

**Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Optimalisasi Program Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) Pada Kelurahan Dukuh Sutorejo**

*Assistance Of Population Administrative Services In The Framework Of Optimizing The Program For The Area Of The Population Administrative Area (KALIMASADA) In Dukuh Sutorejo Village*

**M. Khoirur Rifqi<sup>1</sup>, Maharani Ikaningtyas<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya

Korespondensi Penulis: [20042010194@student.upnjatim.ac.id](mailto:20042010194@student.upnjatim.ac.id)

**Article History:**

Received: Mei 30, 2023

Revised: Juni 17, 2023

Accepted: Juli 05, 2023

**Keywords:** *Population Administration, Kalimasada, Assistance, Community Service.*

**Abstract:** *Surabaya city is one of the areas in Indonesia which has a large population. The large number of residents moving of Surabaya City has prompted Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil as a Regional Apparatus in charge of population administration and civil registration in the Surabaya to improve the management of the population administration for its citizens. The purpose of the community service carried out is to help the Surabaya city in improving the quality of Population Administration service assistance and increasing citizen awareness of population Administration arrangements so that later a conscious community environment area can be realized it. and get the maximum Kalimasada data. The results that have been achieved that the writer can complete data on Kalimasada RW 07 Dukuh Sutorejo sub-district and provide understanding to residents about Population Administration and be able to create alternatives that can make it easier for residents to manage it.*

**Abstrak**

Kota Surabaya merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki populasi besar. Banyaknya warga yang keluar masuk di Kota Surabaya mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai Perangkat Daerah yang membidangi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Surabaya perlu meningkatkan pengelolaan Administrasi kependudukan warganya. Tujuan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh penulis selaku peserta magang bersertifikat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini yakni membantu pemerintah kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pendampingan pelayanan Administrasi Kependudukan serta meningkatkan kesadaran warga akan pengurusan Administrasi kependudukan agar nantinya dapat terwujud kawasan lingkungan masyarakat sadar Administrasi kependudukan serta mendapatkan data kalimasada yang maksimal. Hasil yang telah dicapai oleh penulis dalam pengabdian ini ialah penulis dapat menuntaskan data Kalimasada RW 07 kelurahan Dukuh Sutorejo serta memberikan pemahaman kepada warga RW 07 kelurahan Dukuh Sutorejo akan Administrasi Kependudukan serta mampu menciptakan alternatif yang dapat memudahkan warga dalam pengurusan Administrasi kependudukan.

\* M. Khoirur Rifqi, [20042010194@student.upnjatim.ac.id](mailto:20042010194@student.upnjatim.ac.id)

**Kata Kunci** : Administrasi Kependudukan, Kalimasada, Pendampingan, Pengabdian Masyarakat.

## **PENDAHULUAN**

Kota Surabaya merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki populasi besar. Tingginya peradaban serta tempatnya yang cukup strategis menjadi salah satu penyebab banyaknya masyarakat Indonesia yang bukan warga Surabaya berbondong-bondong memilih untuk tinggal dan berkembang di Kota Surabaya. Melihat hal tersebut maka pengelolaan data Administrasi Kependudukan sangat perlu dilakukan, pasalnya jika tidak dikelola maka akan menimbulkan permasalahan diberbagai aspek, seperti aspek ekonomi, sosial, dan aspek kehidupan lainnya. Administrasi Kependudukan sendiri adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pengelolaan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Widodo, 2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan Perangkat Daerah selaku Instansi Pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di Kota Surabaya. Melihat banyaknya penduduk serta warga yang keluar masuk di Kota Surabaya, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku penyelenggara terus menekankan masyarakatnya agar lebih tertib akan Administrasi Kependudukannya, karena jika hal tersebut tidak dilakukan dan tidak dikelola dengan baik, maka akan menimbulkan banyak permasalahan di bidang ekonomi, sosial, serta aspek yang lainnya (Surabayakota.go.id, n.d.). Sebagai bentuk komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai instansi pemerintah yang berfokus pada pelayanan publik terkait data dan administrasi kependudukan, maka Disdukcapil Kota Surabaya terus berupaya meningkatkan pelayanan yang mudah dan cepat dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Sebagai bentuk evaluasi terkait pelayanan publik, Disdukcapil Surabaya di setiap bulan juga mengukur IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) melalui pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terkait pelayanan adminduk. Tentu hal ini penting untuk dilakukan mengingat potret pelayanan publik yang buruk seperti adanya ketidakpastian pelayanan, prosedur yang panjang dan memakan waktu menjadi alasan masyarakat enggan berhadapan dengan penyelenggaraan pelayanan publik (Dahlila dan Aldri, 2020).

