

Pendampingan Penggunaan Layanan Pembuatan KTP Berbasis Online dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Simokerto Kota Surabaya

**Vero Nazwa Bauzir¹, M Athour Rohman², Novita Resa Fatmalia³, Ella Anastasya Sinambela⁴,
Fayola Issalillah⁵, Didit Darmawan⁶, Rafadi Khan Khayru⁷, Muhammad Yusron Maulana El
Yunusi⁸, Mirza Elmy Safira⁹, Arif Rachman Putra¹⁰**

¹⁻¹⁰Universitas Sunan Giri Surabaya
yusronmaulana@unsuri.ac.id

Histori Artikel:

Received: 2/7/2026

Revised: 25/7/2026

Accepted: 27/7/2026

Kata Kunci:

Administrasi Digital,
Kepuasan Masyarakat,
KTP Online,
Pelayanan Publik,
Sistem Informasi Administrasi
Kependudukan (SIAK).

Abstrak: Resistensi masyarakat terhadap teknologi dan keterbatasan literasi digital sering kali menjadi hambatan utama dalam implementasi administrasi kependudukan modern. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, program pengabdian ini bertujuan menganalisis efektivitas pendampingan layanan pembuatan KTP berbasis daring melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kecamatan Simokerto, Surabaya. Data dihimpun melalui teknik observasi, wawancara terstruktur, serta analisis dokumen yang kemudian divalidasi menggunakan metode triangulasi. Hasil intervensi yang dilaksanakan oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan warga berusia 17 tahun ke atas dalam mengakses platform digital secara mandiri. Pendampingan ini terbukti efektif mendorong efisiensi birokrasi, mereduksi beban antrean tatap muka di kantor kecamatan, serta mempercepat adaptabilitas masyarakat terhadap pelayanan publik elektronik. Sinergi antara mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya dan pihak kecamatan berhasil memicu partisipasi aktif warga sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap tata kelola layanan kependudukan yang transparan, akuntabel, dan inklusif.

PENDAHULUAN

Penyediaan layanan administrasi kependudukan seperti KTP, KK, dan berbagai akta pencatatan sipil merupakan aspek krusial dalam manajemen pemerintahan yang efektif. Keberhasilan layanan ini berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat, karena kepemilikan dokumen kependudukan menjadi syarat utama untuk mengakses berbagai hak dasar, termasuk pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial (Supardana et al., 2025). Pemerintah memiliki peran pokok untuk menjamin pelayanan publik yang terkelola dengan baik dan bermanfaat bagi masyarakat. Karena pelayanan publik melibatkan lingkungan yang kompleks serta koordinasi lintas lembaga, sinergi antarunit kerja dan pendampingan aktif oleh mahasiswa KKN Universitas

Sunan Giri Surabaya menjadi syarat mutlak untuk mewujudkan pengelolaan pelayanan yang terintegrasi (Bambang, 2011). Penguatan kapasitas kelembagaan melalui sinergi yang tepat akan menjamin efisiensi alur administrasi di setiap level instansi (Darmawan et al., 2025). Dengan demikian, efektivitas sistem administrasi kependudukan sangat bergantung pada integrasi kelembagaan guna memastikan terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat secara optimal.

Kepemilikan dokumen kependudukan yang sah merupakan hak fundamental setiap warga negara yang menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan pelayanan prima (Safitri, 2023). Tantangan administratif kerap muncul dalam realitas pelayanan, seperti keluhan masyarakat mengenai durasi proses pembuatan KTP yang dinilai lambat, termasuk pada implementasi KTP digital (Mursyidah et al., 2024). Fenomena tersebut menegaskan urgensi peningkatan kualitas pelayanan agar lebih cepat dan tepat. Merespons persoalan ini, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengimplementasikan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau KTP Digital sebagai upaya adaptasi terhadap modernisasi. Penilaian kinerja aparatur berbasis standar yang terukur menjadi indikator utama untuk menjamin profesionalisme dan kecepatan layanan bagi masyarakat (Mardikaningsih et al., 2026). Inovasi ini mempermudah akses layanan bagi masyarakat serta menjadi solusi atas kendala birokrasi dalam pencetakan KTP fisik yang memerlukan waktu lama (Husanah et al., 2024). Melalui implementasi IKD, efisiensi serta efektivitas pelayanan administrasi kependudukan diharapkan mampu tercapai secara optimal di era digital.

Optimalisasi pelayanan berkaitan dengan aktivitas yang dilakukan oleh individu, organisasi, maupun tim pengabdian untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Tujuan optimalisasi adalah untuk menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, akurat, meminimalkan waktu tunggu, memanfaatkan daya yang tersedia, dan menghindari biaya tambahan (Nasution & Kusumawati, 2023). Dalam hal ini, peran mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya menjadi instrumen penting dalam menjembatani penyampaian informasi dan memberikan pendampingan langsung kepada warga. Pemberdayaan kerja sama strategis antara mahasiswa, pemerintah kecamatan, dan masyarakat sangat menentukan keberhasilan dalam menyederhanakan akses administrasi bagi setiap warga (Darmawan, 2017). Oleh sebab itu, optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program pendampingan oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

