

OBSERVASI PROSES PELAYANAN PEMBUATAN KARTU ANGGOTA PERPUSTAKAAN RUNGKUT KOTA SURABAYA

Aditiya Permana Putra Setiawan, Fauzan Fitra Ramadhan, Muhammad Abdillah,
M. Fikri Akbar Saputra, Isya Al Mugni, Mas Adelia Najibah, Vero Nazwa Bauzir

Universitas Sunan Giri Surabaya

ABSTRAK

Perpustakaan umum memiliki peran yang strategis dalam meningkatkan literasi masyarakat melalui penyediaan layanan informasi yang mudah diakses dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas alur birokrasi, penerapan teknologi informasi, kualitas komunikasi petugas, serta mutu pelayanan administrasi pembuatan kartu anggota di Perpustakaan Rungkut Surabaya. Penelitian ini diinisiasi oleh tim mahasiswa Universitas Sunan Giri Surabaya selaku pelaksana kajian lapangan dengan menggunakan pendekatan *Participatory Action Research* (PAR) melalui tahapan *plan, act, observe, dan reflect*. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi partisipatif dan wawancara singkat terhadap petugas serta pengunjung selama proses pendaftaran kartu anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah berjalan cukup responsif dengan didukung koordinasi petugas yang baik, komunikasi yang ramah, serta sistem pelayanan yang relatif efektif sehingga mampu memberikan kenyamanan kepada pemustaka. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa ketidakstabilan sistem digital yang berpotensi menghambat proses input data, namun dapat diatasi melalui respons petugas yang sigap dan komunikatif. Keterlibatan aktif mahasiswa dalam mengamati dinamika ini memberikan gambaran riil mengenai tantangan teknis di lapangan. Optimalisasi sistem otomasi, penyederhanaan prosedur administrasi, serta peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi dan kepuasan pengguna perlu terus dilakukan agar Perpustakaan Rungkut mampu memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan publik, perpustakaan umum, kartu anggota, kualitas pelayanan, mahasiswa.

ABSTRACT

Public libraries play a strategic role in improving community literacy by providing easily accessible, high-quality information services. This study aims to analyse the effectiveness of bureaucratic procedures, the application of information technology, the quality of staff communication, and the standard of administrative services relating to the issuance of membership cards at the Rungkut Library in Surabaya. This study was initiated by a team of students from Sunan Giri University, Surabaya, who carried out the field research using the Participatory Action Research (PAR) approach through the stages of plan, act, observe and reflect. Data collection was conducted through participatory observation and brief interviews with staff and visitors during the membership card registration process. The research findings indicate that administrative services have been running quite responsively, supported by good staff coordination, friendly communication, and a relatively effective service system, thereby providing convenience to library users. Nevertheless, challenges were identified in the form of instability in the digital system, which has the potential to hinder the data input process; however, these can be overcome through the prompt and communicative response of the staff. The active involvement of students in observing these dynamics provided a realistic picture of the

technical challenges on the ground. The optimisation of automation systems, the simplification of administrative procedures, and improvements to the quality of technology-based services and user satisfaction must continue to be pursued so that the Rungkut Library can provide public services that are more effective, efficient, and oriented towards the needs of the community.

Keywords: *public services, public libraries, membership cards, quality of service, students.*

PENDAHULUAN

Perpustakaan umum daerah memiliki peran yang sangat vital sebagai garda terdepan dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa melalui peningkatan literasi. Di tempat inilah, akses terhadap informasi dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa hambatan yang berarti. Sebagai penyedia fasilitas publik, perpustakaan memikul tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan prima demi menjaga sekaligus meningkatkan semangat baca masyarakat agar tidak luntur. Keberadaan perpustakaan sangat krusial dalam mendukung literasi masyarakat karena fungsinya sebagai pusat sumber belajar yang inklusif. Hal inilah yang membuat efisiensi birokrasi di dalam perpustakaan menjadi faktor penentu utama apakah pengunjung akan merasa nyaman dan betah, atau justru merasa enggan untuk datang kembali karena merasa dipersulit. Kualitas sumber daya manusia dalam mengelola program di lapangan sangat menentukan ketepatan pencapaian target (Darmawan *et al.*, 2020). Keterlibatan generasi muda dalam program berbasis partisipatif memiliki peran strategis untuk memperkuat ketahanan sosial dan ekonomi lokal (Wibowo *et al.*, 2025).

