

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Status Perkawinan Belum Tercatat Melalui Program Kalimasada di Kelurahan Rungkut Menanggal Kota Surabaya

Risma Adelia, Trenda Aktiva Oktariyanda, Meirinawati, Deby Febriyan Eprilianto

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 June 2026

Revised 20 June 2026

Accepted 25 June 2026

Available online 03 July 2026

Keywords

website, digital marketing, coffee seedlings, certification, e-commerce.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to design a website as a marketing medium for certified coffee seedlings to expand market reach, enhance customer trust, and simplify the ordering process. The method used is Research and Development (R&D), which includes needs analysis, system design, implementation, and testing. The results show that the website is able to present product information, certification, prices, stock, and online ordering, thereby supporting the improvement of promotional effectiveness and customer service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (Kalimasada) di Kelurahan Rungkut Menanggal, Kota Surabaya, khususnya dalam penanganan administrasi status perkawinan belum tercatat melalui aplikasi Cek-In Warga. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa

wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (tangibles) dan keandalan (reliability) telah berjalan optimal melalui digitalisasi arsip serta sistem verifikasi berjenjang. Namun, pada dimensi daya tanggap (responsiveness), masih ditemukan kesenjangan informasi akibat sistem notifikasi yang berjalan manual. Dimensi jaminan (assurance) diperkuat oleh kebijakan layanan tanpa biaya, sedangkan dimensi empati (empathy) tercermin dari pendekatan humanis para kader di lapangan. Hambatan utama yang ditemukan meliputi ketidaksinkronan data historis kependudukan serta ketergantungan pada instansi sektoral lainnya.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi dari tanggung jawab penyelenggara negara untuk memenuhi beragam kebutuhan penerima layanan melalui penyediaan jasa yang teratur dan sistematis (Moenir, 2010). Definisi pelayanan publik secara teoretis mencakup seluruh rangkaian aktivitas penyediaan layanan yang berlandaskan pada aturan hukum tertentu guna memastikan kepuasan serta pemenuhan hajat hidup masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Administrasi kependudukan hadir sebagai instrumen vital dalam pelayanan negara yang berfungsi melakukan penataan serta penerbitan dokumen resmi bagi setiap warga negara (Andayani & Lanin, 2022). Berdasarkan regulasi dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013, administrasi kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang hasilnya didayagunakan untuk pembangunan berbagai sektor.

Pencatatan status perkawinan merupakan bagian dari sistem hukum administrasi negara yang bertujuan memberikan kepastian identitas serta keteraturan data demografis (Simanjuntak & Nur R., 2023). Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 menegaskan bahwa setiap perkawinan wajib dicatat guna memberikan perlindungan hukum bagi setiap pasangan (Usman, 2017). Namun, dalam realitas sosial, sebagian masyarakat masih memandang pencatatan perkawinan hanya sebagai formalitas administratif semata, sehingga sering kali mengabaikan prosedur

hukum yang telah ditetapkan (Bastomi, 2016). Fenomena status perkawinan yang belum tercatat membawa dampak yang luas terhadap akses pelayanan publik dan perlindungan hukum keluarga (Rusydi, 2022). Ketidaktercatan ini mengakibatkan keterbatasan dalam pengurusan dokumen kependudukan lanjutan serta menghambat pemenuhan hak-hak sipil anak di masa depan (Sari & Haryanto, 2021).

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi administrasi publik menuju sistem digital atau e-government guna meningkatkan efisiensi dan transparansi (Assegaf, 2021). Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (Kalimasada) secara resmi pada tanggal 5 Juli 2022 sebagai bentuk komitmen peningkatan pelayanan publik (Dispendukcapil Kota Surabaya, 2022). Kalimasada merupakan inovasi yang mengalihkan titik pelayanan dari kantor dinas menuju tingkat lingkungan melalui partisipasi aktif Ketua RT dan Rukun Warga (Shahira & Tukiman, 2024). Dalam pelaksanaannya, Program Kalimasada didukung oleh aplikasi Klampid yang kini telah dikembangkan menjadi Klampid New Generation serta aplikasi Cek-In Warga untuk mempermudah pemutakhiran data secara mandiri dan gratis (Thoyyibah & Eprilianto, 2024).