Transformasi digital dalam pelayanan publik, seperti yang terlihat pada aplikasi KTP Digital, bukanlah peristiwa sekali waktu; melainkan merupakan hasil dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara komprehensif. Digitalisasi yang melekat pada pelayanan ini terkait dengan

penyediaan fasilitas digital yang sesuai, mulai dari aplikasi yang mudah digunakan hingga infrastruktur back-end yang tangguh. Keberadaan KTP yang hadir dalam genggamannya melalui seluler memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan administrasi tanpa terhambat oleh kendala waktu atau ruang, sehingga mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan. Kemampuan adaptasi teknologi serta pengembangan kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penentu dalam menjaga relevansi pelayanan di era industri yang dinamis (Musyafak & Darmawan, 2025; Oluwatoyin & Mardikaningsih, 2024). Dengan demikian, transformasi digital melalui KTP Digital merupakan langkah sistematis dalam membangun pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kartu Tanda Penduduk dapat dideteksi menggunakan teknik pengenalan gambar yang dikembangkan dan diuji menggunakan OCR. Praproses, ekstraksi area teks, dan segmentasi merupakan teknik pengolahan citra dalam penelitian ini. OCR digunakan untuk analisis karakter. KTP yang baik didasarkan pada basis data elektronik, terutama karena dapat mendeteksi wajah dan menganalisis data secara diam-diam. Sistem basis data yang transparan dan akurat akan memperkuat integritas data kependudukan sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem informasi pemerintah (Rojak & Issalillah, 2022). Oleh karena itu, penerapan teknologi OCR dalam sistem KTP elektronik dapat meningkatkan akurasi identifikasi serta keamanan data kependudukan secara digital.

Secara teknis, pemerintah memfasilitasi penggunaan e-KTP bagi warga daerah dan nasional. Sistem ini telah menyediakan mekanisme pemanfaatan e-KTP dan metode e-Voting (Saputra, 2017). Namun, hal ini telah diketahui sejak kasus korupsi e-KTP. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa data nasional dalam e-KTP juga dapat digunakan untuk mendukung proyek pembangunan global dan digunakan untuk pengumpulan data yang dapat dipercaya. Saat ini, fungsi e-KTP terbatas pada identitas nasional yang khas, personal, dan nasional. Pemerataan pembangunan yang berkeadilan menuntut sistem pengelolaan yang bersih serta partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan kebijakan agar terhindar dari penyalahgunaan (Rojak et al., 2012). Dengan demikian, optimalisasi pemanfaatan e-KTP masih memerlukan penguatan sistem serta tata kelola yang transparan guna mendukung berbagai kepentingan pembangunan nasional.

Pelayanan e-KTP sangat penting untuk ditingkatkan setiap harinya dengan mendorong kemajuan teknologi dan kondisi sosial. Fungsi e-KTP dalam pendataan dan pelayanan kepada masyarakat, serta fasilitas atau sarana pendukung dalam pelaksanaan yang disediakan oleh Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat, telah diteliti, dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia dalam proses pelaksanaannya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan Pemerintah dalam melaksanakan penerapan dan penerapan e-KTP sehingga masyarakat yang ingin melakukan

pencatatan atau pembuatan merasa dapat ditangani dengan baik oleh Pemerintah. Kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kompetensi dan dedikasi aparatur dalam menjalankan tugas untuk memenuhi ekspektasi masyarakat (Darmawan et al., 2020; Darmawan et al., 2022). Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan e-KTP perlu terus diupayakan melalui pengembangan teknologi serta kapasitas SDM guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan layanan digital yang berfungsi sebagai alternatif pengganti KTP elektronik (KTP-e). Biodata dan data grup seperti file KTP dan KK disimpan secara digital oleh layanan ini. Selain itu, IKD juga menyajikan informasi seputar COVID-19, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), statistik kendaraan, dan informasi Badan Kepegawaian Negara (BKN) (Amanda et al., 2025). Dengan demikian, implementasi IKD diharapkan mampu memperluas jangkauan layanan administrasi kependudukan secara terintegrasi dan berbasis digital di seluruh wilayah Indonesia.

Pemerintah dan masyarakat perlu saling bersinergi dalam memperkuat jaring pengaman sosial melalui aksi nyata yang membantu warga kurang mampu. Kepedulian mahasiswa menjadi cerminan bahwa layanan publik yang inklusif harus dibarengi dengan perhatian terhadap kondisi riil di lapangan (Aliyah et al., 2026; Anwar et al., 2026; Arifin et al., 2026; Mufaizah et al., 2026; Rodiyah et al., 2026). Selain aspek kemanusiaan, upaya menciptakan kesejahteraan yang berkelanjutan juga bergantung pada kesadaran masyarakat dalam penguatan nilai-nilai moral. Sinergi antara tata kelola lingkungan yang baik serta kecerdasan emosional dalam interaksi sosial menjadi elemen kunci dalam membangun tatanan masyarakat yang maju dan harmonis (Masfufah et al., 2024; Nuraini et al., 2022; Nuraini et al., 2024; Oluwatosin & Darmawan, 2024).

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya ini bertujuan untuk menginvestigasi efektivitas serta dampak pendampingan implementasi KTP digital terhadap aksesibilitas layanan administrasi di Kecamatan Simokerto, Surabaya. Langkah ini menjadi strategi nyata dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat lokal. Melalui pendekatan praktis di lapangan serta tinjauan literatur, program ini mengkaji tingkat efektivitas, hambatan teknis, hingga potensi pengembangan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan memperhatikan aspek regulasi, keamanan data, dan literasi digital masyarakat. Implementasi IKD berorientasi pada penciptaan sistem administrasi terintegrasi yang meminimalkan risiko kerusakan atau kehilangan dokumen fisik serta mempercepat alur pelayanan bagi warga. Pendampingan intensif dari mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya ini memberikan kontribusi nyata dalam mempercepat transformasi digital pelayanan publik yang lebih adaptif, modern, dan inklusif.

