paling sering menjalankan proses inovasi yang kreatif adalah sektor swasta. Sedangkan di sektor publik inovasi sifatnya masih menjadi opsional. Walaupun demikian, inovasi pelayanan publik termasuk aspek terpenting yang harus ada sebagai Upaya meningkatkan daya saing daerah. Karena tanpa adanya inovasi yang dilakukan sektor publik khususnya dalam ranah pelayanan publik, tentunya sektor publik akan berpotensi kehilangan legitimasi dan kepercayaan dari masyarakat (Prabowo et al., 2022).

Inovasi yang dilakukan oleh sektor publik memiliki nilai yang cenderung lebih kompleks dan sulit untuk diukur. Biasanya inovasi yang dilakukan akan berfokus pada *output* yang akan dicapai dan mengacu pada nilai pengurangan atau peningkatan. Misalnya seperti berkurangnya angka kejahatan, kekerasan, kemiskinan atau meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan publik (Putra, 2018).

Pawai Sayang Warga merupakan merupakan terobosan yang dikeluarkan pemerintah kota Surabaya untuk berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kelurahan Kedung Baruk sesuai dengan peraturan yang telah berlaku. Setiap harinya kelurahan Kedung Baruk akan menyebarkan para petugas yang bertanggung jawab di masing-masing balai rw yang ada di kelurahan tersebut setiap hari selama jam operasional berlangsung. Selain itu, di setiap hari selasa pada pukul 18.00 - 20.00 Pawai Sayang Warga juga terus dilanjutkan yang ditujukan kepada masyarakat yang tidak memiliki waktu luang untuk mengurus dokumen kependudukan di pagi-sore hari dikarenakan kerja atau alasan lain.

Terlaksananya Pawai Sayang Warga ini tentu telah menyelesaikan permasalahan eksternal penyebab ketidaktertiban dokumen administrasi kependudukan. Dimana dengan adanya pelayanan di masing-masing balai RW masyarakat merasa sangat dimudahkan. Ditambah lagi dengan adanya jam tambahan pada setiap hari selasa yang memudahkan para pekerja dalam menerima pelayanan publik. Namun dengan adanya Pawai Sayang Warga belum dapat mengatasi permasalahan tersebut secara tuntas, faktor internal penyebab ketidaktertiban dokumen administrasi kependudukan yang berasal dari masing-masing individu warga yang masih terjadi di wilayah Kelurahan Kedung Baruk.

Dalam kondisi lapangan, Kelurahan Kedung Baruk sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan telah memfasilitasi masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Kelurahan Kedung Baruk juga telah berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang prima.

Dikutip oleh (Suhartono et al., 2019), Barata menyebutkan dalam melakukan tugasnya penyedia layanan harus memperhatikan A6 agar terciptanya pelayanan publik yang prima, yaitu: *ability*

(kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab).

a. Attitude (Sikap)

Attitude atau sikap yang baik dalam bekerja merupakan indikator yang paling penting bagi penyedia layanan publik. Para penyedia layanan harus memiliki sikap yang baik. Mulai dari cara berpakaian yang sopan dan serasi, selalu berfikir positif, sehat dan logis. Penyedia layanan juga di tuntut untuk memiliki sikap saling menghargai perbedaan. Dalam kondisi lapangan para staff dari Kelurahan Kedung Baruk menunjukan sikap yang positif. Mulai dari cara berpakaian yang sesuai aturan yang berlaku, serta cara berinteraksi dengan seluruh warga yang datang ke balai RW dengan baik tanpa menggunakan bahasa yang tidak sopan atau nada bicara yang tinggi.

b. Attention (Perhatian)

Para penyedia layanan publik dituntut untuk harus selalu mendengarkan serta memahami secara seksama semua hal yang dibutuhkan warga. Penyedia layanan juga harus dapat mengamati situasi dan perilaku masyarakat ketika sedang berkonsultasi mengenai permasalahan yang sedang dihadapi. Dalam kondisi lapangan, staff pelayanan Kelurahan Kedung Baruk akan selalu memberikan pertanyaan terkait dokumen apa yang ingin diajukan. Kemudian mereka akan mendengarkan penjelasan yang diberikan warga untuk kemudian dilakukan tindak lanjut terkait proses pengajuan dokumen yang dibutuhkan warga.

c. Action (Tindakan)

Penyedia layanan harus selalu mencatat setiap kebutuhan yang diinginkan masyarakat serta kemudia harus menegaskannya kembali. Hal ini

dilakukan untuk meminimalisir kesalahpahaman serta ketidakesuaiannya bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat. Dalam kondisi lapangannya, para staff Kelurahan Kedung Baruk yang berada di balai RW hanya mendengarkan kronologi dari warga untuk kemudian dilakukan proses lanjutan. Dalam proses *input* data, para staff Kelurahan Kedung Baruk akan kembali mengkonfirmasi seluruh data yang telah diberikan oleh warga agar tidak adanya kesalahan setelah proses permohonan yang diajukan selesai.

d. Ability (Kemampuan)

Penyedia layanan harus kompeten dalam bidangnya. Hal ini sangat penting karena agar ketika memberikan pelayanan, para penyedia layanan ini mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat dalam menjelaskan hal-hal penting yang berkaitan dengan pelayanan tersebut. Penyedia layanan juga dituntut untuk mampu membangun *chemistry* dengan masyarakat agar dapat membina relasi yang baik antar keduanya.