Selain itu, pemerintah Kota Surabaya terus menekankan masyarakatnya agar lebih tertib akan Administrasi Kependudukannya, karena jika hal tersebut tidak dilakukan dan tidak dikelola dengan baik, maka akan menimbulkan banyak permasalahan di bidang ekonomi, sosial, serta aspek yang lainnya. Untuk menekan misinya tersebut, pemerintah Kota Surabaya terus meluncurkan berbagai inovasi salah satunya yakni program Kalimasada. Kalimasada merupakan singkatan dari Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (Administrasi Kependudukan). Peluncuran Program Kalimasada ini bertujuan untuk memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat, dimana di dalam situs Kalimasada tersebut sudah terdapat jumlah data warga yang belum tuntas akan kepengurusan Administrasi Kependudukannya.

Sebagai salah satu upaya agar program Kalimasada dapat berjalan dengan optimal, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menginisiasi dengan menjadi salah satu bagian mitra dari Kemendikbudristek dalam program Kampus merdeka yakni Magang bersertifikat. Dengan bergabungnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam program MSIB, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat merekrut sejumlah mahasiswa yang dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam menjalankan program Kalimasada agar dapat berjalan optimal serta guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepengurusan Administrasi kependudukan. Dari program Magang Merdeka tersebut, dapat diketahui sebesar 308 mahasiswa diterima akan ditempatkan di 154 kelurahan yang ada di Kota Surabaya untuk ditugaskan mendampingi pelayanan Administrasi kependudukan serta menjalankan program kalimasada agar dapat berjalan secara optimal.

## **METODE**

Kegiatan pengabdian masyarakat oleh peserta MBKM Magang Bersertifikat dilaksanakan terhitung mulai tanggal 1 Maret 2023. Lokasi kegiatan berada di kantor kelurahan Dukuh Sutorejo dan balai RW 07 kelurahan Dukuh Sutorejo, kecamatan Mulyorejo. Sebelum penulis diterjunkan ke lapangan langsung dan menjalankan pengabdian masyarakat. Penulis akan terlebih dahulu diberikan pelatihan oleh mitra tentang pengurusan Administrasi Kependudukan. Pembekalan ini dilaksanakan dengan dua sesi yakni sesi offline yang dilaksanakan di Gedung Siola lantai 4 dan dihadiri oleh para peserta magang yang berada di Kota Surabaya dan sesi online yang diperuntukan bagi peserta magang yang masih berada di luar Surabaya. Dengan adanya pelatihan tersebut dapat menjadi bekal bagi penulis sebelum diterjunkan langsung di kelurahan.