METODE

Pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis efektivitas implementasi e-KTP melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Surabaya. Fokus utama kajian terletak pada identifikasi faktor yang memengaruhi administrasi layanan serta kendala yang muncul, seperti kerusakan infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia, hingga resistensi masyarakat terhadap adopsi teknologi (Siahaan & Andry, 2024). Melalui pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, dan analisis dokumen, kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya ini bertujuan memetakan dinamika pelaksanaan SIK agar hambatan dalam pelayanan e-KTP dapat diatasi secara akurat (Mahbubi, 2025).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lapangan serta wawancara terstruktur untuk memperoleh informasi rinci mengenai efektivitas sistem. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang divalidasi menggunakan teknik triangulasi sumber serta teknik (Cresswell, 2016). Metode ini menjamin akurasi dan keabsahan hasil analisis dalam menilai kinerja sistem administrasi kependudukan, sehingga dapat menjadi rujukan dalam merumuskan tata kelola pelayanan publik yang lebih terpercaya dan akuntabel (Mahbubi, 2025).

Implementasi program pendampingan layanan KTP berbasis daring oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya di Kantor Kecamatan Simokerto, Surabaya, diarahkan untuk meningkatkan pemahaman dan kemudahan akses bagi warga berusia 17 tahun ke atas. Kegiatan ini menegaskan pentingnya menyeimbangkan bantuan teknis pemerintah dengan kualitas pelayanan langsung demi menjawab kebutuhan masyarakat. Dengan menempatkan pelayanan publik sebagai bentuk dukungan organisasi yang transparan dan akuntabel, pendampingan yang dikawal oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya ini mampu memicu partisipasi aktif warga dalam menggunakan sistem administrasi digital, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap efisiensi layanan kependudukan di wilayah Simokerto (Mahbubi, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pendampingan penggunaan layanan pembuatan KTP berbasis daring oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya di Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya, menunjukkan adanya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap proses pengajuan dokumen kependudukan. Sebagian besar peserta pendampingan, yang terdiri dari warga dan remaja usia wajib KTP, mampu memahami prosedur pengajuan dokumen menggunakan sistem

daring yang disediakan oleh pemerintah daerah. Sebelum kegiatan pendampingan dilaksanakan, warga mengalami kendala dalam mengakses layanan secara mandiri akibat keterbatasan literasi digital, minimnya informasi teknis, serta kurangnya pemahaman mengenai administrasi kependudukan berbasis internet. Dalam kaitan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menginstruksikan staf untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang responsif terhadap kebutuhan warga. Kualitas pelayanan publik dievaluasi melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati (Suprianto, 2023). Optimalisasi kualitas pelayanan ini menjadi instrumen utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap aksesibilitas administrasi kependudukan (Darmawan et al., 2022). Pelaksanaan program pendampingan oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya ini berkontribusi nyata dalam meningkatkan pemahaman serta kemudahan akses warga terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis daring di wilayah Simokerto.

Rencana penyelesaian kendala administratif diwujudkan melalui rangkaian bimbingan teknis tatap muka yang melibatkan partisipasi aktif warga setempat. Kegiatan di lapangan dikemas secara terstruktur melalui pemaparan materi yang ringkas, simulasi pengisian formulir digital, serta pembagian lembar panduan praktis oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya guna memudahkan pemahaman peserta. Pendekatan langsung ini terbukti mempermudah masyarakat dalam memahami alur pengajuan dokumen kependudukan secara nyata. Penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui bimbingan teknis terbukti efektif dalam membenahi kinerja pelayanan publik di tingkat instansi pemerintah (Darmawan et al., 2025). Seluruh tahapan pelaksanaan agenda pendampingan ini terekam secara sistematis melalui dokumentasi kegiatan di lapangan.



Gambar 1. Tahap Pengondisian dan Pembukaan Sosialisasi

Pada Gambar 1 merekam momen saat pemateri berdiri di hadapan publik untuk mengawali agenda sosialisasi. Fase ini difungsikan untuk mendiseminasikan introduksi mengenai target capaian program serta pemetaan makro dari muatan materi yang akan dibahas. Seluruh audiens yang hadir menunjukkan kedisiplinan dengan duduk tertib serta menyimak orientasi awal yang dipaparkan. Atmosfer forum terbangun secara kondusif dan komunikatif

meskipun dikemas dalam ruang yang bersahaja. Tahapan inisiasi tersebut memegang peranan krusial untuk membangun pemahaman fundamental sekaligus menjembatani kedekatan emosional antara fasilitator dan konstituen demi efisiensi transfer pengetahuan. Model edukasi sosiokultural semacam ini dapat dieksekusi melalui diversifikasi instrumen publikasi, mulai dari metode penyuluhan langsung di basis komunitas, distribusi selebaran brosur, hingga optimalisasi jaringan media sosial (Abrar et al., 2025). Penerapan manajemen komunikasi yang efektif dalam sosialisasi merupakan bagian dari upaya pemberdayaan kerja sama untuk mempermudah alur layanan administrasi (Darmawan, 2017).



