



IMPLEMENTASI KERJA MAHASISWA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN LAPADDE PAREPARE

Muhammad Hatta

muhammadhatta@umpar.ac.id

Universitas Muhammadiyah Parepare

Nurnadilah

nurnadilah@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Parepare

Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km.6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota

Parepare, Sulawesi Selatan Kode Pos 91131

Korespondensi penulis: *muhammadhatta@umpar.ac.id*

Abstrak. *Efficient and accurate population administration has a crucial role in ensuring that the Lapadde Village Head, as a community service unit, needs to improve population administration to ensure up-to-date population data and meet community service needs effectively. This research aims to determine the role of students in analyzing and explaining in detail about community services in improving population administration at the Lapadde Village Head Office, Ujung District, Parepare City. The main focus is to increase efficiency, accuracy and speed in managing population data. This research uses qualitative and quantitative approaches. Data was collected through direct observation, interviews with administrative officers, and analysis of related documents. Apart from that, a community satisfaction survey was also conducted to evaluate the services provided by the Lurah Office. This research produces an in-depth understanding of the challenges and opportunities faced by the Lapadde Village Head Office in improving population administration. Implementation of new strategies, including the use of information technology, staff training, and optimization of service procedures, has had a positive impact in increasing the efficiency and accuracy of population administration. The public satisfaction survey also showed a significant increase in public perception of the services provided.*

Keywords: *Students; Community Services; Village.*

Abstrak. Administrasi kependudukan yang efisien dan akurat memiliki peran krusial dalam memastikan Lurah Lapadde sebagai unit pelayanan masyarakat perlu melakukan peningkatan administrasi kependudukan untuk memastikan data penduduk terkini dan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran mahasiswa dalam menganalisis dan menjelaskan secara rinci tentang pelayanan masyarakat dalam peningkatan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Lapadde, Kecamatan Ujung, Kota Parepare. Fokus utama adalah meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan dalam pengelolaan data kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan petugas administrasi, dan analisis dokumen terkait. Selain itu, survei kepuasan masyarakat juga dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah. Penelitian ini menghasilkan pemahaman mendalam tentang tantangan dan peluang yang dihadapi oleh Kantor Lurah Lapadde dalam meningkatkan administrasi kependudukan. Implementasi strategi baru, termasuk penggunaan teknologi informasi, pelatihan staf, dan optimalisasi prosedur pelayanan, membawa dampak positif dalam peningkatan efisiensi dan akurasi administrasi kependudukan. Survei kepuasan masyarakat juga menunjukkan peningkatan signifikan dalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan..

Kata Kunci: *Mahasiswa; Pelayanan Masyarakat; Kelurahan.*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD Negara Republik Indonesia 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia,

memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Wati, 2020).

Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu lembaga pemerintahan sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena dalam hal ini bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Dalam hal ini pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa. Menurut Hermawan bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat (Ahmad, 2022). Dalam sebuah lembaga yang mampu melayani masyarakat dengan kesesuaian prosedur maka yang ditetapkan tentu akan mendapatkan nilai yang positif di mata masyarakat.

Kantor Lurah Lapadde berlokasi di Kecamatan Ujung, memegang peranan sentral sebagai pusat administrasi pemerintahan di wilayahnya. Dengan jumlah penduduk yang signifikan di Kota Parepare, kecamatan ini menjadi sorotan utama dalam manajemen data kependudukan dan pelayanan administrasi bagi masyarakat. Sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas hal ini, Kantor Lurah Lapadde memiliki peran krusial dalam memastikan efisiensi dan efektivitas proses administrasi kependudukan. Namun seiring berjalannya beberapa tahun terakhir, Kantor Lurah Lapadde menghadapi sejumlah tantangan yang bersifat kompleks dalam hal administrasi kependudukan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan peran dan posisi pemerintah memiliki signifikansi yang vital. Oleh karena itu, pemerintah harus optimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan, dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Prioritas dalam pelayanan harus memperhatikan kenyamanan dikarenakan suatu bentuk pelayanan yang baik pastinya memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Dalam hal ini Adapun peran kontribusi mahasiswa dalam membantu pelayanan di kantor Kelurahan Lapadde yang berada di Kota Parepare.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif untuk mendalaminya (Sugiyono, 2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran mahasiswa dalam menganalisis dan menjelaskan secara rinci tentang pelayanan masyarakat dalam peningkatan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Lapadde, Kecamatan Ujung, Kota Parepare. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami konteks, dinamika, dan permasalahan yang muncul dalam administrasi kependudukan di tingkat kelurahan.

