



## Implementasi Kerja Mahasiswa Dalam Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Dua Puluh Iir Empat

**Aziz Tanjung<sup>1</sup>, Tia Fani Ayu Indriani<sup>2</sup>, Resti Helfira<sup>3</sup>, Reza Syahbani<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas PGRI Palembang,  
[aziztanjung428@gmail.com](mailto:aziztanjung428@gmail.com)

<sup>2</sup>Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas PGRI Palembang,  
[tiafany427@gmail.com](mailto:tiafany427@gmail.com)

<sup>3</sup>Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas PGRI Palembang,  
[rerefira99@gmail.com](mailto:rerefira99@gmail.com)

<sup>2</sup>Dosen Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universitas PGRI Palembang  
[syahbanireza77@gmail.com](mailto:syahbanireza77@gmail.com)

### Abstract

Efficient and accurate population administration has a crucial role in ensuring optimal public services and sustainable development at the local level. The Twenty Iir Empat Village Head Office 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 analyze and implement strategies for improving population administration at the Twenty Iir Empat Village Head Office, Iir Timur Satu District, Palembang 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 Twenty Iir Empat 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.

### Abstrak

Administrasi kependudukan yang efisien dan akurat memiliki peran krusial dalam memastikan pelayanan publik yang optimal dan keberlanjutan pembangunan di tingkat lokal. Kantor Lurah Dua Puluh Iir Empat 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 menganalisis dan mengimplementasikan strategi peningkatan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Dua Puluh Iir Empat, Kecamatan Iir Timur Satu, Kota Palembang. 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

### Article History

*Submitted: 19 December 2023*

*Accepted: 8 January 2024*

*Published: 9 January 2024*

### Key Words

Population Administration,  
Information Technology,  
Service Improvement,  
Community Satisfaction

### Sejarah Artikel

*Submitted: 19 December 2023*

*Accepted: 8 January 2024*

*Published: 9 January 2024*

### Kata Kunci

Administrasi Kependudukan,  
Teknologi Informasi,  
Peningkatan Pelayanan,  
Kepuasan Masyarakat



Dua Puluh Ilir Empat 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.

## **Pendahuluan**

Administrasi Publik dalam arti yang lebih sempit merujuk pada "administrasi" yang melibatkan semua tugas teknis terkait dengan manajemen, seperti pencatatan, penulisan surat, pembukuan kecil, pengetikan, penyusunan agenda, dan sejenisnya (Muhammad Rendy Yoga Pradana et al., 2023). Menurut Leonard D. White, administrasi dalam arti yang lebih luas adalah suatu proses yang umumnya terjadi dalam segala jenis usaha kelompok, baik itu berskala negara maupun swasta, sipil maupun militer, dan dapat mencakup skala besar atau kecil. Secara fundamental administrasi mencakup seluruh rangkaian proses, mulai dari pengaturan hingga pengawasan sekelompok individu yang bekerja pada tugas-tugas berbeda untuk mencapai suatu tujuan bersama. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang melibatkan pembuatan dan distribusi dokumen serta data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan manajemen informasi administrasi kependudukan (Afrita & Arif, 2023).

Menurut (Ningtyas & Umiyati, 2023) Administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan dan proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengelola dan memelihara informasi terkait penduduk suatu wilayah. Secara umum, hal ini melibatkan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan pemanfaatan data penduduk dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang efisien serta mendukung perencanaan pembangunan. Dalam skala lebih luas, administrasi kependudukan berkontribusi pada pembentukan kebijakan pemerintah, alokasi sumber daya, dan pemantauan perkembangan sosial ekonomi suatu daerah (J. P. A. Putri et al., 2022). Administrasi kependudukan menjadi penting dalam konteks pemerintahan karena menciptakan dasar informasi yang diperlukan untuk berbagai keputusan dan kebijakan. Data yang dikumpulkan melalui administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai statistik demografis, tetapi juga memberikan landasan untuk perencanaan pembangunan, pendidikan, kesehatan, dan sektor publik lainnya. Keakuratan dan ketepatan administrasi kependudukan memiliki dampak langsung pada efisiensi pelayanan publik dan efektivitas program-program pembangunan (Irmawati et al., 2022).

Kantor Lurah Dua Puluh Ilir Empat yang berlokasi di Kecamatan Ilir Timur Satu, memegang peranan sentral sebagai pusat administrasi pemerintahan di wilayahnya. Dengan jumlah penduduk yang signifikan di Kota Palembang, 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 Dua Puluh Ilir Empat memiliki peran krusial dalam memastikan efisiensi dan efektivitas proses administrasi kependudukan. Namun seiring berjalannya beberapa tahun terakhir, Kantor Lurah Dua Puluh



Iilir Empat menghadapi sejumlah tantangan yang bersifat kompleks dalam hal administrasi kependudukan. Pertumbuhan penduduk yang pesat di Kecamatan Iilir Timur Satu, baik melalui laju kelahiran yang tinggi maupun migrasi penduduk dari daerah lain, telah menciptakan dinamika baru yang mengakibatkan peningkatan jumlah penduduk yang perlu diadministrasi. Dampaknya, beban kerja dan kompleksitas proses administrasi kependudukan di kantor ini pun meningkat secara signifikan.

Tantangan lainnya muncul dalam konteks ketidakmampuan pengelolaan data yang efisien. Lonjakan jumlah penduduk menempatkan Kantor Lurah Dua Puluh Iilir Empat di tengah kesulitan dalam mengelola data kependudukan secara tepat dan akurat. Kurangnya sistem terintegrasi dan kekurangan sumber daya manusia yang terlatih telah menciptakan situasi di mana duplikasi data, ketidakakuratan, dan kesalahan dalam proses administrasi kependudukan menjadi permasalahan yang tidak dapat diabaikan. Kurangnya layanan administrasi yang efektif merupakan hambatan lain yang dihadapi oleh masyarakat di Kecamatan Iilir Timur Satu. Waktu tunggu yang panjang, kurangnya informasi yang jelas, dan fasilitas yang tidak memadai untuk melayani masyarakat semuanya berkontribusi pada kesulitan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Dua Puluh Iilir Empat.

Mengenali kompleksitas dan urgensi permasalahan ini, upaya peningkatan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Dua Puluh Iilir Empat menjadi tidak hanya relevan tetapi juga mendesak. Langkah-langkah perbaikan diharapkan dapat mengatasi masalah pertumbuhan penduduk yang pesat, memperbaiki ketepatan data, mempercepat proses administrasi, dan pada akhirnya, memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Oleh karena itu, latar belakang ini menjadi pijakan utama dalam merancang program peningkatan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Dua Puluh Iilir Empat, Kecamatan Iilir Timur Satu.

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 (Anggela Putri, 2022). Pemerintah, menurut Syafiie dan Azikin, merujuk pada sekelompok orang yang efektif dalam mengkoordinasikan dan memimpin hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta antar departemen dan unit di dalam struktur pemerintahan itu sendiri. Ilmu pemerintah, menurut Rosental, memfokuskan studi pada struktur dan proses pemerintah, sementara menurut Poeljo, ilmu pemerintah mengkaji cara susunan dan fungsi lembaga pemerintah (Muriawan et al., 2020). Departemen Dalam Negeri mendefinisikan pemerintah sebagai kegiatan lembaga publik dalam mencapai tujuan negara. Ndraha mengartikan pemerintah sebagai badan atau organisasi yang memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, dengan pemerintahan merujuk pada proses pemenuhan kepentingan tersebut (D. E. A. Putri & Bataha, 2023).



Menurut (Syaputra, 2021) Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain secara langsung. Administrasi publik, pada dasarnya, merupakan kerja sama kelompok orang atau lembaga untuk menjalankan tugas yang diperlukan guna memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan ini mencakup pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat atas barang, jasa administratif, atau pelayanan yang disediakan oleh organisasi pelayanan publik, dengan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, pendorong partisipasi masyarakat, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban (Lydia, 2023).