Namun jika kita melihat realita di lapangan, urusan administratif yang tampak sederhana seperti pembuatan kartu anggota sering kali menjadi momen krusial yang menentukan persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Prosedur yang berbelit-belit, persyaratan yang membingungkan, hingga durasi tunggu yang terlalu lama sering kali membuat warga kehilangan minat untuk mendaftarkan diri secara resmi sebagai pemustaka. Perspektif kepuasan pemustaka sangat bergantung pada efektivitas dan kemudahan dalam proses pembuatan kartu anggota. Maka dari itu, penyederhanaan alur pendaftaran sudah seharusnya menjadi prioritas utama pihak pengelola agar kepuasan pengunjung tetap terjaga, terutama di tengah tuntutan zaman yang menginginkan segalanya serba cepat dan praktis. Evaluasi terhadap kepuasan pengguna layanan menjadi dasar penting dalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Darmawan *et al.*, 2022).

Selain masalah birokrasi manual, aspek teknologi informasi juga menjadi tantangan besar dalam upaya modernisasi layanan di perpustakaan tingkat wilayah, tidak terkecuali di Perpustakaan Rungkut (Mardikaningsih & Darmawan 2021). Kendala teknis seperti sistem otomasi yang belum maksimal atau sering mengalami error biasanya memicu antrean panjang yang pada akhirnya menghambat produktivitas petugas dalam melayani pemustaka. Padahal, efektivitas sistem otomasi perpustakaan seperti penggunaan software manajemen perpustakaan yang stabil sangat menentukan kecepatan layanan pendaftaran anggota. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi yang mumpuni dan stabil sangat mendesak untuk diterapkan guna mempercepat proses registrasi anggota agar data yang dihasilkan lebih akurat dan layanan menjadi lebih efisien. Transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pelaksanaan program sosial merupakan jaminan utama agar hasil kegiatan tepat sasaran (Rojak & Issalillah, 2022)

Perpustakaan Rungkut di Surabaya sendiri memiliki profil pengunjung yang sangat beragam, mulai dari anak sekolah, mahasiswa, hingga masyarakat umum dengan kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Melakukan observasi langsung di lokasi ini menjadi sangat penting untuk melihat apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pemerintah kota benar-benar sudah berjalan konsisten di lapangan. Sebagai instrumen untuk menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan prosedur pelayanan yang baik juga memerlukan koordinasi dan kerja sama antarpetugas agar standar operasional dapat diterapkan secara konsisten. Penguatan kerja sama dan kolaborasi antarpihak merupakan kunci utama untuk mencapai keberhasilan (Darmawan, 2017).

Di sisi lain, interaksi personal antara petugas perpustakaan dan pemustaka juga memegang peranan kunci dalam menciptakan pengalaman kunjungan yang berkesan. Sikap yang sigap, ramah, serta kemampuan komunikasi yang baik dari staf di bagian pendaftaran sering kali menjadi alasan utama mengapa seorang pengunjung merasa dihargai dan termotivasi untuk kembali lagi. Kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan prima sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pengunjung dalam mengakses seluruh fasilitas yang tersedia. Menurut Oluwatosin dan Darmawan (2024), interaksi sosial yang harmonis dan hubungan antarwarga yang baik berdampak positif bagi ketenteraman dan kenyamanan lingkungan sekitar. Dengan demikian, sisi humanis dalam pelayanan tetap tidak boleh dikesampingkan, karena keramahan petugas adalah bentuk pelayanan yang tidak bisa sepenuhnya digantikan oleh sistem digital manapun. Selain kompetensi teknis, kemampuan berkomunikasi secara jelas dan terbuka turut menentukan keberhasilan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan komunikasi yang jelas dan terbuka memastikan informasi serta tujuan program dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat luas (Darmawan *et al.*, 2018).

Secara lebih spesifik, penulisan artikel ini bertujuan untuk memotret secara mendalam bagaimana dinamika pelayanan pembuatan kartu anggota di Perpustakaan Rungkut sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi perbaikan di masa mendatang. Analisis mendalam mengenai waktu tunggu, kemudahan pengisian formulir, hingga sikap petugas diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan perpustakaan daerah. Kualitas layanan yang baik merupakan strategi utama untuk meningkatkan tingkat kunjungan dan kepuasan pengunjung secara berkelanjutan. Menurut Darmawan (2013), manajemen kelompok yang solid menjadi dasar penting untuk menjamin kelancaran pelaksanaan program kerja di lapangan. Berdasarkan alasan-alasan tersebut, observasi ini menjadi langkah yang sangat krusial untuk memastikan bahwa Perpustakaan Rungkut tetap mampu berdiri sebagai ruang publik yang inklusif, nyaman, dan relevan dengan perkembangan zaman.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas alur birokrasi dalam proses pembuatan kartu anggota di Perpustakaan Rungkut agar lebih efisien bagi masyarakat. Prosedur administrasi yang jelas dan tidak berbelit sangat menentukan kenyamanan pemustaka dalam mengakses fasilitas literasi di era sekarang., efektivitas sistem automasi di perpustakaan daerah sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan memetakan setiap tahapan pendaftaran, studi ini dirancang untuk mengidentifikasi hambatan administratif yang masih sering ditemui agar pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat sasaran bagi warga Surabaya. Menurut Halizah dan Mardikaningsih (2022), perencanaan program harus dibuat secara adil dan sesuai dengan kebutuhan nyata agar mampu menjawab perubahan kondisi yang terjadi.

