



Penguatan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Magang Mahasiswa Berbasis Pendampingan Masyarakat di Kelurahan Wonorejo Kota Surabaya.

Muhammad Hisyam Baihaqi^{1*}, Imam Maksum²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

Email: mbaihaqihisyam@gmail.com*

Alamat: Jalan Ahmad Yani No. 117, Surabaya, Jawa Timur, 60237.

Abstract: Population administration services are a fundamental component of public service delivery, ensuring citizens' legal identity and access to essential public services. However, implementation at the local level often faces challenges related to procedural complexity and ineffective service communication. This article examines a student internship-based community engagement program aimed at supporting population administration services and strengthening public service communication at Wonorejo Village, Tegalsari District, Surabaya City, Indonesia, with particular emphasis on the Kalimasada outreach program. Using a descriptive qualitative approach, the program was conducted over four months through participatory service assistance involving Communication Studies students in administrative service delivery, community outreach, and communication facilitation. The findings indicate that student assistance improved service efficiency, enhanced public understanding of administrative procedures, and fostered more human-centered and responsive communication practices. Additionally, student involvement supported the effectiveness of the Kalimasada program and helped reduce the operational workload of village officials. This study demonstrates that internship-based community engagement can serve as a strategic mechanism for enhancing local public service performance and government communication, while also strengthening the role of higher education institutions in supporting public service innovation at the grassroots level.

Keywords: public service delivery; population administration; service communication; student internship; community engagement

Abstrak: Pelayanan administrasi kependudukan merupakan komponen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjamin identitas hukum warga negara serta akses terhadap layanan publik yang esensial. Namun, implementasinya di tingkat lokal sering menghadapi tantangan yang berkaitan dengan kompleksitas prosedur dan kurang efektifnya komunikasi pelayanan. Artikel ini mengkaji program pengabdian masyarakat berbasis magang mahasiswa yang bertujuan mendukung pelayanan administrasi kependudukan dan memperkuat komunikasi pelayanan publik di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, Indonesia, dengan penekanan khusus pada Program Kalimasada sebagai layanan jemput bola. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, kegiatan ini dilaksanakan selama empat bulan melalui pendampingan pelayanan secara partisipatif yang melibatkan mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi dalam pelayanan administrasi, kegiatan penjangkauan masyarakat, serta fasilitasi komunikasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa pendampingan mahasiswa meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi kependudukan, serta mendorong praktik komunikasi pelayanan yang lebih humanis dan responsif. Selain itu, keterlibatan mahasiswa turut mendukung efektivitas Program Kalimasada dan membantu mengurangi beban kerja operasional aparatur kelurahan. Studi ini menunjukkan bahwa pengabdian masyarakat berbasis magang mahasiswa dapat menjadi mekanisme strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik dan komunikasi pemerintahan di tingkat lokal, sekaligus memperkuat peran perguruan tinggi dalam mendukung inovasi pelayanan publik di tingkat akar rumput.

Kata kunci: pelayanan publik; administrasi kependudukan; komunikasi pelayanan; magang mahasiswa; pengabdian masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin hak-hak dasar warga negara. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA) tidak hanya berfungsi sebagai identitas hukum, tetapi juga menjadi prasyarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada aspek komunikasi pelayanan dan pemahaman prosedur oleh masyarakat. Kompleksitas alur layanan, perbedaan latar belakang pendidikan warga, serta keterbatasan akses informasi sering kali menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sistem administrasi dan teknologi, tetapi juga pada strategi komunikasi yang humanis, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat (Sinambela, 2014).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kependudukan terus melakukan berbagai inovasi pelayanan. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah Program Kalimasada (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang), yaitu program pelayanan jemput bola yang bertujuan mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di tingkat kelurahan. Program ini dirancang untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan sekaligus mempercepat proses pemutakhiran data penduduk. Keberhasilan Program Kalimasada tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem dan aparatur, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi pelayanan yang terjalin antara petugas dan masyarakat (Dwiyanto, 2018).

Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, merupakan salah satu kelurahan yang berperan aktif dalam mendukung pelaksanaan Program Kalimasada dan pelayanan administrasi kependudukan. Sebagai garda terdepan pelayanan publik, kelurahan menjadi ruang interaksi langsung antara kebijakan pemerintah dan masyarakat. Aparatur kelurahan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta komunikatif agar informasi terkait prosedur administrasi kependudukan dapat dipahami dengan baik oleh warga. Namun demikian, dalam praktik pelayanan sehari-hari masih ditemukan kebutuhan

akan pendampingan, baik dalam aspek administratif maupun komunikasi pelayanan, khususnya bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan alur layanan administrasi kependudukan (Hardiyansyah, 2018).

Keterlibatan mahasiswa melalui program magang menjadi salah satu bentuk kontribusi perguruan tinggi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Mahasiswa, khususnya dari Program Studi Ilmu Komunikasi, memiliki kompetensi yang relevan dalam aspek komunikasi interpersonal, komunikasi publik, dan penyampaian informasi. Melalui kegiatan magang berbasis pengabdian masyarakat, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman kerja, tetapi juga berperan sebagai pendamping pelayanan yang membantu menjembatani komunikasi antara aparatur kelurahan dan masyarakat (Mulyana, 2019). Pendampingan tersebut mencakup penyampaian informasi prosedur layanan, asistensi dalam proses administrasi kependudukan, serta dukungan dalam pelaksanaan Program Kalimasada. Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan melalui program magang mahasiswa di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya. Pengabdian ini difokuskan pada pendampingan pelayanan administrasi kependudukan dan penguatan komunikasi pelayanan dalam mendukung Program Kalimasada. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui peran mahasiswa sebagai pendamping pelayanan, serta memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat praktik komunikasi pelayanan publik yang humanis dan informatif. Hasil pengabdian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan model pengabdian masyarakat berbasis magang mahasiswa di bidang pelayanan publik dan komunikasi pemerintahan (Dwiyanto, 2018).

TUJUAN PENELITIAN / PENGABDIAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan melalui program magang mahasiswa di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pendampingan langsung kepada masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Selain itu, pengabdian ini diarahkan untuk memperkuat kualitas komunikasi pelayanan publik antara aparatur kelurahan dan masyarakat, khususnya dalam penyampaian informasi prosedur administrasi kependudukan yang jelas, mudah dipahami, dan bersifat humanis. Kegiatan ini juga bertujuan mendukung pelaksanaan Program Kalimasada sebagai inovasi pelayanan jemput bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui keterlibatan mahasiswa sebagai pendamping pelayanan. Di sisi lain, pengabdian ini diharapkan dapat

mengoptimalkan peran mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi dalam mengimplementasikan kompetensi komunikasi interpersonal dan komunikasi publik dalam konteks pelayanan pemerintahan. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini diarahkan untuk menyusun model pengabdian masyarakat berbasis magang mahasiswa yang dapat menjadi referensi bagi pengembangan kegiatan pengabdian serupa di bidang pelayanan publik dan komunikasi pemerintahan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan melalui program magang mahasiswa yang bersifat partisipatif dan berbasis pendampingan pelayanan publik. Metode pelaksanaan dirancang untuk menjawab permasalahan mitra secara langsung melalui keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif dengan menekankan pada proses, interaksi, dan dampak kegiatan pengabdian terhadap pelayanan publik.

Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, yang berada di bawah koordinasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Mitra kegiatan pengabdian meliputi aparatur kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan serta masyarakat sebagai penerima layanan. Waktu pelaksanaan kegiatan berlangsung selama kurang lebih empat bulan, terhitung sejak bulan September hingga Desember 2025, dengan intensitas kegiatan mengikuti jam kerja instansi pemerintahan.