Setelah penulis diterjunkan di Kelurahan Dukuh Sutorejo, hal pertama yang dilakukan oleh penulis ialah melakukan koordinasi dengan perangkat kelurahan kelurahan Dukuh Sutorejo guna untuk membahas terkait hambatan serta kendala yang sering dihadapi selama melakukan pengurusan Administrasi kependudukan baik dari sisi pelaksana pelayanan maupun dari sisi. Hasil koordinasi ini nantinya akan dijadikan penulis sebagai indikator dalam penyusunan startegi. Adapun tahapan yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan pengabdian di antara lainnya:

### 1. Melakukan Focus Group Discussion (FGD)

Penulis melakukan 2 kali sesi FGD sebelum melakukan pengabdian langsung yakni FGD pertama dilakukan bersama pendamping kelurahan guna untuk membahas hambatan atau kendala yang sering dialami selama kepengurusan Administrasi serta menentukan RW mana yang nantinya akan menjadi fokus penulis. Dari hasil FGD tersebut diputuskan RW 07 yang akan menjadi fokus penulis dalam pemaksimalan pelaksanaan program Kalimasada. Melihat pada data Kalimasada masih banyak warga di RW 07 yang masih belum tertib akan Administrasi Kependudukan.

Setelah diputuskan bahwa RW 07 yang akan menjadi fokus penulis, maka selanjutnya penulis melakukan FGD bersama perangkat RW 07. Pokok bahasan yang dibahas yakni hambatan serta kendala yang dihadapi oleh balai RW, maupun warga terkait pengurusan Administrasi Kependudukan. Selain itu, pada FGD ini penulis juga berupaya mencari solusi atas kendala atau hambatan yang sering dihadapi dalam pengurusan Administrasi kependudukan agar nantinya pelaksanaan program Kalimasada dapat berjalan dengan optimal.

### 2. Pendampingan

Pendampingan ini dilakukan guna untuk mengurangi risiko kesalahan dalam pengajuan pengurusan Administrasi Kependudukan, melihat tak sedikit dari warga yang masih belum begitu paham terkait alur pengajuan pengurusan Administrasi Kependudukan. Tidak hanya mendampingi saja, penulis juga memberikan penyuluhan secara langsung *face to face* kepada warga dengan output untuk menambah wawasan serta meningkatkan kesadaran warga dalam mengurus Administrasi Kependudukan.

### 3. Survei

Metode survei digunakan oleh penulis, melihat respon dari warga terbilang lambat dan pasif. Penulis melakukan survey secara berkala tiap 1 bulan fokus 1 RT. Dalam proses survei, penulis di dampingi oleh masing-masing RT maupun KSH. Dalam proses Survey

penulis juga memberikan penyuluhan berupa penjelasan secara langsung *face to face* kepada warga Kalimasada dengan harapan agar nantinya mereka lebih sadar secara naluriah dalam mengurus Administrasi Kependudukan.

## **HASIL**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh penulis berupa pendampingan pengurusan Administrasi Kependudukan dilakukan di RW 07 yang berlokasi di kelurahan Dukuh Sutorejo, kecamatan Mulyorejo. Disamping sebagai bentuk upaya pengabdian kepada masyarakat, pendampingan dan pelayanan pengurusan Administrasi Kependudukan ini bertujuan untuk menciptakan kawasan lingkungan yang sadar Administrasi Kependudukan serta mendapatkan data Administrasi kependudukan yang maksimal dan dapat dipertanggung jawabkan. Hasil ini didasari pada hasil survei penulis dimana masih banyak warga di RW 07 Kelurahan Dukuh Sutorejo yang menyepelekan data Administrasi Kependudukan yang dilatar belakangi oleh kurangnya pemahaman mereka terhadap Administrasi Kependudukan, sehingga masih banyak warga yang belum mengurus Administrasi Kependudukan.

Program Kalimasada ini ditujukan kepada warga yang masih belum tuntas akan kepengurusan Administrasi Kependudukan khususnya warga RW 07 di Kelurahan Dukuh Sutorejo. Nantinya penulis dan perangkat RW akan mendampingi warga secara langsung dalam mengurus serta menuntaskan data kependudukannya yang belum dituntaskan. Output yang akan dicapai dalam program ini adalah agar nantinya warga dapat lebih tertib dalam mengurus Administrasi Kependudukan serta dapat memudahkan pemerintah Kota Surabaya dalam hal pengelolaan Administrasi kependudukan sehingga dapat terwujud lingkungan masyarakat yang sadar akan Administrasi Kependudukan.