Gambar 2. Transformasi Materi Inti Berbasis Dialog Interaktif

Gambar 2 mengabadikan proses transfer substansi materi pokok secara bertahap menggunakan artikulasi bahasa yang membumi dan mudah diserap oleh peserta. Metode pemaparan tidak sekadar bertumpu pada teknik ceramah searah, melainkan dikombinasikan dengan pengajuan pertanyaan ringan sebagai instrumen evaluasi instan untuk mengukur daya tangkap audiens. Komunitas warga merespons secara aktif dan menunjukkan atensi tinggi terhadap substansi pembahasan. Pola komunikasi dua arah ini menjadi indikator sahih bahwa pesan yang disampaikan berhasil dipahami secara substansial oleh target sasaran. Skema diseminasi informasi ini idealnya diikuti dengan ruang tanya jawab serta forum diskusi interaktif sebagai langkah preventif dalam mengeliminasi potensi kebingungan atau miskonsepsi teknis di kalangan peserta (Orias, 2023). Peningkatan literasi masyarakat melalui edukasi partisipatif ini sangat krusial dalam membangun ketahanan sosial sekaligus menekan kesenjangan akses informasi (Saputra & Darmawan, 2021).



Gambar 3. Konsolidasi Forum Diskusi dan Rekam Kebersamaan

Gambar 3 memperlihatkan sesi pendalaman materi sekaligus dokumentasi kolektif di akhir acara. Pasca-pemaparan materi pokok selesai, ruang partisipasi dibuka lebar bagi warga untuk mengutarakan pertanyaan maupun tanggapan personal. Kanal diskusi ini bernilai penting karena menyediakan panggung aktif bagi publik sekaligus memperkuat retensi ingatan mereka terhadap regulasi yang baru dipelajari. Selama agenda berlangsung, konstituen diberikan kedaulatan penuh untuk berdialog dan mengajukan konfirmasi atas kendala administratif yang mereka alami (Adawiah & Nurbati, 2025). Ekspresi kepedulian dan soliditas yang terekam dalam dokumentasi mencerminkan bahwa program berjalan dalam ekosistem yang positif serta penuh antusiasme, sekaligus menandakan bahwa substansi kebijakan dapat diinternalisasi dengan baik oleh masyarakat. Ruang interaksi sosial yang terbuka ini menjadi sarana efektif dalam mereduksi stereotip dan meningkatkan kohesi antarwarga dalam mengawal kebijakan administratif (Zahid & Darmawan, 2022; Wisnujati & Mardikaningsih, 2021).



Gambar 4. Optimalisasi Instrumen Panduan Strukturasi Informasi

Penggunaan media pendukung ini bertujuan agar penyampaian materi lebih sistematis dan tidak keluar dari pokok pembahasan. Menurut Anggraini & Fadillah (2024), edukasi dan pendampingan merupakan strategi kunci untuk memperluas cakupan layanan informasi. Peserta terlihat fokus dan mengikuti. Pada tahap ini juga diberikan penekanan terhadap poin-poin penting yang berkaitan langsung dengan kehidupan sehari-hari peserta, sehingga materi terasa relevan dan aplikatif. Pemanfaatan media yang terstruktur merupakan upaya nyata dalam mendorong kemandirian masyarakat untuk menggunakan sistem layanan administrasi berbasis teknologi (Sinambela et al., 2021).

Kemandirian tersebut dapat terwujud karena penggunaan media yang tepat mampu menyederhanakan prosedur birokrasi yang rumit menjadi langkah praktis yang mudah dipahami. Ketika masyarakat memahami manfaat langsung dari teknologi tersebut bagi urusan harian mereka, hambatan berupa rasa enggan atau gagap teknologi dapat terkikis secara alami. Penyelenggaraan kegiatan yang interaktif seperti ini memastikan bahwa transfer pengetahuan tidak berjalan searah, melainkan menciptakan ruang adaptasi digital yang efektif dan

berkelanjutan bagi warga.



Gambar 5. Retensi Pemahaman Melalui Distribusi Media Cetak

Gambar 5 menampilkan momen para peserta memegang lembar materi edukatif yang telah dibagikan oleh tim pelaksana. Dokumentasi ini mengonfirmasi bahwa program sosialisasi tidak berhenti pada retorika lisan semata, melainkan diperkuat dengan penyediaan rujukan tertulis sebagai instrumen penguat jangka panjang. Lembar panduan tersebut memuat ringkasan poin-poin birokrasi yang telah dikupas sebelumnya, sehingga warga memiliki panduan mandiri yang dapat dipelajari kembali di lingkungan domestik pasca-kegiatan selesai. Sebagai bentuk akuntabilitas publik, luaran kegiatan direkomendasikan untuk diabadikan dalam bentuk rekaman visual, mencakup foto pelaksanaan penyuluhan hingga potret kebersamaan seluruh aktor yang terlibat di pengujung acara (Adawiah & Nurbati, 2025). Penyediaan rujukan tertulis yang aksesibel bagi warga, termasuk kelompok rentan, merupakan wujud kepedulian nyata dalam memastikan hak-hak administratif masyarakat terpenuhi secara inklusif (Wibowo et al., 2026; Setiyanti et al., 2023; Saputra et al., 2025).

Hasil yang diperoleh dari kegiatan Pengabdian kepada masyarakat melalui Pendampingan Penggunaan Layanan Pembuatan KTP Berbasis Online di Kecamatan Simokerto, Kota Surabaya, menunjukkan adanya peningkatan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi digital. Masyarakat yang sebelumnya mengalami kesulitan dengan proses pendaftaran KTP online kini lebih mampu memahami tahapan yang terlibat dalam proses tersebut, proses pengecekan dokumen, dan mekanisme penggunaan sistem digital yang telah disediakan pemerintah melalui bimbingan mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya. Selain itu, kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pengurusan KTP tanpa harus khawatir dengan pihak luar yang tidak resmi. Penguatan budaya integritas serta pemahaman etika aparatur menjadi pondasi penting dalam menciptakan pelayanan pemerintah yang dipercaya masyarakat (Darmawan et al., 2026).