Tahapan pelaksanaan pengabdian diawali dengan tahap persiapan, yang meliputi pembekalan awal mahasiswa terkait etika pelayanan publik, alur administrasi kependudukan, serta pengenalan Program Kalimasada. Tahap ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan pemahaman awal mengenai konteks pelayanan dan peran yang akan dijalankan selama kegiatan magang berlangsung.

Tahap berikutnya adalah tahap pelaksanaan, yaitu keterlibatan langsung mahasiswa dalam pendampingan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wonorejo. Pada tahap ini, mahasiswa membantu aparatur kelurahan dalam melayani masyarakat yang mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, serta pemutakhiran data kependudukan. Mahasiswa juga terlibat dalam mendampingi pelaksanaan Program Kalimasada melalui kegiatan jemput bola ke lingkungan masyarakat, serta membantu penyampaian informasi prosedur layanan secara komunikatif dan mudah dipahami.

Selain pendampingan pelayanan, mahasiswa turut berperan dalam kegiatan pendukung berupa pencatatan dan rekapitulasi data pelayanan, pendokumentasian kegiatan, serta penyusunan materi dan konten informasi layanan administrasi kependudukan. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memperkuat fungsi komunikasi pelayanan publik dan mendukung kelancaran pelaksanaan Program Kalimasada di tingkat kelurahan.

Tahap akhir pelaksanaan pengabdian adalah evaluasi dan refleksi kegiatan. Evaluasi dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan kondisi pelayanan sebelum dan selama adanya pendampingan mahasiswa, serta mengkaji perubahan dalam aspek komunikasi pelayanan dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Refleksi kegiatan dilakukan melalui pencatatan pengalaman lapangan dan umpan balik dari aparatur kelurahan, yang kemudian dianalisis untuk menggambarkan dampak pengabdian serta merumuskan rekomendasi pengembangan pengabdian masyarakat berbasis magang mahasiswa di bidang pelayanan publik dan komunikasi pemerintahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat melalui program magang mahasiswa di Kelurahan Wonorejo menunjukkan bahwa pendampingan pelayanan administrasi kependudukan memberikan dampak nyata terhadap proses pelayanan publik di tingkat kelurahan. Keterlibatan mahasiswa secara langsung dalam aktivitas pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai dukungan teknis administratif, tetapi juga berkontribusi pada penguatan komunikasi pelayanan antara aparatur kelurahan dan masyarakat. Hasil pengabdian ini memperlihatkan bahwa kehadiran mahasiswa sebagai pendamping mampu membantu memperlancar alur pelayanan serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi kependudukan.

Selama pelaksanaan pengabdian, mahasiswa terlibat secara aktif dalam berbagai jenis layanan administrasi kependudukan, seperti pengurusan KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, serta pemutakhiran data kependudukan. Keterlibatan tersebut memungkinkan mahasiswa untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dan aparatur kelurahan dalam konteks pelayanan sehari-hari. Interaksi ini menjadi ruang praktik komunikasi pelayanan publik yang menuntut kejelasan informasi, sikap empatik, serta kemampuan menyampaikan prosedur layanan secara sistematis dan mudah dipahami (Hardiyansyah, 2018).

Hasil pengabdian juga menunjukkan bahwa pendampingan mahasiswa memberikan kontribusi positif dalam mendukung pelaksanaan Program Kalimasada sebagai program

jemput bola pelayanan administrasi kependudukan. Melalui keterlibatan dalam kegiatan lapangan dan pendampingan masyarakat, mahasiswa berperan membantu aparaturnya kelurahan dalam menjangkau warga serta mempercepat proses pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pengabdian berbasis magang dapat menjadi instrumen strategis dalam memperkuat efektivitas program pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2018).