Sebelum penulis terjun langsung ke tiap RT di RW 7, penulis melakukan FGD terlebih dahulu dengan Bapak RW beserta para RT untuk membahas hambatan, kendala, serta keluhan dari para warga saat mengurus Administrasi Kependudukan. Dari hasil diskusi tersebut dapat menjadi bahan materi untuk penulis dalam menyusun strategi yang efektif dan efisien dalam proses pelaksanaan program Kalimasada agar nantinya program tersebut dapat berjalan secara optimal.

Pada bulan pertama, fokus penulis yakni menyelesaikan data Kalimasada di RW 7 RT 1, kemudian di bulan kedua dilanjut pada RT 2, bulan ketiga dilanjut lagi pada RT 3, dan bulan keempat dilanjut pada RT 4. Sebelum itu penulis menyiapkan data-data yang diperlukan seperti poster yang berisikan persyaratan yang harus dipenuhi oleh warga serta rekapan data warga

Kalimasada. Pada awalnya metode yang digunakan oleh penulis setelah menyebarkan rekapan data warga kalimasada yakni melakukan pendampingan di Balai RW 07.



Gambar 1. Pendampingan di Balai RW 07  
Sumber : (M.Khoirur Rifqi, 2023)

Pendampingan ini dilakukan guna untuk mengurangi risiko kesalahan dalam pengajuan pengurusan Administrasi Kependudukan, melihat tak sedikit dari warga yang masih belum begitu paham terkait alur pengajuan pengurusan Administrasi Kependudukan. Tidak hanya mendampingi saja, penulis juga memberikan penyuluhan secara langsung *face to face* kepada warga dengan output untuk menambah wawasan serta meningkatkan kesadaran warga dalam mengurus Administrasi Kependudukan. Setelah berjalan selama satu minggu, penulis merasakan bahwa respon warga terhadap himbuan untuk segera mengurus data Administrasi Kependudukan sangat lambat.

Setelah menyadari respon warga yang cenderung apatis, kemudian penulis melakukan evaluasi serta melakukan konsultasi dan FGD dengan penyelia RW 7 dan juga perangkat RT untuk mencari alternatif solusi yang efektif. Dalam hasil diskusi tersebut ditemukan sebuah fakta bahwa warga sering tidak akan mau gerak hingga ditemui langsung karena kurangnya pemahaman pengetahuan warga terhadap Administrasi Kependudukan menjadi salah satu faktor mengapa warga kurang responsif. Oleh karena itu solusi yang diberikan yaitu dengan melakukan survei langsung secara *door to door* ke warga Kalimasada.



Gambar 2. Survei door to door pada warga Kalimasada  
Sumber : (M.Khoirur Rifqi, 2023)

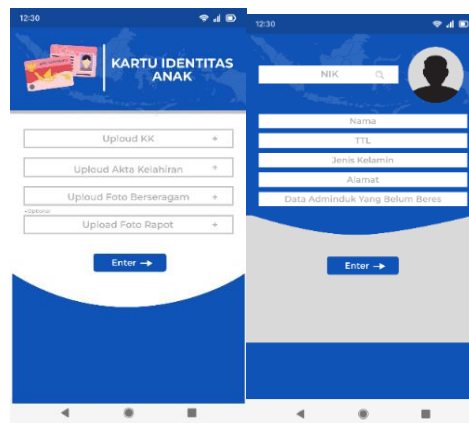
Survei ini dilakukan oleh penulis dengan menggunakan skema target dapat menuntaskan 1 bulan 1 RT. Dalam survei tersebut penulis mendampingi langsung warga Kalimasada dalam pengajuan pengurusan Administrasi Kependudukan yang sebelumnya belum dituntaskan. Selain itu, dalam survei tersebut, penulis juga memberikan penyuluhan kepada warga tentang Administrasi kependudukan guna untuk menambah pemahaman mereka terkait Administrasi Kependudukan serta meningkatkan kesadaran akan Administrasi Kependudukan dengan harapan agar nantinya mereka dapat lebih sadar dan lebih tertib dalam pengurusan Administrasi Kependudukan.