Kelurahan Rungkut Menanggal memiliki karakteristik penduduk sebanyak 13.028 jiwa dengan total unit keluarga mencapai 2.690 Kartu Keluarga pada tahun 2025. Berdasarkan data empiris, tercatat sebanyak 263 Kartu Keluarga yang menjadi target sasaran Program Kalimasada dalam konteks pencatatan perkawinan belum tercatat. Meskipun pencapaian administratif terlihat progresif, masih terdapat sisa target dan beberapa keluhan publik yang mengindikasikan adanya kendala profesionalisme petugas serta kerumitan sinkronisasi data. Kontradiksi ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi yang memerlukan analisis lebih tajam (lihat Gambar 1.1).

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk membedah kualitas pelayanan administrasi status perkawinan belum tercatat melalui Program Kalimasada di Kelurahan Rungkut Menanggal (Annisa & Widowati, 2024).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memberikan gambaran mendalam dan sistematis mengenai fenomena yang diteliti di lapangan (Sugiyono, 2018). Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Kelurahan Rungkut Menanggal, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya. Penentuan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan logis terkait kompleksitas pemutakhiran data kependudukan pada wilayah urban yang sedang menerapkan transformasi digital pelayanan publik (Naim & Lestari, 2024). Fokus penelitian ini diarahkan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penanganan status perkawinan belum tercatat melalui interaksi program Kalimasada dan aplikasi Cek-In Warga.

Subjek dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik non-probability sampling melalui metode purposive sampling untuk mendapatkan informan yang memiliki kompetensi dan informasi yang relevan dengan objek penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini meliputi Lurah Rungkut Menanggal, Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Ketua Kader Surabaya Hebat, serta masyarakat setempat yang menjadi penerima layanan (Sajidah & Sukmapryandhika, 2024). Sumber data yang digunakan mencakup data primer yang diperoleh langsung dari interaksi wawancara mendalam serta observasi lapangan, dan data sekunder berupa dokumen kependudukan, log harian pelayanan, serta regulasi terkait (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi melalui wawancara, pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan, serta studi dokumentasi arsip kelurahan (Moleong, 2016). Seluruh data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model kualitatif interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2019). Tahapan analisis data tersebut meliputi proses reduksi data untuk memilah informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk naratif yang sistematis, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi akhir untuk menjawab rumusan masalah mengenai kualitas pelayanan publik secara objektif (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

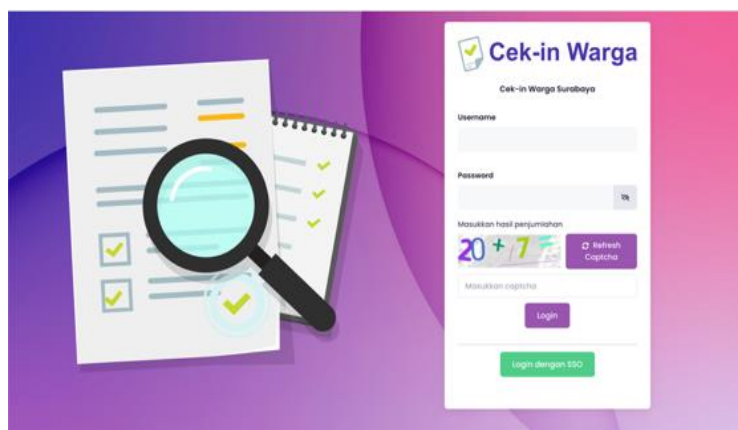
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pemutakhiran data kependudukan di Kelurahan Rungkut Menanggal menunjukkan pergerakan yang cukup dinamis. Berdasarkan data administratif operasional, dari total target awal sebanyak 263 Kartu Keluarga yang teridentifikasi memiliki status perkawinan belum tercatat, pihak kelurahan bersama para kader berhasil memproses pemutakhiran data sebanyak 235 Kartu Keluarga. Pencapaian tersebut setara dengan tingkat keberhasilan sebesar 89,3 persen, sementara sisa target yang belum terselesaikan di lapangan terus diupayakan penyelesaiannya melalui pelacakan dokumen pendukung secara berkala.