Secara umum, hasil dan pembahasan dalam kegiatan pengabdian ini disusun untuk menguraikan bentuk pelaksanaan pendampingan, perubahan yang terjadi dalam proses pelayanan, serta dampak pengabdian bagi mitra dan mahasiswa. Pembahasan dilakukan secara deskriptif-analitis dengan menekankan pada keterkaitan antara proses pengabdian, penguatan komunikasi pelayanan publik, dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Sinambela, 2014). Untuk memudahkan analisis, hasil dan pembahasan disajikan dalam beberapa fokus pembahasan berikut:

Pembahasan Terpadu: Dampak Pendampingan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pembahasan ini mengintegrasikan seluruh hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan melalui program magang mahasiswa di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya. Fokus utama pembahasan diarahkan pada bagaimana pendampingan mahasiswa berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, penguatan komunikasi pelayanan publik, serta efektivitas pelaksanaan Program Kalimasada sebagai inovasi pelayanan jemput bola (Dwiyanto, 2018). Penyajian pembahasan secara terpadu ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai proses, perubahan, dan dampak pengabdian tanpa memisahkan hasil ke dalam subpembahasan yang terfragmentasi.

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam pendampingan pelayanan administrasi kependudukan memberikan kontribusi nyata terhadap kelancaran alur pelayanan di tingkat kelurahan. Mahasiswa berperan membantu aparaturnya kelurahan dalam melayani masyarakat yang mengurus berbagai dokumen kependudukan, mulai dari KTP-el, Kartu Keluarga, hingga akta pencatatan sipil. Peran pendampingan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menitikberatkan pada aspek komunikasi pelayanan, khususnya dalam menjelaskan prosedur, persyaratan, dan tahapan layanan kepada masyarakat secara lebih sederhana dan mudah dipahami. Kondisi ini membantu mengurangi kebingungan masyarakat serta meminimalkan kesalahan berkas yang dapat menghambat proses pelayanan (Hardiyansyah, 2018).

Dari aspek komunikasi pelayanan publik, pendampingan mahasiswa memperlihatkan peran strategis dalam menjembatani interaksi antara aparatur kelurahan dan masyarakat. Mahasiswa menerapkan pendekatan komunikasi interpersonal yang humanis, responsif, dan empatik, sehingga mampu menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman (Mulyana, 2019; Rakhmat, 2018). Pada kondisi pelayanan yang padat, mahasiswa turut membantu mengelola alur antrean dan memberikan penjelasan awal kepada masyarakat, sehingga aparatur kelurahan dapat lebih fokus pada proses administrasi inti. Penguatan komunikasi ini berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan.

Pendampingan mahasiswa juga memberikan dukungan signifikan terhadap pelaksanaan Program Kalimasada sebagai program jemput bola pelayanan administrasi kependudukan. Melalui keterlibatan dalam kegiatan lapangan, mahasiswa membantu aparatur kelurahan menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses informasi dan mobilitas. Peran mahasiswa sebagai pendamping dan jembatan komunikasi mempermudah penyampaian informasi program kepada warga serta mendorong partisipasi masyarakat dalam mengikuti layanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan program pelayanan jemput bola tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi dan pendampingan di lapangan (Dwiyanto, 2018).

Jika dibandingkan dengan kondisi pelayanan sebelum adanya pendampingan, kegiatan pengabdian ini menunjukkan adanya perubahan positif dalam keteraturan alur pelayanan, efektivitas komunikasi, dan respons masyarakat. Masyarakat menjadi lebih memahami prosedur layanan dan menunjukkan sikap yang lebih kooperatif selama proses pelayanan. Sementara itu, aparatur kelurahan merasakan terbantunya beban pelayanan melalui dukungan mahasiswa, terutama pada aspek komunikasi dan asistensi administratif.

Meskipun demikian, pelaksanaan pengabdian ini juga menghadapi sejumlah hambatan, seperti perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi kependudukan, keterbatasan waktu pelayanan, serta tingginya volume permohonan layanan pada waktu tertentu. Keterbatasan kewenangan mahasiswa dalam pengambilan keputusan administratif juga menjadi tantangan tersendiri. Upaya pemecahan dilakukan melalui koordinasi intensif dengan aparatur kelurahan, penyesuaian peran mahasiswa sebagai pendamping informasi dan asistensi, serta penerapan pendekatan komunikasi yang persuasif dan humanis (Sinambela, 2014). Strategi tersebut terbukti mampu menjaga kelancaran pelayanan dan memastikan tujuan pengabdian tetap tercapai.