Pada saat proses survei dilakukan penulis mendapatkan fakta baru, bahwa ternyata di RW 07 Kelurahan Dukuh Sutorejo banyak warganya yang tidak berada di tempat domisili tetapi tidak pindah KK. Hal ini dikarena warga-warga tersebut kebanyakan mendapatkan pekerjaan atau memutuskan untuk menempuh pendidikan di luar lingkungan tempat domisili. Melihat adanya hal tersebut, guna untuk menciptakan pelaksanaan program Kalimasada yang optimal, maka penulis menawarkan alternatif baru yakni dengan melakukan pendampingan pelayanan Administrasi Kependudukan secara online dengan melalui via Whatapps.



Gambar 3. Pendampingan pelayanan online  
Sumber : (M.Khoirur Rifqi, 2023)

Pendampingan layanan Administrasi Kependudukan secara online ini diperuntukan bagi warga RW 07 yang sedang tidak berada di tempat domisili dan tidak memiliki waktu luang untuk kembali ke tempat awal domisili guna untuk melakukan pengurusan Administrasi kependudukan secara langsung. Selain itu, warga juga dapat mengurus Administrasi Kependudukannya secara mandiri melalui website KNG dengan arahan penulis atau juga warga dapat dibantu oleh penulis untuk diuruskan Administrasi Kependudukannya. Di dalam pelayanan online ini, warga juga dapat menceritakan keluhannya serta mengirimkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pengajuan Administrasi Kependudukannya. Selain itu, penulis juga membuat inovasi dalam menghimpun dokumen persyaratan warga, guna untuk mempermudah warga dan juga penulis. Penulis membuat sebuah inovasi berupa mini website dengan memanfaatkan fitur google site yang didesain sesederhana mungkin guna untuk menghimpun dokumen persyaratan warga.



Gambar 4. Inovasi mini website penunjang pelaksanaan program Kalimasada  
Sumber : (M.Khoirur Rifqi, 2023)

Inovasi ini dibuat agar persyaratan dokumen yang akan diajukan oleh warga tersebut dapat tertata dengan rapi dan tidak hilang. Dengan beberapa upaya yang telah dilakukan oleh penulis sebelumnya, pada tanggal 15 Juni 2023 penulis dapat menuntaskan data kalimasada di RW 07.



NO RW	BELUM REKAM			BELUM KIA			BELUM AKTA LAHIR			DUDUKA MENINGGAL		
	SEMULA	PROGRESSE	%	SEMULA	PROGRESSE	%	SEMULA	PROGRESSE	%	SEMULA	PROGRESSE	%
1	20	1	5	270	4	1,48	4	0	0	30	24	80
2	5	0	0	51	0	0	1	0	0	6	5	100
3	33	3	9,09	238	1	0,42	1	0	0	7	4	57,14
4	22	0	0	139	3	2,16	2	0	0	15	13	86,67
5	22	0	0	131	0	0	6	0	0	8	4	50
6	17	17	100	151	149	98,68	2	1	50	10	10	100
7	18	18	100	143	143	100	6	6	100	13	13	100
8	34	0	0	427	3	0,7	18	0	0	30	26	86,67
9	21	0	0	227	7	2,85	4	0	0	5	2	40
TOTAL	212	39	18,4	1797	310	17,30	44	7	15,91	124	102	82,28

Gambar 5. Pencapaian Data Kalimasada  
Sumber : (M.Khoirur Rifqi, 2023)