Program kerja di kelurahan melibatkan partisipasi masyarakat dan berfokus pada pelaksanaan program yang memberikan manfaat nyata bagi warga. Proses penyusunan program kerja melibatkan perencanaan yang didasarkan pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kelurahan mengumpulkan data dan informasi terkait kondisi serta potensi lokal sebagai dasar pengambilan keputusan dan perencanaan program kerja. Koordinasi dengan pemangku kepentingan, pelaksanaan program kerja, serta monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan keberhasilan dan efektivitas program kerja. Selain itu, pemberdayaan

masyarakat dan penanganan aduan serta pengaduan masyarakat menjadi fokus tambahan untuk memperkuat partisipasi dan responsifitas kelurahan terhadap kebutuhan warga.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan kebutuhan alat dan bahan bervariasi tergantung pada jenis kegiatan dan kebutuhan masyarakat. Beberapa peralatan yang umum digunakan di kantor lurah meliputi komputer dan printer untuk membuat dan mencetak dokumen, brosur atau leaflet untuk menyampaikan program pelayanan kepada masyarakat, peralatan presentasi seperti proyektor, layar proyektor, atau televisi untuk penyuluhan, ruang pertemuan atau aula untuk rapat atau pertemuan dengan masyarakat, bahan tulis seperti kertas dan pensil untuk mengisi formulir, peralatan dapur jika kelurahan terlibat dalam distribusi makanan, kendaraan operasional seperti mobil atau motor untuk kegiatan di luar kantor, dan telepon atau smartphone untuk berkomunikasi dengan masyarakat dan pihak terkait lainnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Lokasi

Kelurahan Lapadde yang terletak di Kecamatan Ujung, Kota Parepare, merupakan entitas hukum masyarakat dengan batas wilayah yang memiliki wewenang untuk mengelola dan merawat masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat lokal yang diakui dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia. Pembangunan kelurahan menjadi bagian integral dari pembangunan daerah dan nasional, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 yang telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

Secara umum Kelurahan Lapadde, Kecamatan Ujung, Kota Parepare, memiliki luas wilayah 44,98 Ha dan jumlah penduduk sekitar 5.436 jiwa. Mayoritas penduduk berprofesi sebagai pegawai swasta, PNS, pedagang, dan buruh. Keadaan fisik dan sosial kelurahan ini menunjukkan aktifitas masyarakat yang tinggi dalam berbagai kegiatan, baik yang dibina oleh Babinsa maupun perkumpulan lainnya. Data ini diperoleh melalui observasi langsung, silaturahmi dengan warga, dan pengolahan informasi untuk menyusun perencanaan program yang sesuai dengan potensi dan masalah yang ada di lingkungan tersebut.

Kelurahan Lapadde, yang berada di Kecamatan Ujung, Kota Parepare, memiliki populasi sebanyak 5.436 jiwa. Rincian jumlah penduduk dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Penduduk

Penduduk	Judul
Laki-Laki	2.650
Perempuan	2.786

Peningkatan fasilitas dan infrastruktur untuk mempermudah akses masyarakat. Implementasi tata kelola administrasi pelayanan untuk memberikan kapasitas hukum baik dalam proses maupun hasil pelayanan, sebagai wujud tanggung jawab dalam menjalankan tugas.

Kelurahan sebagai subunit kecamatan yang dipimpin oleh seorang lurah, berada di bawah tanggung jawab camat. Lurah memiliki tugas utama melibatkan penyelenggaraan urusan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan. Fungsi kelurahan mencakup pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, serta pembinaan lembaga kemasyarakatan. Sekretaris kelurahan bertanggung jawab mengkoordinasikan penyusunan program, pengelolaan keuangan, ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan administrasi kepegawaian.

Seksi Pemerintahan dan Kemasyarakatan memiliki fungsi seperti pengumpulan data di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan, pembinaan wilayah dan masyarakat, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, pembantuan dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, administrasi pertanahan, dan pengelolaan administrasi kependudukan. Seksi Ekonomi dan Pembangunan bertugas mengkoordinasikan penyusunan program serta melaksanakan pembinaan dan pengembangan di bidang ekonomi dan pembangunan, termasuk administrasi perekonomian dan pembangunan di kelurahan.

Seksi Ketertiban dan Ketentraman Umum memiliki fungsi melibatkan pengumpulan, pengolahan, dan evaluasi data di bidang ketentraman dan ketertiban kelurahan. Staf Administrasi bertanggung jawab dalam pengelolaan berbagai dokumen administrasi kelurahan, keuangan, laporan administrasi, dan koordinasi dengan instansi terkait. Staf Kebersihan memiliki tugas utama menjaga kebersihan dan keindahan lingkungan kelurahan, termasuk membersihkan jalan, pengelolaan sampah, perawatan fasilitas umum, dan edukasi masyarakat tentang kebersihan. Jenis pelayanan aparatur kelurahan mencakup berbagai aspek seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan belum menikah (SKBN), surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan tanda lapor diri (SKTLD), surat keterangan kelakuan baik (SKKB), KTP sementara, surat pengantar untuk menikah, surat keterangan lahir, surat keterangan kematian, surat keterangan pindah, surat ijin tempat usaha (SITU), SIUP, IMB, dan surat tanah. Semua pelayanan ini diarahkan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan dilaksanakan dengan baik, efektif, dan efisien.