Secara keseluruhan, pembahasan terpadu ini menunjukkan bahwa pengabdian masyarakat berbasis magang mahasiswa memiliki implikasi positif bagi mitra dan mahasiswa. Bagi kelurahan dan masyarakat, kegiatan ini mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan efektivitas komunikasi pelayanan publik. Bagi mahasiswa, pengabdian ini menjadi ruang pembelajaran kontekstual dalam menerapkan kompetensi komunikasi di lingkungan pemerintahan. Temuan ini menegaskan bahwa model pengabdian masyarakat berbasis magang dapat dikembangkan sebagai strategi berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan melalui program magang mahasiswa di Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya menunjukkan bahwa pendampingan mahasiswa memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Kehadiran mahasiswa sebagai pendamping pelayanan tidak hanya membantu aparatur kelurahan dalam aspek teknis administratif, tetapi juga berperan penting dalam memperkuat komunikasi pelayanan publik yang lebih jelas, humanis, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Hasil pengabdian memperlihatkan bahwa pendampingan mahasiswa mampu memperlancar alur pelayanan, meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi kependudukan, serta mendukung efektivitas pelaksanaan Program Kalimasada sebagai inovasi pelayanan jempit bola. Penguatan komunikasi interpersonal yang dilakukan mahasiswa berkontribusi pada terciptanya suasana pelayanan yang lebih nyaman dan responsif, sehingga berdampak pada meningkatnya kepercayaan dan sikap kooperatif masyarakat dalam proses pelayanan.

Secara keseluruhan, pengabdian masyarakat berbasis magang ini membuktikan bahwa keterlibatan mahasiswa, khususnya dari bidang Ilmu Komunikasi, dapat menjadi strategi pendukung yang relevan dan aplikatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Model pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi mitra dan masyarakat, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran kontekstual bagi mahasiswa dalam menerapkan kompetensi akademik pada praktik pemerintahan.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil pelaksanaan pengabdian masyarakat ini, beberapa rekomendasi dapat diajukan. Pertama, pihak kelurahan dan instansi terkait disarankan untuk terus melibatkan mahasiswa dalam kegiatan pelayanan publik sebagai pendamping komunikasi dan asistensi administratif, terutama pada layanan yang memiliki tingkat interaksi tinggi dengan masyarakat. Keterlibatan mahasiswa dapat menjadi solusi pendukung dalam menghadapi keterbatasan sumber daya aparatur, khususnya pada periode pelayanan yang padat.

Kedua, diperlukan penguatan sistem informasi dan media komunikasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih terstruktur, baik dalam bentuk materi cetak maupun digital, agar masyarakat dapat mengakses informasi prosedur layanan secara mandiri. Hal ini diharapkan dapat mengurangi kesalahpahaman dan mempercepat proses pelayanan.

Ketiga, bagi perguruan tinggi, kegiatan pengabdian masyarakat berbasis magang perlu dikembangkan secara berkelanjutan dengan perencanaan yang lebih sistematis dan kolaboratif bersama mitra. Pengembangan model pengabdian ini dapat diarahkan pada penguatan kompetensi mahasiswa sesuai bidang keilmuan, sehingga memberikan dampak yang lebih optimal bagi masyarakat dan instansi mitra.

Keempat, untuk kegiatan pengabdian selanjutnya, disarankan adanya evaluasi yang lebih terukur, baik melalui data kuantitatif sederhana maupun umpan balik masyarakat, guna memperkuat analisis dampak pengabdian. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan pengabdian masyarakat berbasis magang yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mulyana, D. (2019). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara