



Analisis Pemanfaatan *WhatsApp* sebagai Sarana Percepatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Tebel

Analysis of the Utilization of WhatsApp as a Means of Accelerating Population Administration Services at the Tebel Village Office

Indi Aulia Ali^{1*}, Lintang Cyta Damayanti², Roudhotul Jannah³, Anis Koirunnisak⁴,
Endar Bahtiar⁵, Iva Inayatul Ilahiyah⁶

¹Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Hasyim Asy'ari, Jombang, Indonesia

²Program Studi S1 Manajemen, Universitas Hasyim Asy'ari, Jombang, Indonesia

³Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Arab, Universitas Hasyim Asy'ari, Jombang, Indonesia

⁴Program Studi S1 Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Hasyim Asy'ari, Jombang, Indonesia

⁵Program Studi S1 Teknik Sipil, Universitas Hasyim Asy'ari, Jombang, Indonesia

⁶Universitas Hasyim Asy'ari, Jombang, Indonesia

Korespondensi Penulis: indiauliaali6@gmail.com

Article History:

Received: April 20, 2025

Revised: May 19, 2025

Accepted: June 18, 2025

Published: June 23, 2025

Keywords: Digital Communication, Tebel Village, Whatsapp

Abstract: This research aims to describe the use of WhatsApp social media as a means of population administration services at the Tebel Village Hall, Bareng District. The problem raised in this research is the process of using WhatsApp in services and how the public responds to this service. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques in the form of in-depth interviews and observations of officers and service users. The research results show that using WhatsApp helps speed up communication, makes sending required documents easier, and provides more practical access to information for village communities. Village officials are also able to provide more responsive service assistance. However, several obstacles were also found, such as limited number of officers and technical problems with the system. The results show that digital media such as WhatsApp can help make public services more accessible, especially in rural areas. This study found that WhatsApp was well received by the public and helped administration.

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan media sosial WhatsApp sebagai sarana dalam pelayanan administrasi kependudukan di Balai Desa Tebel, Kecamatan Bareng. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana proses penggunaan WhatsApp dalam pelayanan serta bagaimana tanggapan masyarakat terhadap layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi terhadap petugas dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp membantu mempercepat komunikasi, mempermudah pengiriman dokumen persyaratan, serta memberikan akses informasi yang lebih praktis bagi masyarakat desa. Petugas desa juga mampu memberikan pendampingan layanan secara lebih responsif. Meskipun demikian, ditemukan pula beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah petugas dan gangguan teknis sistem. Hasilnya menunjukkan bahwa media digital seperti WhatsApp dapat membantu membuat layanan publik lebih mudah diakses, terutama di daerah pedesaan. Studi ini menemukan bahwa WhatsApp diterima baik oleh masyarakat dan membantu administrasi.

Kata kunci: Desa Tebel, Komunikasi Digital, Whatsapp

1. PENDAHULUAN

Kelurahan merupakan ujung tombak dalam struktur pemerintahan yang paling mendasar dan berperan langsung dalam berinteraksi dengan warga di wilayah perkotaan. Wilayah ini berada di bawah kecamatan dan berfungsi sebagai bagian dari perangkat kecamatan yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat, dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di lingkungan kelurahan (S. N. A. Putri, 2022). Pelayanan publik sendiri merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum, sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam perundang-undangan. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk menyejahterakan rakyatnya melalui penyediaan layanan publik yang optimal. Efektivitas suatu pemerintahan sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik yang dijalankan, karena negara merupakan elemen utama dalam sistem pemerintahan yang mencakup berbagai lembaga sektor publik yang bertanggung jawab menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan (Fahrullah, Resmawan, & Surya, 2018).

Tujuan utama dari organisasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan berbagai bentuk layanan bagi warganya. Pemerintah juga memegang peranan penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Seiring perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan, kualitas pelayanan publik menjadi sorotan masyarakat, yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan rakyat untuk memberikan layanan sebaik mungkin. Dalam sistem demokrasi yang berorientasi pada kepentingan rakyat, masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan yang berkualitas dan efektif dari pemerintah. Untuk menilai kinerja sebuah organisasi pemerintahan, dapat digunakan konsep efektivitas, yang menitikberatkan pada pencapaian target atau tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Efektivitas ini dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau sasaran yang ditetapkan dengan hasil nyata yang dicapai. Jika hasil tersebut tidak sesuai dengan target awal, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan kegiatan tersebut kurang efektif.