2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan



Gambar 1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Visi Optimalisasi Pelayanan Menuju Masyarakat Sejahtera, Mandiri, Kompetitif dan lingkungan yang Sehat dan Misi (1) Peningkatan Profesionalisme Aparatur dan Manajemen yang

baik dalam Memberikan Pelayanan; (2) Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Lingkungan dan Peduli Lingkungan; dan (3) Mewujudkan Kemandirian Masyarakat yang Ditunjang dengan Keahlian dan Keterampilan. Bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang harus dilakukan perbiakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut antara lain dengan membentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi segala tuntutan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan yang profesional. Upaya untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut yaitu dengan ditetapkannya kebijakan baru berupa Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Prio Nugroho, Tri Mulyani, 2023).

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Kantor kelurahan berperan sebagai entitas resmi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui kebijakan administrasi. Sebagai pusat pemerintahan daerah, kelurahan memiliki tanggung jawab langsung terhadap pelayanan masyarakat, sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, kantor kelurahan melibatkan beberapa proses umum, seperti pendaftaran penduduk baru, pencatatan perubahan status penduduk, penerbitan dokumen kependudukan (seperti KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian), serta verifikasi dan validasi data. Pentingnya menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dengan jelas, efektif, dan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku diharapkan dapat memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah memperoleh layanan administrasi kependudukan yang mereka perlukan.

3. Pelayanan Pembuatan Surat Nikah

Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan Pendaftaran kehendak perkawinan dilakukan di KUA Kecamatan tempat akad dilaksanakan. Pendaftaran kehendak perkawinan dilakukan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sebelum dilaksanakan perkawinan. Dalam hal pendaftaran kehendak perkawinan dilakukan dari 10 (sepuluh) hari kerja, calon pengantin harus mendapat surat dispensasi dari camat tempat akad dilaksanakan (Hasna Faridah, 2021).

Pelayanan pembuatan surat nikah yang disediakan oleh pemerintah daerah memiliki beberapa proses dan persyaratan yang perlu dipenuhi. Persyaratan untuk pria melibatkan fotokopi KTP suami, fotokopi kartu keluarga suami, pas foto suami, dan surat keterangan belum pernah menikah dari Desa/Kelurahan asal, khususnya bagi yang cerai hidup atau janda. Sementara itu, persyaratan untuk wanita mencakup fotokopi KTP istri, fotokopi kartu keluarga istri, pas foto istri, surat keterangan belum pernah menikah dari Desa/Kelurahan asal, dan akte kelahiran istri. Persyaratan bersama mencakup surat izin orang tua bagi calon mempelai yang belum cukup usia, surat rekomendasi nikah dari agama masing-masing, surat keterangan pindah datang bagi yang baru pindah, dan surat cerai atau kematian bagi calon mempelai yang pernah menikah sebelumnya.

Prosedur pembuatan surat nikah dimulai dengan mengisi formulir permohonan di kantor lurah yang ditentukan. Selanjutnya, calon mempelai membawa semua persyaratan ke kantor

lurah setempat dan memberikannya kepada petugas. Petugas akan mengumpulkan dan memeriksa kelengkapan persyaratan, lalu memberikan tanda terima dan menginformasikan lurah atau petugas yang ditunjuk tentang tanggal wawancara. Pada tanggal wawancara, calon mempelai diwawancarai oleh lurah atau petugas yang ditunjuk untuk memastikan keabsahan dan keseriusan pernikahan. Setelah dinyatakan lolos, calon mempelai dijadwalkan untuk melaksanakan prosesi pernikahan di kantor lurah. Setelah prosesi selesai, petugas akan menyusun dan memberikan surat nikah yang sah kepada pasangan yang menikah. Surat nikah ini menjadi bukti pernikahan sah yang diterbitkan oleh pemerintah daerah.

4. Pelayanan Pembuatan Surat Kematian

Pelayanan publik mencakup pelayanan barang dan jasa, salah satunya adalah pelayanan administrasi yang di antaranya mencakup tentang pembuatan Surat Keterangan Kematian. Salah satu yang menjadi sebab warga negara dihapus atau dihilangkan dari daftar keluarga pada kartu keluarga atau bisa juga dikatakan kehilangan kewajiban dan haknya sebagai warga negara yakni disebabkan oleh kematian, namun demikian tidak bisa secara sepihak menghilangkan dari daftar keluarga, hal tersebut harus dilengkapi dengan persyaratan administrasi yang harus dibuat sebelumnya yakni surat keterangan dari instansi pemerintahan yang mempunyai kewenangan dalam hal tersebut dalam hal ini Lurah (Ramadianti, 2020).

