

ABSTRAK

Dina Rismawati, 2023. "Peranan Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kesadaran Masyarakat Mengenai Adminduk Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya. Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr.H. Febriyanto. S. E., M.M. Pembimbing (II) Nani Septiana S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan pelayanan publik dan kinerja Pegawai dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai administrasi kependudukan melalui program kawasan lingkungan masyarakat sadar administrasi kependudukan (KALIMASADA) di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya. Pelayanan publik dan kinerja pegawai dibantu program KALIMASADA sendiri diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat yang dimana banyak masyarakat yang belum mengetahui pentingnya administrasi kependudukan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data, wawancara, observasi, dan dokumentasi, teknik analisis data menggunakan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan pelayanan publik dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai adminduk sudah terlaksana dengan baik namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi seperti prasarana pendukung agar pelayanan berjalan dengan optimal lalu peningkatan kualitas SDM di Kelurahan Gebang Putih yang diharapkan kedepannya dapat diikuti pelatihan agar memperlancar proses pelayanan, dengan adanya program KALIMASADA ini kegiatan kepengurusan dokumen kependudukan di kelurahan Gebang Putih mengalami peningkatan dalam segi pelayanan yang lebih responsif dan minat masyarakat terhadap kepengurusan dokumen administrasi.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, Kalimasada.