Selain itu, penelitian ini memiliki implikasi manajerial, khususnya bagi penyedia layanan untuk memberikan layanan berkualitas dan membangun infrastruktur sehingga efisiensi waktu masyarakat meningkat. Remaja yang telah memenuhi persyaratan KTP kini mampu melakukan

pendaftaran secara mandiri dengan memanfaatkan alat digital yang tersedia berkat pendampingan mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya. Dampak lainnya adalah peningkatan efisiensi waktu pelayanan karena masyarakat tidak perlu pergi ke kantor kecamatan untuk memulai pembelajaran, yang dapat mengurangi waktu yang dihabiskan untuk tatap muka. Sinergi antar elemen civitas akademika dan mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya dalam kegiatan pemberdayaan sosial terbukti mampu mengoptimalkan nilai kepemimpinan di tengah masyarakat (Pakpahan et al., 2025). Dengan demikian, kegiatan pendampingan ini berperan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Survei di Kecamatan Simokerto, Surabaya, menegaskan bahwa literasi digital memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik berbasis elektronik. Rendahnya penggunaan layanan daring sebelum masa pendampingan bukan disebabkan oleh keterbatasan sistem, melainkan kurangnya pengetahuan teknis masyarakat dalam mengoperasikan perangkat. Intervensi berupa edukasi dan dukungan langsung dari mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya terbukti mampu menjembatani kesenjangan adaptasi antara inovasi pemerintah dan kesiapan pengguna, sehingga masyarakat menjadi lebih percaya diri dalam mengakses layanan secara mandiri. Mengingat kualitas layanan publik pemerintah merupakan salah satu tolok ukur kesejahteraan warga, keberhasilan administrasi daring sangat bergantung pada sinergi antara keandalan sistem dan kompetensi manusia dalam menguasai teknologi. Upaya membangun kebijakan yang berkelanjutan harus menyeimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan agar relevan dengan dinamika perubahan sosial masyarakat (Mardikaningsih & Hariani, 2021; Halizah & Mardikaningsih, 2022). Oleh karena itu, penguatan literasi digital menjadi faktor penentu utama bagi keberhasilan implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis daring yang efektif dan inklusif.

Penerapan program Pendampingan Penggunaan Layanan Pembuatan KTP Berbasis Online di Simokerto, Kota Surabaya, memberikan dampak positif bagi masyarakat umum, khususnya dalam hal meningkatkan kemampuan mereka beradaptasi dengan layanan publik digital. Masyarakat yang sebelumnya kesulitan memahami proses kependudukan layanan administrasi kini lebih mahir dalam menangani, menganalisis, dan mengirimkan dokumen terkait secara mandiri melalui sistem online dengan arahan mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya. Penerapan ini mencakup beberapa fitur inovatif, seperti pengolahan data otomatis, integrasi sistem yang lancar, validasi data secara real-time, dan peningkatan kecepatan penyampaian layanan kepada masyarakat umum (Trisantosa et al., 2022). Selain itu, aktivitas ini juga membantu meningkatkan efisiensi waktu dan biaya yang dikeluarkan dalam proses KTP.

Keterlibatan warga dalam pengelolaan isu publik melalui praktik partisipatif merupakan langkah strategis untuk memperkuat dukungan sosial di lingkungan setempat (Zulkarnain et al., 2021). Dengan pemahaman tentang layanan online, masyarakat tidak perlu mengunjungi kantor pemerintah daerah di awal proses untuk mengurangi lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memproses tatap muka dan meminimalkan potensi terhambatnya proses administrasi.

Terdapat beberapa tantangan, baik teknis maupun non-teknis dalam pelaksanaan kegiatan. Salah satu tantangan utama adalah belum meratanya literasi digital di kalangan masyarakat umum, terutama di antara mereka yang belum nyaman menggunakan teknologi seperti komputer atau ponsel pintar untuk mengakses layanan administrasi secara langsung. Selain itu, akses internet yang stabil di beberapa daerah juga berperan dalam proses pendampingan, khususnya saat pendaftaran dan pengunggahan dokumen secara daring. Mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya terus berupaya mendampingi warga agar pemanfaatan waktu produktif masyarakat tetap optimal tanpa mengganggu aktivitas harian mereka (Suharto, 2015). Dalam mengatasi hambatan sosial maupun ketimpangan digital, diperlukan gerakan peduli sosial serta empati kolektif untuk mendukung keberlangsungan hidup masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus (Hidayah et al., 2026; Dirgantara et al., 2025; Mardikaningsih, 2021). Terdapat beberapa orang yang kesulitan memahami fitur-fitur sistem pelayanan, sehingga mereka membutuhkan lebih banyak waktu untuk berlatih. Prinsip etika dalam advokasi dan komunikasi profesional menjadi elemen penting dalam menjamin keadilan pelayanan bagi masyarakat (Saktiawan et al., 2021; Darmawan et al., 2018). Dengan demikian, peningkatan literasi digital serta dukungan infrastruktur teknologi, yang dibarengi dengan kesadaran akan perilaku berkelanjutan, menjadi faktor penting dalam mengatasi hambatan implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis online (Gautama & Mardikaningsih, 2022).

Pelaksanaan program pendampingan pembuatan KTP berbasis online di Kecamatan Simokerto terbukti efektif meningkatkan kesadaran, literasi digital, dan kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Melalui sinergi antara mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya dan masyarakat melalui pendekatan partisipatif, program ini berhasil menjembatani kesenjangan teknis sehingga warga termasuk kelompok remaja mampu melakukan validasi dokumen secara mandiri, yang pada gilirannya mengoptimalkan efisiensi waktu serta memotong biaya operasional birokrasi. Kendati dihadapkan pada tantangan nyata seperti keterbatasan infrastruktur internet stabil dan fluktuasi pemahaman teknologi di kalangan masyarakat yang membutuhkan pendampingan, hambatan tersebut dapat dimitigasi melalui penguatan empati kolektif dan advokasi yang komunikatif.