Dalam kondisi lapangan Sebagian para staff dari Kelurahan Kedung Baruk telah memahami bidang pelayanan dalam ranah administrasi kependudukan. Namun Sebagian lainnya masih berada pada level cukup untuk memahami ranah administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan sebagian dari staff yang berjaga di Balai RW di Kelurahan Kedung Baruk berasal dari bidang kesejahteraan rakyat dan perekonomian, dan sebagian lainnya berasal dari bidang ketenteraman, ketertiban umum dan pembangunan. Sehingga untuk apabila terdapat permasalahan yang kurang dikuasai oleh para staff tersebut, maka mereka akan bertanya secara langsung terkait prosedur atau solusi yang harus

diberikan untuk warga kepada staff pelayanan yang berpengalaman dan mengerti pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik. Sehingga warga akan tetap mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

e. Appearance (Penampilan)

Penyedia layanan publik harus memiliki penampilan yang baik. Hal ini diartikan bukan hanya penampilan yang bersifat fisik, namun juga penampilan yang bersifat non-fisik. Dalam artian, penyedia layanan publik harus mampu berpenampilan yang dapat merefleksikan kepercayaan dirinya. Misalnya selalu bersikap ramah, sopan dan santun dengan harapan masyarakat merasa puas dan akan kembali untuk menerima pelayanan publik lainnya. Dalam kondisi lapangan, para staff pelayanan Kelurahan Kedung Baruk selalu memperhatikan penampilan. Mulai dari kebersihan balai RW, kebersihan diri, serta sikap sopan dan santu dalam melayani warga dengan harapan warga yang datang ke balai RW akan merasa puas dan dapat kembali untuk menerima pelayanan publik lainnya.

f. Accountability (Akuntabilitas/Tanggung Jawab)

Penyedia layanan publik harus memiliki integritas dan akuntabilitas yang tinggi selama melayani masyarakat. Semua hal yang berkaitan dengan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat harus dapat di pertanggung jawabkan, baik kepada masyarakat itu sendiri dan juga kepada instansi. Dalam realita lapangan para staff pelayanan Kelurahan Kedung Baruk akan menyediakan lembar daftar warga yang datang dan dokumen apa yang diajukan ketika mengunjungi balai RW. Para staff pelayanan Kelurahan Kedung Baruk akan bertanggung jawab mengenai seluruh pengajuan dokumen administrasi kependudukan yang dilayani hingga

prosesnya selesai. Selanjutnya untuk pertanggungjawaban kepada instansi, para staff pelayanan Kelurahan Kedung Baruk akan melaporkan kepada Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Kedung Baruk dan Lurah Kelurahan Kedung Baruk terkait jumlah pelayanan dan jenis pelayanan apa saja yang ditangani.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, Pawai Sayang Warga Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut Kota Surabaya telah berjalan dengan baik. Adanya Pawai Sayang Warga sangat membantu warga Kelurahan Kedung Baruk dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Sehingga warga tidak perlu jauh-jauh pergi ke Kantor Kelurahan, cukup menuju balai RW yang dekat dengan kediaman mereka. Pelayanan publik yang diberikan Kelurahan Kedung Baruk sebagai penyedia layanan juga telah tergolong kedalam pelayanan prima karena telah memenuhi indikator pelayanan prima yang sejatinya harus dimiliki pemberi layanan publik.

Namun sejauh ini, Sebagian warga di Kelurahan Kedung Baruk masih belum tertib administrasi kependudukan dimana hal ini berasal dari faktor internal individu warga yang menganggap dokumen administrasi kependudukan bukan suatu hal yang sangat penting, terutama pada akta kelahiran dan akta kematian. Maka dari itu, diperlukannya kesadaran masing-masing individu terkait kepemilikan dokumen administrasi kependudukan yang lengkap agar memudahkan mereka di kemudian hari. Selanjutnya juga diperlukan adanya edukasi kepada para warga terkait pentingnya manfaat dokumen administrasi kependudukan. Kelurahan Kedung Baruk dapat berkoordinasi dengan para Rukun Warga (RW) dan

Rukun Tetangga (RT) yang memiliki persentase warga yang tidak tertib adminduk pada angka yang tergolong besar.

REFERENSI

- Maulidiah, S. (2014). *Memahami Pelayanan Publik*. CV. Indra Prahasta.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Nurudin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya. www.rosda.co.id
- Putra, I. G. M. D. (2010). Sikap Tertib Administrasi Kependudukan Masyarakat Desa Panji, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006. *Ejournal Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Putra, R. M. D. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DISRUPSI (STUDI TENTANG KEBERLANJUTAN INOVASI E-HEALTH DI KOTA SURABAYA). *Repository Universitas Airlangga*.
https://repository.unair.ac.id/74654/3/JURNAL_Fis.AN.69%2018%20Put%20i.pdf
- Suhartono, Azizah, E. P. N., Hami, L., & Hartanti. (2019). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(3).
- Wahyudi, zikri. (2017). *Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Penginapan Hotel Syari'ah Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)*.
- Zulfikar, Rozaili, & Hansyar, R. M. (2022). *Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia*. Eureka Media Aksara.