Analisis kualitas pelayanan Program Kalimasada dievaluasi menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan utama dari teori Kotler dan Keller (2016), yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagaimana yang telah diterapkan dalam penelitian Pristikawati dan Oktariyanda (2024). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penjabaran dari masing-masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik berfokus pada sarana prasarana, fasilitas fisik kantor, dan ketersediaan perangkat penunjang digital dalam operasional pelayanan (Kotler & Keller, 2016). Fasilitas ruang pelayanan di Kantor Kelurahan Rungkut Menanggal dinilai memadai dan nyaman bagi warga yang datang langsung. Digitalisasi arsip dan implementasi aplikasi Cek-In Warga serta Klampid New Generation didukung oleh ketersediaan komputer operasional yang memadai di kelurahan. Wujud antarmuka dari ekosistem digital yang digunakan oleh petugas pelaksana dan operator kelurahan dalam mengintegrasikan data kependudukan dipaparkan pada Gambar 1.



Gambar 1: Dashboard Login Kalimasada

Sumber: (kalimasada.disdukcipilsurabaya.id, 2026)

Meskipun demikian, efektivitas sarana pendukung bagi pergerakan lapangan para kader masih memiliki keterbatasan, terutama pada variasi perangkat komunikasi pribadi yang digunakan untuk mengunggah berkas klaim warga di tingkat rukun tetangga.

Pemanfaatan formulir pendataan yang telah terstandarisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui sistem digital ini terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap minimalisasi kesalahan administratif selama proses penginputan data warga. Keberadaan aplikasi Cek-In Warga membantu operator kelurahan untuk mengontrol, memantau, serta mengawasi setiap progres pengajuan perubahan elemen data kependudukan secara real-time. Meskipun pengumpulan berkas di tingkat rukun tetangga masih sangat bergantung pada penggunaan smartphone pribadi milik kader kependudukan, integrasi teknologi informasi ini secara keseluruhan mampu memangkas tumpukan dokumen fisik di ruang pelayanan dan mempercepat waktu transmisi berkas ke instansi dinas terkait.

b. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan mengukur ketepatan, akurasi data, dan konsistensi aparatur dalam memberikan pelayanan (Kotler & Keller, 2016). Kelurahan Rungkut Menanggal menerapkan mekanisme kontrol data yang ketat melalui sistem verifikasi internal secara berjenjang sebelum data diinput ke dalam database kependudukan nasional. Pembagian tugas kerja diatur secara terstruktur di mana terdapat staf khusus yang menerima berkas, melakukan verifikasi, menginput ke sistem, dan membangun koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Lutfia & Indartuti, 2022).

Keandalan data kependudukan ini diperkuat oleh validasi faktual secara *door to door* yang dilakukan oleh Kader Surabaya Hebat langsung ke rumah warga untuk meminimalkan anomali data (Annisa & Widowati, 2024). Namun, tantangan keandalan masih ditemukan pada kasus hukum yang kompleks, seperti ketidaksinkronan data historis pada warga yang telah bercerai secara agama namun belum terproses secara hukum negara (Murtadlo, 2023).

Proses verifikasi lapangan oleh kader kependudukan terbukti krusial karena basis data manual di tingkat rukun tetangga sering kali mengalami desinkronisasi dengan sistem pusat. Berdasarkan hasil rekapitulasi capaian, penertiban administrasi ini berhasil menurunkan volume data bermasalah secara signifikan di seluruh wilayah rukun warga Kelurahan Rungkut Menanggal. Upaya integrasi ini memastikan bahwa dokumen kependudukan yang dipegang oleh masyarakat memiliki akurasi *de jure* yang dapat dipertanggungjawabkan dalam ekosistem satu data nasional.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap berkaitan dengan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan dan membantu permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat (Kotler & Keller, 2016). Melalui integrasi digital, pemrosesan dokumen standar dapat diselesaikan dengan durasi yang lebih cepat dibandingkan sistem konvensional (Meirinawati & Miftahul, 2022). Pihak kelurahan menetapkan target penyelesaian berkas maksimal dua hari kerja demi efisiensi waktu.

Meskipun demikian, dari sisi daya tanggap, masih terdapat kelemahan operasional pada aspek penyampaian notifikasi status pengajuan. Sistem notifikasi perubahan data belum sepenuhnya berjalan otomatis ke perangkat komunikasi warga, sehingga warga harus aktif menanyakan perkembangan berkas secara manual ke kantor kelurahan atau melalui perantara kader. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia di tingkat kelurahan yang mengoperasikan sistem administrasi turut memengaruhi kontinuitas pemantauan berkas pengajuan warga (Putra, 2024).