PENUTUP

Pendampingan layanan pembuatan KTP daring yang dilaksanakan oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya di Kecamatan Simokerto, Surabaya, terbukti efektif meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam mengakses sistem administrasi digital. Meskipun kendala literasi teknologi masih ditemui, kegiatan ini berhasil mendorong efisiensi proses pelayanan dan membangun kesadaran warga terhadap kualitas layanan publik. Transformasi dari sistem tradisional menuju elektronik kini lebih diterima oleh masyarakat, yang berdampak pada kemandirian akses layanan serta berkurangnya beban antrean tatap muka di tingkat kecamatan. Dalam jangka panjang, inisiatif dari mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya ini memperkuat adaptabilitas masyarakat terhadap kemajuan teknologi informasi, sekaligus mendorong partisipasi aktif dalam memanfaatkan layanan publik digital secara transparan.

Rekomendasi strategis untuk keberlanjutan program meliputi penguatan sosialisasi literasi digital secara masif bagi warga yang masih mengalami hambatan teknis. Perluasan jangkauan edukasi dengan melibatkan tokoh masyarakat serta penyediaan media informasi yang komunikatif, seperti video tutorial dan brosur praktis, menjadi langkah krusial untuk memastikan informasi tersampaikan secara akurat. Langkah-langkah ini sangat penting untuk mendukung optimalisasi layanan pembuatan KTP berbasis daring agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh elemen masyarakat di wilayah tersebut.

Evaluasi kegiatan menekankan pentingnya asesmen awal terhadap tingkat literasi digital peserta guna menyesuaikan metode pendampingan dengan kebutuhan spesifik di lapangan. Alokasi waktu pelaksanaan yang lebih panjang serta penyediaan sarana pendukung, termasuk perangkat digital dan akses internet yang stabil, sangat diperlukan untuk meminimalkan kendala teknis selama proses pembelajaran yang dikawal oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya. Dengan mengintegrasikan evaluasi awal, penyesuaian metodologi, serta dukungan infrastruktur teknologi, efektivitas kegiatan pendampingan di masa mendatang dapat ditingkatkan secara signifikan guna menjamin keberhasilan transformasi administrasi kependudukan yang modern dan inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, N. D., Sucianingsih, W., Ningsih, R. M., Darmawan, D., & Rahmatullah, A. K. (2026). Kepedulian Mahasiswa Melalui Pembagian Sembako dan Obat-Obatan Dasar Kepada Masyarakat Kurang Mampu di Kelurahan Kepuh Kiriman Sidoarjo. *JURPIKAT*, 7(2), 1642-1659.
- Amanda, D. P. M., Said, M. M. U., & Abidin, A. Z. (2025). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan

- Digital (IKD) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Respon Publik*, 19(6), 10-21.
- Anwar, S., Saniya, S. N., Mardikaningsih, R., Darmawan, D., & Subiyono, S. (2026). Pengabdian kepada Masyarakat melalui Pemberian Sembako dan Makanan Siap Saji Warga Desa Kepuhkiriman, Waru, Sidoarjo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (ABDIRA)*, 6(3), 481-492.
- Aprilia, N., & D. I. Nur. (2023). Kinerja program Kalimasada melalui layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *Karya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 218–229.
- Arifin, S., Sendy, U. S., Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Hariani, M. (2026). Gerakan Aksi Sosial Sebagai Wujud Kepedulian Bersama Melalui Kegiatan Berbagi Sembako Dan Bantuan Tunai Desa Tropodo, Kecamatan Waru. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sabangka*, 5(03), 1237-1255.
- Bambang Istianto, B. I. (2011). Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik), Edisi 2.
- Creswell, J. W. (2016). Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran-4/E.
- Darmawan, D. (2017). *Pemberdayaan Kerjasama*. Metromedia, Surabaya.
- Darmawan, D., & Istianah, D. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *SYNERGY: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(1), 37-46.
- Darmawan, D., F. Issalillah, R.K. Khayru, A.R.A. Herdiyana, A.R. Putra, R. Mardikaningsih & E. A. Sinambela. (2022). BPJS Patients Satisfaction Analysis Towards Service Quality of Public Health Center in Surabaya. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 124-131.
- Darmawan, D., Hidayah, N. A., & Bauzir, V. N. (2025). The Influence of the Quality of Human Resources (SDM) and Infrastructure on Government Performance. *Jurnal Ecoment Global*, 10(3), 236-247.
- Darmawan, D., R. Mardikaningsih, E. A. Sinambela, S. Arifin, A.R. Putra, M. Hariani, M. Irfan, Y.R. Al Hakim, & F. Issalillah. (2020). The Quality of Human Resources, Job Performance and Employee Loyalty, *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 2580-2592.
- Darmawan, D., Rokman, A. F., Juniar, N. D., Ningsih, Y. R., & Machfud, N. U. A. C. (2026). Penguatan Etika dan Budaya Integritas Aparatur Negara: Upaya Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 5(1), 80-84.
- Darmawan, D., S. Arifin, & A. R. Putra. (2018). *Teknik Komunikasi*. Metromedia, Surabaya.
- Dirgantara, F., Darmawan, D., Khayru, R. K., Hardyansah, R., Issalillah, F., Mardikaningsih, R., Sulani, S., & Hariani, M. (2025). Pemberdayaan Sosial Melalui Bakti Sosial Sembako Berbasis Partisipatif di Lingkungan Perguruan Tinggi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (Z-COVIS)*, 1(1), 67-77.
- Gautama, E. C., & Mardikaningsih, R. (2022). Driving Sustainable Behavior Change Through Education and Public Awareness. *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 259-264.
- Halizah, S. N., & Mardikaningsih, R. (2022). Accommodating Social Change in Sustainability Policy: Solutions

for a Just and Relevant Society. *Journal of Social Science Studies*, 2(2), 299-304.