Dalam konteks ini, efektivitas merujuk pada keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya melalui pemanfaatan sumber daya secara efisien, baik dari sisi input (masukan) maupun output (keluaran). Siagian menjelaskan bahwa jika efektivitas dijadikan sebagai orientasi kerja, maka fokus utama adalah tercapainya sasaran yang telah ditetapkan tepat waktu, dengan menggunakan sumber daya tertentu yang sudah dirancang sebelumnya, sehingga hasil yang diharapkan dapat diperoleh dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Sementara itu, menurut Sutrisno, efektivitas berkaitan erat dengan sejauh mana tujuan dapat dicapai, sehingga efektivitas mencerminkan tingkat pencapaian sasaran. Berbagai permasalahan dan kebijakan pemerintah menjadi pemicu perlunya inovasi dalam pelayanan publik, salah satunya dalam pelayanan administrasi kependudukan (Devika Lydia & Wibawani, 2023). Pelayanan ini mencakup sejumlah aspek, seperti pencatatan kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, serta penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Namun, proses pengurusan dokumen-dokumen tersebut kerap kali memerlukan waktu yang lama. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala, antara lain terbatasnya jumlah petugas di kantor desa, prosedur administrasi yang berbelit, serta rendahnya pemahaman masyarakat terkait tata cara pengurusan administrasi kependudukan (Helmie, Nurazizah, Saprudin, & Saepuloh, 2024).

Instansi yang menangani administrasi kependudukan berupaya mengatasi berbagai permasalahan dengan melakukan inovasi agar pelayanannya dapat mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Melalui inovasi dan keberanian dalam mengambil langkah-langkah baru, pemerintah merancang program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, termasuk penyediaan layanan cepat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan berbasis daring (online), di mana proses pengajuan dokumen dilakukan dengan mengirimkan berkas persyaratan melalui media digital (Zulfa Mas'adah & Suwitri, 2024). Dalam hal ini, teknologi digital menjadi solusi alternatif untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan publik. Memasuki era digital, aktivitas masyarakat semakin banyak dilakukan melalui perangkat atau media online. Perubahan ini sejalan dengan revolusi teknologi yang membawa momentum besar dalam transformasi kehidupan (Nazirwan et al., 2023). Konsep digitalisasi desa juga telah diatur dalam Pasal 86 ayat 1 sampai 6 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang mengamanatkan agar desa-desa di seluruh Indonesia mengadopsi teknologi informasi dalam proses pembangunan. Perkembangan teknologi informasi ini turut mempermudah masyarakat dan pemerintah dalam mencapai sasaran yang telah direncanakan. Kemajuan teknologi dalam bidang pelayanan publik juga melahirkan sistem layanan baru yang dapat diakses melalui aplikasi maupun situs web (Ramadhaniati, 2022). Dengan adanya media digital, masyarakat lebih mudah memperoleh informasi seputar persyaratan administrasi dan layanan yang tersedia. Selain itu, masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan, saran, dan masukan terhadap layanan yang diberikan melalui platform digital (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Pemilihan Desa Tebel sebagai lokasi penelitian didasarkan pada keterlibatan tim pengabdian dari Universitas Hasyim Asy'ari dalam program Kuliah Di Luar Kampus (KDLK) yang dilaksanakan di desa tersebut. Selama program berlangsung, tim pengabdian berkesempatan mengamati secara langsung berbagai dinamika dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan oleh pemerintah desa. Salah satu hal yang menarik perhatian adalah pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai sarana untuk mendukung dan mempercepat proses layanan administrasi kepada masyarakat. Faktor ini menjadi alasan utama tim pengabdian memilih Kantor Desa Tebel sebagai objek penelitian, karena memberikan kemudahan dalam mengakses data, kegiatan, serta individu yang terlibat langsung dalam pelayanan yang menjadi fokus kajian. Berdasarkan penjelasan tersebut, diperlukan penelitian lanjutan guna mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif sering disebut juga sebagai penelitian taksonomik karena bertujuan untuk mengeksplorasi dan menjelaskan fenomena, gejala, atau realitas sosial yang terjadi saat ini. Penelitian ini juga berupaya menggambarkan sejumlah variabel yang berkaitan dengan permasalahan dan objek yang diteliti (Syahrizal & Jailani, 2023). Oleh karena itu, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menyajikan analisis, menghimpun, serta menggambarkan data berdasarkan kondisi yang sebenarnya. Proses pengumpulan data dilakukan oleh tim pengabdian melalui wawancara mendalam dengan informan, yaitu petugas Kantor Desa Tebel dan sejumlah warga yang menggunakan layanan administrasi di desa tersebut. Selain itu, peneliti juga menerapkan teknik observasi dengan mengamati respons, sikap, perilaku, dan pemikiran para petugas serta masyarakat guna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tebel.

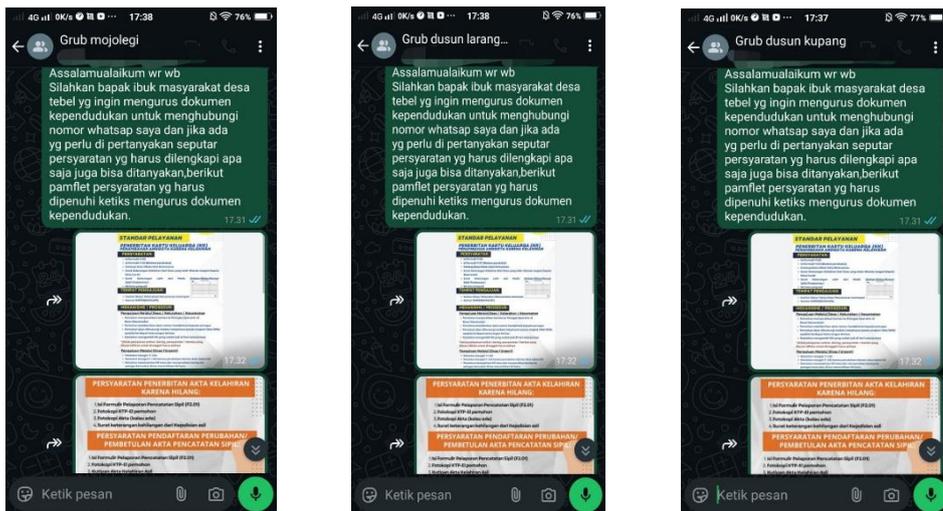
3. HASIL

Pemerintah Desa Tebel memiliki peran yang signifikan dalam memberikan pelayanan publik kepada warganya. Namun, dalam pelaksanaannya, aparat desa kerap menghadapi berbagai kendala dan menerima keluhan dari masyarakat terkait proses pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Desa Tebel memberikan pendampingan layanan melalui platform WhatsApp, yang dikenal sebagai media yang praktis dan mudah diakses oleh semua kalangan, baik generasi muda maupun orang tua.

Melalui layanan daring ini, masyarakat merasa sangat terbantu karena dapat mempercepat proses pelayanan dengan cara mengirimkan dokumen persyaratan serta menjelaskan keperluan mereka secara langsung sesuai kebutuhan. Hal ini mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efisien. Meski demikian, pelaksanaan layanan secara online melalui WhatsApp juga memiliki kekurangan, salah satunya adalah kendala teknis seperti gangguan sistem komputer dalam pengolahan data yang dapat memperlambat jalannya pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi tingkat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan yang berlangsung di desa. Dalam penelitian ini, tim pengabdian menggunakan enam indikator efektivitas, yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Sikap Petugas, Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Kompetensi Petugas (Suprpto & Botutihe, 2025).

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan di Kantor Desa Tebel mencakup berbagai aspek penting, seperti keterbukaan informasi terkait layanan, kejelasan persyaratan administratif yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, serta kemudahan dalam mengikuti alur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Masyarakat sebagai pemohon juga dimudahkan dalam memahami langkah-langkah pelayanan yang harus diikuti. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang, proses pelayanan administrasi kependudukan cukup dengan menyerahkan dokumen yang diperlukan kepada petugas pelayanan. Misalnya, dalam pengurusan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, perceraian, maupun dokumen lainnya seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran, pemohon hanya perlu melampirkan KK, KTP, dan ijazah terakhir. Sementara untuk perubahan data status perkawinan, cukup dengan membawa buku nikah. Secara umum, prosedur pelayanan yang diterapkan di Kantor Desa Tebel telah tersusun secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat yang ingin memanfaatkan layanan tersebut.



Gambar 1

b) Waktu Penyelesaian

Pendamping layanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan bagi warga Desa Tebel yang menerima layanan tersebut. Oleh karena itu, aspek waktu penyelesaian menjadi penting, yang mencakup kejelasan dan ketepatan dalam penyelesaian pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Petugas pelayanan di Kantor Desa Tebel berupaya memanfaatkan waktu seefisien mungkin untuk menyelesaikan tugas mereka dengan memberikan layanan secara cepat kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Bapak Fikih, salah satu staf pelayanan di Balai Desa Tebel, menyebutkan bahwa proses pengurusan administrasi kependudukan seperti surat pengantar dan dokumen lain yang dibutuhkan masyarakat biasanya dapat diselesaikan dalam waktu satu hari. Sementara itu, untuk pengurusan Kartu Keluarga (KK) memerlukan waktu sekitar 14 hari, meskipun dalam beberapa kasus dapat diproses lebih cepat, yakni sekitar 3 hari saja. Dengan demikian, ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan umum cukup memadai dan mampu memberikan kualitas layanan yang baik bagi masyarakat.

c) Perilaku Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Perilaku petugas pelayanan memiliki peran krusial dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan. Salah satu unsur utama dari perilaku tersebut adalah kemampuan petugas untuk bersikap ramah terhadap masyarakat. Oleh karena itu, perilaku petugas menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam mendukung pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa petugas yang bertugas sebagai pendamping

layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tebel senantiasa mengedepankan kepuasan dan kenyamanan warga dalam menerima layanan. Hal ini tercermin melalui sikap mereka yang responsif, komunikatif, profesional, serta menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan.

d) Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan berkaitan langsung dengan permohonan yang diajukan oleh masyarakat kepada pendamping layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tebel. Jenis layanan ini mencerminkan hasil akhir dari pelayanan yang diterima oleh warga. Penilaian terhadap jenis pelayanan dapat dilihat dari kualitas dan ketersediaan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkannya. Menjaga kualitas pelayanan publik menjadi hal yang penting agar masyarakat, khususnya di Desa Tebel, dapat memperoleh layanan yang maksimal.

Hasil wawancara tim pengabdian dengan Bapak Fikih, staf pelayanan di Kantor Desa Tebel, mengungkapkan, “Menjaga kualitas pelayanan di Kantor Desa Tebel sangatlah penting. Kami sebagai petugas berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada warga dengan sikap ramah, sopan, dan sabar agar mereka merasa puas dan nyaman karena pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan mereka.”.Sementara itu, menurut pernyataan salah satu warga yang tidak ingin disebutkan identitasnya, “Ketika saya mengurus perubahan data di Kartu Keluarga, menurut saya pelayanan dari pendamping di Kantor Desa Tebel sudah cukup baik, tidak ada kesalahan seperti penulisan nama, dan saya merasa cukup puas.” Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Tebel telah sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan masyarakat.

e) Sarana dan Prasarana

Pelayanan merupakan segala bentuk tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Umumnya, pelayanan berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat, termasuk dalam hal pengurusan administrasi di tingkat desa. Salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana ini mencakup berbagai perlengkapan yang disediakan oleh pemerintah untuk menunjang pelaksanaan tugas petugas pelayanan serta memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan (A. S. B. Putri, 2023). Dengan adanya fasilitas dan infrastruktur yang

lengkap dan memadai, proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik di Kantor Desa Tebel, khususnya dalam hal pengurusan administrasi kependudukan, sudah tergolong mencukupi dan layak digunakan.

f) Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan mencerminkan tanggung jawab mereka sebagai aparatur publik terhadap masyarakat selaku penerima layanan. Tingkat kompetensi ini dapat diukur dari sejauh mana kedisiplinan dan responsivitas petugas dalam menjalankan tugasnya sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan. Di Kantor Desa Tebel, petugas pelayanan dinilai cukup disiplin, sigap, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada warga, sehingga kompetensi mereka dinilai telah mendukung efektivitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Tebel telah menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, khususnya dalam hal administrasi kependudukan. Kehadiran petugas pelayanan yang menggunakan media WhatsApp terbukti sangat membantu masyarakat. Kini, pengajuan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah melalui layanan daring yang disediakan lewat aplikasi tersebut. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan oleh petugas, sekaligus memberikan kenyamanan dan efisiensi bagi masyarakat Desa Tebel.

4. DISKUSI

Tim pengabdian bersama dengan staf pelayanan di Kantor Desa Tebel telah merancang solusi untuk mengatasi berbagai kendala yang sebelumnya telah dibahas. Rencana yang disusun mencakup langkah-langkah untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi beban kerja petugas, serta memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi (Zuraidah, Anjumi, 'Uyun, & Wati, 2024). Salah satu upaya yang dilakukan oleh tim pengabdian adalah membuat pamflet yang memuat informasi lengkap mengenai persyaratan pengurusan surat-menyurat di desa, yang kemudian akan dipasang di papan pengumuman (mading). Selain itu, tim juga mengadakan sosialisasi terkait prosedur administrasi melalui grup WhatsApp RT/RW.

Tanggapan masyarakat terhadap pamflet tersebut dan sosialisasi yang dilakukan melalui grup WhatsApp sangat positif. Warga menyampaikan apresiasi kepada tim pengabdian karena kehadiran pamflet yang jelas dan terperinci sangat membantu mereka.

Dengan informasi yang tersedia, masyarakat tidak lagi kebingungan mengenai dokumen apa saja yang dibutuhkan dalam pengajuan surat, sehingga mereka dapat mempersiapkan syarat-syaratnya terlebih dahulu. Panduan yang jelas juga mengurangi risiko kesalahan dalam pengajuan dan mencegah terjadinya penolakan dokumen atau keharusan datang kembali karena kelengkapan yang kurang. Inisiatif ini dinilai sebagai langkah positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Tebel.

5. KESIMPULAN

Untuk menjawab tingkat efektivitas layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tebel serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya, dapat disimpulkan bahwa penggunaan media WhatsApp dalam pelayanan administrasi telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Faktor-faktor yang mendukung efektivitas layanan ini mencakup prosedur yang sederhana dan mudah dipahami, penyelesaian layanan yang cepat, kualitas hasil pelayanan yang baik, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, kompetensi petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup juga menjadi elemen penting dalam memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat.

Kantor Desa Tebel, melalui pemanfaatan WhatsApp sebagai media pendampingan pelayanan, telah mampu memberikan kemudahan dan kejelasan bagi warga dalam mengakses layanan. Dari segi efisiensi, waktu penyelesaian tergolong baik karena hanya memerlukan waktu sekitar 3 hingga 4 hari kerja, sehingga layanan dapat dikatakan cukup efektif. Namun demikian, perlu diakui bahwa penggunaan WhatsApp sebagai sarana layanan administrasi juga menghadirkan tantangan tertentu. Oleh karena itu, diperlukan kajian lanjutan guna mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar menjadi lebih optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Devika Lydia, A., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas layanan pendampingan perubahan biodata Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Semolowaru, Kota Surabaya. *Jurnal Genta Mulia*, 14(2), 272–284. <https://doi.org/10.61290/gm.v14i2.539>
- Fahrullah, F., Resmawan, E., & Surya, I. (2018). Analisis kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(3), 1265–1278. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2965>
- Helmie, J., Nurazizah, H. M., Saprudin, & Saepuloh, A. (2024). Peran penting administrasi kependudukan dan legalitas usaha bagi masyarakat di Desa Karangnunggal Kecamatan Cibeber. *Jurnal Warta Desa*, 6(3), 164–168. <https://doi.org/10.29303/jwd.v6i3.310>
- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan (Adminduk) melalui balai RW di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89.
- Putri, S. N. A. (2022). Optimalisasi kualitas pelayanan publik dengan program Kalimasada melalui aplikasi Klampid di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal*, 3(2), 1112–1117.
- Suprpto, S., & Botutihe, N. (2025). Strategi peningkatan kinerja pelayanan publik (Studi kasus di Kantor Camat Asparaga Kabupaten Gorontalo). *Bureau: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 233–254. <https://doi.org/10.53363/bureau.v5i1.530>
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Zulfa Mas'adah, A., & Suwitri, S. (2024). Inovasi pelayanan publik: Program CEDAKMAS (Cepat Dekat Masyarakat) dalam rangka meningkatkan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. *Jurnal NOVA IDEA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(3), 268–287. (Retrieved from tautan perlu dikoreksi, karena mengandung beberapa URL yang tidak relevan atau rusak)
- Zuraidah, Anjumi, N. F., 'Uyun, Q., & Wati, P. Y. (2024). Efisiensi media WhatsApp sebagai sarana sosialisasi administrasi pengurusan surat di Balai Desa Wonosari Kecamatan Pagu. *Jurnal Gembira: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(4), 1295–1303.