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif untuk mendalaminya (Sugiyono, 2017). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan secara rinci peningkatan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Dua Puluh Ilir Empat, Kecamatan Ilir Timur Satu, Kota Palembang. 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 Dua Puluh Ilir Empat yang terletak di Kecamatan Ilir Timur Satu, Kota Palembang, 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 Dua Puluh Ilir Empat, Kecamatan Ilir Timur Satu Palembang, memiliki luas wilayah 96 Ha dan jumlah penduduk sekitar 16.606 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 Dua Puluh Ilir Empat, yang berada di Kecamatan Ilir Timur Satu, Kota Palembang, memiliki populasi sebanyak 16.606 jiwa. Rincian jumlah penduduk dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1.** Jumlah Penduduk

Penduduk	Jumlah
Laki – Laki	6800
Perempuan	9806

Visi dan Misi Kelurahan Dua Puluh Ilir Empat adalah Mewujudkan Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan yang Berkarakter "HATI" (Humanis, Attitude). Dalam rangka merealisasikan visi pelayanan yang diinginkan, Kelurahan Dua Puluh Ilir Empat telah menetapkan sejumlah misi, yaitu meningkatkan profesionalisme aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. 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



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



**Gambar 2.** Pelaksanaan Pembuatan Surat Nikah

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 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 Dua Puluh Ilir Empat, Kecamatan Ilir Timur Satu, Kota Palembang, 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 Lurah Dua Puluh Ilir Empat.

## Saran

Sebagai upaya terus menerus dalam meningkatkan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Dua Puluh Ilir Empat, Kecamatan Ilir Timur Satu, Kota Palembang, berikut adalah beberapa saran yang mungkin dapat membantu:

1. Implementasikan sistem informasi yang lebih canggih dan terintegrasi untuk memudahkan pengelolaan data kependudukan. Sistem yang efisien dapat membantu mempercepat proses pelayanan dan meminimalkan risiko kesalahan.
2. Sediakan pelatihan rutin bagi staf administrasi terkait Administrasi Kependudukan. Hal ini akan membantu mereka memahami perubahan-perubahan dalam regulasi terkait dan meningkatkan keterampilan mereka dalam pengelolaan data.
3. Tingkatkan transparansi dalam proses administrasi kependudukan dengan memberikan informasi yang lebih mudah diakses kepada masyarakat. Sebagai contoh, publikasikan prosedur-prosedur pembuatan dokumen kependudukan secara online dan informasikan secara jelas persyaratan yang diperlukan.
4. Perluas pelayanan online untuk mengurangi kehadiran fisik di kantor. Penggunaan platform daring untuk pengajuan dokumen, pengecekan status, dan pengambilan dokumen dapat meningkatkan efisiensi pelayanan.

## Daftar Pustaka

- Afrita, K. I., & Arif, L. (2023). Implementasi E-Government Melalui Klampid New Generation (KNG) Pada. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Oktober, 2023*(19), 447–455. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8405787>
- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 3*(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies, 1*(2), 50–57. <https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57>



- Lydia, A. D. (2023). PENDAMPINGAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PELAYANAN “SAYANG WARGA” DI BALAI RW KELURAHAN SEMOLOWARU. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol.3, 3(2)*, 257–262.
- Muhammad Rendy Yoga Pradana, V. Rudy Handoko, & Eddy Wahyudi. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan DiKelurahan Wonokusumo Kecamatan SemampirPemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(5)*, 398–413.
- Muriawan, A., Subarkah, S., & SULISTYOWATI, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan, 21(1)*, 1–16. <https://doi.org/10.24176/sk.v21i1.5675>
- Ningtyas, P. C., & Umiyati, S. (2023). Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume, 3(5)*, 4382–4396.
- Putri, D. E. A., & Bataha, K. (2023). the Effectiveness of Population Administration Services At Balai Rw (Case Study of Medokan Ayu Village) . *Jurnal PubBis, 7(2)*, 179–181. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v7i2.776>
- Putri, J. P. A., Murti, I., & Rahmadanik, D. (2022). Implementasi E-Klampid Di Kelurahan Ngagel Rejo Kota Surabaya Untuk Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Seminar Peningkatan Sitasi Internasional, 1(1)*, 1–5.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer, 20(2)*, 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>