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan mencakup legalitas hukum, kejelasan informasi, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan (Kotler & Keller, 2016). Dimensi jaminan dalam Program Kalimasada diperkuat secara signifikan oleh kebijakan bebas biaya atau gratis untuk seluruh rangkaian pengurusan dokumen kependudukan (Riantsani, 2024).

Kepastian hukum dari hasil akhir pelayanan dibuktikan dengan diterbitkannya Kartu Keluarga baru yang telah memperbarui status perkawinan warga menjadi tercatat secara resmi oleh negara (Melani & Lareken, 2022).



Gambar 2: Pamflet Sosialisasi Data Kependudukan

Sumber: [instagram.com](https://www.instagram.com) (diolah peneliti, 2026)

Aparatur kelurahan juga memberikan jaminan keamanan berkas identitas yang dikumpulkan warga agar tidak disalahgunakan selama proses birokrasi berlangsung (Baehaki, 2023). Penyebaran informasi secara terbuka melalui infografis digital mampu mereduksi kekhawatiran masyarakat terhadap potensi pungutan liar atau birokrasi yang berbelit-belit. Kepastian hukum yang diberikan melalui penerbitan dokumen baru secara transparan memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap akuntabilitas kinerja aparatur kelurahan. Jaminan perlindungan data ini memastikan seluruh berkas fisik maupun pindaian digital tersimpan dengan aman pada peladen dinas yang terproteksi.

e. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati berfokus pada perhatian penuh, keramahan, dan pendekatan humanis yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat (Kotler & Keller, 2016). Aspek empati tercermin kuat dari kontribusi sosial Kader Surabaya Hebat yang mendampingi warga secara langsung, khususnya bagi kelompok masyarakat lanjut usia atau warga yang memiliki keterbatasan pemahaman terhadap literasi digital (Pristikawati & Oktariyanda, 2024).

Pendekatan antropologis yang fleksibel dilakukan menggunakan bahasa sehari-hari untuk mengedukasi warga mengenai pentingnya mengubah status pernikahan belum tercatat demi melindungi hak sipil anak di masa depan (Zamroni dkk., 2019).

Sinergi komunikasi yang inklusif antara petugas pelayanan di kantor kelurahan dan kader di lapangan berhasil mengikis hambatan psikologis seperti rasa malu atau takut yang

dialami oleh sebagian warga. Penataan ruang pelayanan yang representatif dikombinasikan dengan metode jemput bola ke rumah-rumah penduduk memberikan kenyamanan psikologis bagi kelompok masyarakat rentan. Melalui perlakuan yang tidak diskriminatif, Program Kalimasada mampu menyentuh aspek sosiologis masyarakat secara personal sehingga partisipasi warga dalam pemutakhiran data perdata meningkat secara sukarela.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan website sebagai media pemasaran bibit kopi bersertifikat mampu memberikan dampak positif yang signifikan. Website tidak hanya memperluas jangkauan pasar hingga ke luar daerah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan konsumen melalui transparansi informasi sertifikasi dan ketersediaan produk. Selain itu, sistem daring mempermudah proses pemesanan, mempercepat pelayanan, dan mendukung profesionalisme usaha bibit kopi. Dengan demikian, website terbukti menjadi solusi efektif untuk mengatasi keterbatasan pemasaran konvensional dan mendukung pengembangan UMKM kopi di Indonesia.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian di lapangan, beberapa rekomendasi strategis dapat dirumuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan. Pertama, Pemerintah Kota Surabaya perlu melakukan penguatan sistem teknologi pada aplikasi dengan menambahkan fitur otomatisasi notifikasi berbasis pesan instan guna menjamin keterbukaan informasi dan responsivitas layanan yang seragam bagi seluruh warga. Kedua, diperlukan peningkatan kapasitas kelembagaan melalui pembentukan tim administrasi khusus atau penambahan operator sistem digital di tingkat kelurahan agar proses pemantauan log harian berkas dapat berjalan secara berkelanjutan dan efisien. Keempat, koordinasi lintas sektoral antara pihak kelurahan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta instansi peradilan agama perlu diintegrasikan dalam satu forum pelayanan terpadu untuk mempercepat penyelesaian kasus administrasi kependudukan yang bersifat kompleks.