Dengan tercapainya target tersebut sama artinya penulis bisa mendapatkan data kalimasada yang maksimal yang tentunya dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, dengan tercapainya target, maka Output yang hendak dicapai oleh penulis yakni mendorong warga agar lebih tertib dalam mengurus Administrasi Kependudukan serta dapat memudahkan pemerintah Kota Surabaya dalam hal pengelolaan Administrasi kependudukan sehingga dapat terwujud lingkungan masyarakat yang sadar akan Administrasi Kependudukan juga dapat tercapai. Sehingga kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat diterima sebagai bentuk kontribusi kepada masyarakat, dimana masyarakat mampu meningkatkan pemahaman serta kesadaran dalam mengurus data Administrasi kependudukannya.

## DISKUSI

Dari hasil pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh peserta Magang Bersertifikat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya di kelurahan Dukuh Sutorejo, respon yang didapat masyarakat awalnya kurang responsif, masyarakat kelurahan Dukuh Sutorejo khususnya RW 07 masih perlu dorongan serta pemberian pemahaman agar mereka bisa terdorong untuk melakukan pengurusan data Administrasi Kependudukan. Selain itu, perlunya inovasi-inovasi sebagai alternatif yang dapat memudahkan masyarakat guna untuk mengurus Administrasi Kependudukan juga perlu di luncurkan mengingat tidak sedikit warga yang kurang memiliki waktu luang untuk mengurus berkas Administrasi Kependudukannya serta tak sedikit juga warga yang memutuskan bekerja atau melanjutkan pendidikannya di luar tempat domisili mereka.

Selain itu, perlunya pendampingan yang prima dalam pelayanan Administrasi Kependudukan juga perlu diperhatikan agar warga tidak enggan berhadapan dengan penyelenggaraan pelayanan publik (Dahlila dan Aldri, 2020). Dengan begitu tujuan untuk mewujudkan lingkungan sadar akan Administrasi Kependudukan akan mudah untuk dicapai.

## **KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh penulis ini merupakan kegiatan pendampingan layanan administrasi kependudukan dalam rangka optimalisasi program kawasan lingkungan sadar administrasi kependudukan (kalimasada) di kelurahan dukuh sutorejo guna untuk membantu pemerintah Surabaya dalam pengelolaan data Administrasi kependudukan warganya mengingat banyaknya warga yang keluar masuk di Kota Surabaya.

Pelaksanaan program Kalimasada pada awalnya berjalan kurang baik karena respon dari warga terbilang lambat. Kemudian seiring dengan berjalannya waktu yang diikuti dengan diskusi antar penulis dengan penyelia RW dan RT untuk mencari alternatif yang paling efektif guna mempermudah pelaksanaan program Kalimasada, maka program Kalimasada dapat berjalan dengan lancar. Hal ini dapat dibuktikan dengan tercapainya target penulis untuk mendapatkan data yang maksimal. Sehingga Output terkait perogram dapat dicapai yakni guna mendorong warga agar lebih tertib dalam mengursi Administrasi Kependudukan serta dapat memudahkan pemerintah Kota Surabaya dalam hal pengelolaan Administrasi kependudukan sehingga dapat terwujud lingkungan masyarakat yang sadar akan Administrasi Kependudukan serta mendapatkan data yang maksimal yang dapat dipertanggung jawabkan. Dengan adanya program ini dapat menjadi langkah awal dalam membangun kesadaran warga dalam pengurusan Administrasi Kependudukan.

Perlunya sosialisasi dan penyuluhan terkait Administrasi Kependudukan harus selalu ditingkatkan, agar dapat terus mendorong kesadaran masyarakat untuk selalu mengurus dan mengupdate data kependudukannya. Hal ini tidak hanya menjadi kewajiban tim pelayanan Administrasi kependudukan saja akan tetapi kita sebagai masyarakat juga perlu mengingatkan satu sama lain.