Pelayanan pembuatan surat kematian melibatkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, termasuk surat pengantar RT, fotokopi KK/KTP yang bersangkutan, surat kematian dari rumah sakit, dan fotokopi lunas PBB tahun berjalan. Proses pembuatan surat kematian dimulai dengan pelapor meminta surat pengantar dari RT dan RW, atau surat keterangan dokter jika almarhum meninggal di rumah sakit. Selanjutnya, pelapor menyerahkan dokumen persyaratan ke kantor kelurahan untuk mendapatkan surat keterangan kematian. Dokumen ini selanjutnya diserahkan ke kantor kecamatan untuk pengesahan sebelum dilanjutkan ke Disdukcapil.

Pelapor harus mengunjungi kantor catatan sipil lokal untuk mendapatkan semua dokumen yang diperlukan untuk surat kematian. Setelah itu, mereka mengisi formulir yang diberikan oleh petugas dan memasukkan dokumen ke dalam map bersama dengan syarat-syarat dokumen yang disebutkan sebelumnya. Dokumen kemudian diserahkan ke bagian pendaftaran akta untuk memastikan bahwa semua persyaratan terpenuhi dan dimasukkan ke dalam sensus administrasi penduduk. Pelapor akan dihubungi untuk keterangan lebih lanjut jika ada dokumen yang kurang atau salah, dan harus menunggu paling lambat 14 hari untuk Akta Kematian dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5. Pelayanan Pembuatan Surat Pindah

Pelayanan pembuatan surat pindah melibatkan sejumlah syarat yang harus dipenuhi, seperti surat pengantar RT, Kartu Keluarga Asli, dan alamat jelas tempat tujuan. Proses pembuatan surat pindah dimulai dengan persiapan dokumen, termasuk KTP asli dan fotokopi, surat pindah dari tempat tinggal sebelumnya, dan surat keterangan domisili dari RT/RW setempat. Selanjutnya, kunjungi kantor lurah pada jam kerja, mengisi formulir permohonan, dan menyerahkan dokumen kepada petugas. Biaya operasional harus dibayar sesuai petunjuk petugas, dan setelah itu, proses pengesahan akan dilakukan oleh lurah setempat.

Proses pengesahan memerlukan pengecekan dan pengesahan dari lurah, yang biasanya memakan waktu beberapa hari. Setelah selesai dan diapprove, surat pindah dapat diambil

kembali di kantor lurah, sesuai dengan jadwal yang mungkin telah diinformasikan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Aparatur pemerintah Kota Palembang menjunjung sikap, tindakan, dan perilaku tertentu, seperti dasar hukum yang jelas, keterbukaan hak dan kewajiban warga negara, bentuk akhir pelayanan yang diketahui bersama, pemberian pelayanan dengan cermat, akurat, dan ramah, serta interaksi yang berlangsung secara rasional dan objektif. Dalam menjalankan tugas, aparatur pemerintah fokus pada pelayanan dan tidak berorientasi kepada kekuasaan.

KESIMPULAN

Dengan segala upaya yang telah dilakukan, peningkatan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Lapadde, Kecamatan Ujung, Kota Parepare, menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Melalui langkah-langkah konkret seperti penyusunan program, koordinasi yang baik, dan pengelolaan data dengan akurat, kantor lurah mampu menjalankan tugasnya dengan efisiensi dan profesionalisme. Dengan harapan bahwa peningkatan ini tidak hanya mengoptimalkan kinerja administratif, tetapi juga memberikan dampak positif bagi kehidupan dan kesejahteraan masyarakat di wilayah tersebut. Terus berupaya meningkatkan pelayanan adalah kunci untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi kependudukan di Kantor Lapadde.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. N. (2022). Peran Mahasiswa Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sawagumu Kota Sorong. *AL-KHIDMAH Jurnal Pengabdian Dan Pendampingan Masyarakat*, 2(2), 83. <https://doi.org/https://e-jurnal.iainsorong.ac.id/index.php/>
- Hasna Faridah, R. H. (2021). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Nikah Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketangapan) Pada Kantor Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB: Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 1045. <https://doi.org/Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Prio Nugroho, Tri Mulyani, A. P. S. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan Dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Semarang Law Review (SLR)*, 3(2), 39.
- Ramadianti, E. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian Di Kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang. *Governance, Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan*, 5(4), 9. <https://doi.org/DOI:http://jurnafis.untan.ac.id>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wati, N. E. A. (2020). *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tanjung Mas Kota Semarang Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Universitas Semarang.