REFERENSI

- Agustin, T. D., & Kusbandrijo, B. (2023). Kualitas pelayanan publik melalui aplikasi KNG (Klampid New Generation) oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 145–156.
- Andayani, M., & Lanin, D. (2022). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1), 41–47. <https://doi.org/10.69989/dc4y9f33>
- Annisa, F., & Widowati, D. (2024). Prosedur layanan pencatatan perkawinan dalam pengembangan program KALIMASADA di Kelurahan Rungkut Menanggal. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 88–99.
- Assegaf, N. A. (2021). Digital transformation of the public administration sector for improving public services through an e-government approach. *Proceedings of the International Conference on Community Development (ICCD 2021)*, 342–351.
- Baehaki, A. S. (2023). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Braga Kota Bandung. *Jurnal Pemerintahan Lokal*, 5(2), 101–114.

- Bastomi, H. (2016). Pernikahan di bawah tangan: Dampak terhadap hukum administrasi dan perlindungan hak perempuan. *Jurnal Pemikiran Hukum Islam*, 15(1), 23–38.
- Dispendukcapil Kota Surabaya. (2022). *Panduan teknis kawasan lingkungan masyarakat sadar administrasi kependudukan (Kalimasada)*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- Hadilinatih, B., & Aco, F. (2023). *Pengantar e-government dan e-service*. UP45 Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2005). *E-government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi Offset.
- Indrajit, R. E. (2016). *Elemen sukses implementasi e-government pada sektor publik*. Pre माध्यम.
- Khikmawati, N., & Mursyidah, L. (2022). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 4(1), 65–78. <https://doi.org/10.47134/webofscientist.v1i4.35>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 10(1), 12–25.
- Meirinawati, & Miftahul, G. (2022). Kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(4), 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Melani, I., & Lareken, M. S. E. (2022). Pelayanan KTP-el melalui aplikasi Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 2(1), 44–63. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v2i1.2440>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Murtadlo, M. (2023). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(3), 201–212.
- Naim, Y. U., & Lestari, Y. (2024). Implementasi program Kalimasada sebagai inovasi akselerasi layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lidah Kulon. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 6(2), 133–145.
- Pristikawati, D., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Manyar Sabarangan Kota Surabaya. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 415–428.
- Putra, R. S. (2024). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui website Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 45–58.
- Riantsani, N. H. (2024). Implementasi program Kalimasada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Studi di wilayah Kecamatan Tegalsari). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2), 112–124.

- Rusydi, I. (2022). *Kepastian hukum terhadap status 'kawin belum tercatat' dalam Permendagri No. 109 Tahun 2019 perspektif UU perkawinan dan kompilasi hukum Islam* [Tesis magister, Institut Agama Islam Negeri Langsa]. Repositori IAIN Langsa.
- Sajidah, R. K., & Sukmapryandhika, D. (2024). Kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung. *Jurnal Praxis Idealis*, 1(1), 55–67. <https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.2615>
- Sari, N., & Haryanto, A. (2021). Dampak status kawin belum tercatat terhadap pemenuhan hak perdata anak dalam kartu keluarga. *Jurnal Hukum Keluarga*, 9(2), 143–155.
- Shahira, S., & Tukiman. (2024). Implementasi program Kalimasada dalam meningkatkan kesadaran administrasi penduduk di Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(3), 221–234.
- Simanjuntak, N. M., & Nur R., S. H. (2023). Implementasi pelayanan pencatatan akta perkawinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(1), 74–85. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3526>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–233.
- Thoyyibah, L., & Eprilianto, R. (2024). Inovasi aplikatif pemanfaatan platform Klampid New Generation dalam menjamin kualitas layanan adminduk di Kota Surabaya. *Jurnal Tata Kelola Digital*, 5(1), 29–41.
- Usman, M. (2017). Kedudukan pencatatan perkawinan dalam hukum positif Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 14(2), 187–198.
- Zamroni, A., dkk. (2019). Kualitas pelayanan publik pada pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 115–126.