## **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Ucapa terimakasih penulis sampaikan kepada :

- 1) Bapak Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A
- 2) Ibu Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB
- 3) Ibu Siti Ambarwati
- 4) Bapak Isworo Andik Sucahyo, ST

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ari, Saddu Al- Z. 2018. "Hubungan Pelanggan," 22–52.  
[http://eprints.kwikkiangie.ac.id/2940/3/BAB\\_II\\_KAJIAN\\_PUSTAKA.pdf](http://eprints.kwikkiangie.ac.id/2940/3/BAB_II_KAJIAN_PUSTAKA.pdf).
- Asaniyah. 2017. "Proses Digitalisasi," no. 2005: 9–30.

- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. 2022. "Kota Surabaya Dalam Angka 2021."
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. 2023. "Kota Surabaya Dalam Angka 2022."
- Dahlila dan Aldri. 2020. "INOVASI DUKCAPIL DIGI MOBIL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PARIAMAN." <http://jess.ppj.unp.ac.id/index.php/JESS/article/view/285>.
- Darmawati. 2017. "Digitalisasi Arsip Untuk Efisiensi Pengelolaan Dan Percepatan Pelayanan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9: 1689–99. <https://jambi.kemenag.go.id/file/1754370016556.pdf>.
- Debila, NK. 2022. "5 Kota Pilihan Teratas Masyarakat Indonesia Untuk Bekerja, Jakarta Dan Surabaya Masih Terfavorit." <https://beritajatim.com/ragam/5-kota-pilihan-teratas-masyarakat-indonesia-untuk-bekerja-jakarta-dan-surabaya-masih-terfavorit/>.
- Dhimas, Ega Pangestu. 2022. "Optimalisasi Kinerja Basarnas Semarang Dalam Penanganan Kecelakaan Laut Di Alur Pelayaran Pelabuhan Tanjung Emas Semarang," 6. <http://repository.unimar-amni.ac.id/4112/2/13.%20BAB%20II.pdf>.
- Estefina, Silvia. 2023. "Inisiatif Kemampuan Untuk Mengatasi Masalah, Pahami Contoh Dan Dampaknya." <https://www.liputan6.com/hot/read/5251688/inisiatif-adalah-kemampuan-untuk-mengatasi-masalah-pahami-contoh-dan-dampaknya>.
- Nuria. 2016. "Konsep Service Excellent Service," 1–23.
- Nuryahya, Arbani Hardi. 2020. "DIGITALISASI ARSIP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TEGAL LAPORAN." [File:///C:/Users/VERA/Downloads/ASKEP AGREGAT ANAK and REMAJA PRINT.Docx](File:///C:/Users/VERA/Downloads/ASKEP%20AGREGAT%20ANAK%20and%20REMAJA%20PRINT.Docx) 21, no. 1: 1–9.
- Pratama, Rizky Bagas. 2019. "Metodologi Penelitian." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 28–55. [https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2274/9/UNIKOM\\_RIZKY\\_BAGAS\\_PRATAMA\\_14](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2274/9/UNIKOM_RIZKY_BAGAS_PRATAMA_14). BAB III METODOLOGI PENELITIAN.pdf
- Sianipar, and Lorenzo Mancini. 2018. "Kebijakan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya Dalam Pelaksanaan E-Ktp Skripsi." *Kebijakan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya Dalam Pelaksanaan E-Ktp Skripsi*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/163351/1/LorenzoManciniSianipar.pdf>.
- Sugiyono. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Akuntansi*, 56–85. [http://repository.unpas.ac.id/30163/6/BAB III WP.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30163/6/BAB%20III%20WP.pdf).
- Surabayakota.bps.go.id. n.d. "Proyeksi Penduduk Kota Surabaya 2018-2020." <https://surabayakota.bps.go.id/indicator/12/197/1/proyeksi-penduduk-kota-surabaya.html>.
- Surabayakota.go.id. n.d. "Penduduk Dan Tenaga Kerja."
- Widodo. 2019. "Teori George Edward III Tentang Model Implementasi Kebijakan," 162.