Hardianto, W. T., Firdausi, F., & Lestari, A. W. (2021). Fungsi E-KTP untuk mendukung pemerintah daerah dalam pendataan dan pelayanan publik. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2).

Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., Dwikurniawati, I. U., & Lestari, D. P. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital: Tantangan dan peluang di pemerintah daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5228-5235.

Hidayah, N., Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Kholifah, D. (2026). Gerakan Peduli Sosial Melalui Kegiatan Berbagi Sembako dan Makanan di Taman Sidoarjo. *SAMBARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 450-462.

Ismaysiktah, L., Sihombing, T., & Siahaan, A. Y. S. (2025). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Ktp-El Melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 9(2).

Kartika, I. A., Putri, A. A., Galang, N., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan TAM. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(3), 2183-2192.

Khayru, R. K., & Darmawan, D. (2023). Collective Empathy Fatigue Governance in Public Service Care Workforces and Systems. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 3(1), 237-268.

Mahbubi, M. (2025). *METOPEN FOR DUMMIES: Panduan Riset Buat Kaum Rebahan, Tugas Akhir Lancar, Rebahan Tetap Jalan! Global Aksara Pers.*
<https://scholar.google.com/scholar?cluster=15933409815199259935&hl=en&oi=scholar>

Mardikaningsih, R. (2021). Urbanization and Social Inequality: Challenges in Building Social Cohesion in a City-Based Environment. *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 135-140.

Mardikaningsih, R., & Hariani, M. (2021). Realizing Sustainability in Public Policy: Building a Balance between Economy, Social, and Environment. *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 191-196.

Mardikaningsih, R., Ningsih, E. A., Amelinda, F. D., Haq, W. N., & Darmawan, D. (2026). Penerapan Balanced Scorecard dalam Penilaian Kinerja Aparatur Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 5(1), 122-130.

Mardikaningsih, R., E. A. Sinambela, D. Darmawan, S. Arifin, & A. R. Putra. (2022). Bakti Sosial dengan Pembagian Sembako Kepada Masyarakat Miskin di Kota Surabaya. *Journal of Social Responsibility Projects by Higher Education Forum*, 2(3), 127-130.

Masfufah, N. A., H. I. Maulana, D. Murniati, R. Mardikaningsih, N. U. A. C. Mahfud, H. Haniyah, D. Darmawan, R. Hardyansah. (2024). Kegiatan Membersihkan Masjid Tanbihul Ghofilin di Desa

- Plumbungan Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, *Economic Xenization Abdi Masyarakat*, 2(1), 27-34.
- Mufaizah, M., Auliya, N. Z., Mardikaningsih, R., Darmawan, D., & Maududi, M. I. (2026). Pemberdayaan dan Kepedulian Sosial melalui Kegiatan Pembagian Sembako dan Pakaian Bekas Layak Pakai kepada Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (ABDIRA)*, 6(3), 493-505.
- Mursyidah, L., Choiriyah, I. U., & Agustina, I. F. (2024). Transformation of Population Administration Services in Sidoarjo Regency: Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 12(1), 69-78.
- Musyafak, M., & Darmawan, D. (2025, October). Realizing Just Sustainability through Public Policies Responsive to Social Inequalities. In *Proceeding of International Management Conference and Progressive Papers* (Vol. 3, No. 1).
- Nasution, S., & Kusumawati, R. (2023). Analisis dampak pemanfaatan inovasi digital terhadap kualitas pelayanan publik di kabupaten Bogor tahun 2022. *BINA: Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(2), 126-150.
- Nuraini, R., Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Hariani, M., & Halizah, S. N. (2022). Keberlanjutan Kelestarian Lingkungan: Peran Kunci Lokus Kendali Internal dan Wawasan Lingkungan dalam Mendorong Perilaku Pro-Lingkungan. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 3(3), 116-122.
- Nuraini, R., Halizah, S. N., Sinambela, E. A., Mujisulistyo, Y. F., Darmawan, D., Arrozi, F., & Arifin, S. (2024). Upaya membentuk kepribadian unggul peserta didik melalui pendidikan Al-Qur'an. *Jurnal Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 57-64.
- Oluwatosin, A., & Darmawan, D. (2024). The Relationship Between Psychological Well-Being and Social Interaction: Reconstructing Social Exchange Theory in a Cross-Cultural Perspective. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 6(3), 1-5.
- Oluwatoyin, F., & Mardikaningsih, R. (2024). Challenges and Opportunities for Sustainability of Human Resource Development in Industry 4.0. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 3(2), 9-16.
- Pakpahan, N. H., Darmawan, D., & Rojak, J. A. (2022). Racial Discrimination and How Psychological Wellbeing and Social Engagement Impacts: A Review of the Literature on Identity, Stigma, and Coping Strategies in Multicultural Societies. *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 87-94.
- Pakpahan, N. H., Udjari, H., Putra, A. R., Darmawan, D., Wijaya, K., Riyadi, S., Arifin, S., Hardyansah, R., & Khayru, R. K. (2025). Sinergi Mahasiswa dan Civitas Akademika dalam Tata Kelola Qurban Kampus: Penguatan Nilai Spiritual, Kepemimpinan, dan Pemberdayaan Sosial pada Momentum Idul Adha. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (Z-COVIS)*, 1(1), 98-106.
- Rodiyah, S. K., Ilmiyah, N., Hariani, M., Mardikaningsih, R., & Nafisah, K. A. (2026). Kegiatan Bakti Sosial

- Melalui Program Berbagi Sembako Dan Makanan Bagi Warga Kurang Mampu Di Kepuhkiriman Waru Sidoarjo. *SEPAKAT Sesi Pengabdian pada Masyarakat*, 6(1), 17-29.
- Rojak, J. A., & Issalillah, F. (2022). Transparency Triumphs: Unraveling the Impact of Village Fund Management Accountability and Policies on Rural Prosperity. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 1(3), 20-24.
- Rojak, J. A., Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Ernawati, & Kemarauwana, M. (2012). Dinamika urbanisasi dan pola kemiskinan kota serta implikasi pencegahan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 53–65.
- Rojak, J. A., R. K. Khayru, & D. Darmawan. (2021). Citizens' Political Participation in Electoral Democracy and the Dynamics of Civil Society Movements, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 161-176.
- Safitri, D., Henriyani, E., & Risnawan, W. (2023). Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.
- Saktiawan, P., Hardyansah, R., Darmawan, D., & Putra, A. R. (2021). Ethical Principles in Indonesian Legal Advocacy: Sustaining Justice in Adversarial Systems Through Professional Integrity. *Journal of Social Science Studies*, 1(2), 239-244.
- Saputra, D. A. (2017). Pelaksanaan Pelayanan e-KTP di Kecamatan Bubutan. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Saputra, R. & D. Darmawan. (2021). Between Individual Freedom and Collective Responsibility: Dynamics of Social Solidarity in the Age of Individualism, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 251-274.
- Saputra, R., Saktiawan, P., Waskito, S., Arifin, S., Sudjai, S., Darmawan, D., Terubus, T., Khayru, R. K., & Putra, A. R. (2025). Peran Mahasiswa KKN dalam Penggalangan Dana dan Distribusi Qurban pada Perayaan Idul Adha 2025. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (Z-COVIS)*, 1(1), 107-115.
- Sembahen, C. M., Ruhana, F., & Karno, K. (2024). Efektivitas Pembuatan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. *Blantika: Multidisciplinary Journal*, 3(1), 25-43.
- Septiani, R. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp)(Studi Kasus Di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur).
- Setiyanti, T., N. Nurussaniyah, D. Darmawan, R. Mardikaningsih, R. Shofiyah, N. U. A. Machfud, & N. D. Aliyah. (2023). Keterlibatan Mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya dalam Kegiatan Peningkatan Nilai Spiritual pada Pengajian Rutin di Desa Pademonegoro Kecamatan Sukodono, *Economic Xenization Abdi Masyarakat*, 1(1), 27-34.
- Siahaan, N., & Andry, H. (2024). Efektivitas Penerapan Layanan Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Secara E-Registration Di Kpp Pratama Pekanbaru Senapelan. *Journal of Public Administration Review*, 1(2), 1385-1406.

- Sinambela, E. A., Hariani, M., Mardikaningsih, R., Darmawan, D., & Putra, A. R. (2021). Upaya Membantu Masyarakat Menekan Penyebaran COVID-19 melalui Pembagian Hand Sanitizer dan Masker di Pasar Manukan Kulon Surabaya. *Jurnal Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 1–10.
- Suharto, E. (2015). Peran perlindungan sosial dalam mengatasi kemiskinan di Indonesia: Studi kasus program keluarga harapan. *Sosiohumaniora*, 17(1), 21-27.
- Supardana, I. W. E., A, A. G. O. Wisnumurti., & K, E. Marsitadewi. (2025). Optimalisasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP) melalui e-government di Kota Denpasar. *Jurnal Good Governance*, 171–188.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.
- Taufiqurrahman, A. M., & W. Y. Effendi. (2025). *Kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Terniawan, D. (2025). KTP dalam genggaman: Revolusi akses layanan adminduk di era digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(2), 170–183.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.
- Wibowo, A. S., Darmawan, D., Khayru, R. K., Mardikaningsih, R., Hariani, M., Issalillah, F., & Vitrianingsih, Y. (2025). Peran Mahasiswa dalam Penguatan Ketahanan Sosial-Ekonomi Melalui Program Pengabdian Masyarakat Berbasis Partisipatif di Wilayah Tambak Rejo, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (Z-COVIS)*, 1(1), 56-66.
- Wibowo, A. S., Syarifah, A. H., Mardikaningsih, R., Darmawan, D., & Fauzan, M. (2026). Penguatan Ketahanan Pangan dan Sandang Keluarga Rentan Melalui Program Penyaluran Sembako dan Pakaian Layak Pakai di Mojokerto. *SAMBARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 463-480.
- Wisnujati, N. S. & R. Mardikaningsih. (2021). Urban Sprawl, Daily Mobility, and Community Cohesion in Suburban Fringe Areas, *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(2), 275-300.
- Zahid, R. A., & Darmawan, D. (2022). Analyze the Effect of Social Stereotypes on Intergroup Relations in Society and Social Equality. *Journal of Social Science Studies*, 2(2), 195-200.
- Zulkarnain, M. A. B., Khayru, R. K., Issalillah, F., & da Cruz, C. (2021). Citizen Engagement in Ecological Issue Management through Participatory Practices and Community-Based Social Supports. *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 227-232.