Selain aspek birokrasi, kegiatan ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi teknologi informasi dalam mempercepat layanan registrasi anggota di tengah tuntutan global. Pemanfaatan sistem digital merupakan langkah krusial untuk menghindari kesalahan input data secara manual dan meminimalisir antrean panjang yang sering dikeluhkan pengunjung. Penerapan perpustakaan digital merupakan keharusan untuk melayani kebutuhan pemustaka di era globalisasi yang serba cepat. Melalui pengamatan teknis terhadap perangkat yang digunakan, tujuan ini diarahkan untuk memastikan bahwa integrasi teknologi di Perpustakaan Rungkut sudah berjalan optimal dan relevan dengan standar modern. Selain itu, partisipasi aktif warga mencerminkan kepedulian yang kuat dalam mendorong kemajuan lingkungan setempat (Rojak *et al.*, 2021).

Tujuan observasi berikutnya adalah untuk mengevaluasi kualitas interaksi dan komunikasi interpersonal antara petugas pendaftaran dengan pengunjung yang datang ke Perpustakaan Rungkut. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, serta menyampaikan informasi mengenai persyaratan keanggotaan secara jelas merupakan faktor penting dalam membangun citra positif perpustakaan di mata masyarakat. Komunikasi interpersonal yang baik dari pustakawan terbukti berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, melalui kegiatan observasi ini peneliti berupaya mengidentifikasi bagaimana kemampuan petugas dalam berkomunikasi, memberikan solusi atas kendala yang dihadapi pengunjung, serta mempertahankan aspek humanis dalam proses pelayanan.

Selain meninjau aspek komunikasi, observasi ini juga bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi keanggotaan Perpustakaan Rungkut. Pelayanan publik yang berkualitas perlu berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif, mudah diakses, dan memberikan kepastian bagi setiap pengguna (Mardikaningsih *et al.*, 2026). Penyelenggaraan program sosial yang ideal juga harus mampu menciptakan keseimbangan hidup serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai sasaran pelayanan (Mardikaningsih & Hariani, 2021). Oleh sebab itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi menjadi langkah penting untuk mengetahui sejauh mana kinerja perpustakaan dalam memberikan layanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Wiyandarini & Mardikaningsih, 2021). Melalui kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan praktik pelaksanaannya di lapangan, diharapkan Perpustakaan Rungkut mampu terus meningkatkan kualitas layanannya sehingga menjadi institusi yang kredibel, terpercaya, dan semakin mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

Bagi pengelola Perpustakaan Rungkut, hasil observasi ini memberikan manfaat sebagai sumber data yang objektif untuk mendukung proses evaluasi internal dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Temuan yang diperoleh dari pengamatan di lapangan dapat dijadikan dasar dalam mengidentifikasi kelemahan maupun kelebihan prosedur operasional yang telah diterapkan, sehingga menjadi acuan dalam menyusun strategi perbaikan layanan. Evaluasi terhadap kinerja pelayanan merupakan langkah penting bagi pengelola perpustakaan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, hasil observasi ini diharapkan dapat mendorong terciptanya inovasi pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan pengguna di masa mendatang.

Bagi masyarakat atau pemustaka, observasi ini memberikan manfaat sebagai upaya untuk mendorong terwujudnya pelayanan yang lebih transparan, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Standar pelayanan yang disampaikan secara jelas serta diterapkan secara konsisten akan memberikan kepastian kepada masyarakat dalam mengikuti proses pendaftaran keanggotaan perpustakaan. Analisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat juga menjadi salah satu indikator penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di Indonesia. Melalui pelayanan yang semakin baik, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap Perpustakaan Rungkut akan meningkat sehingga perpustakaan dapat berfungsi sebagai ruang belajar bersama yang inklusif, nyaman, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan budaya literasi, khususnya di wilayah Surabaya Timur, melalui kemudahan akses dalam proses pendaftaran keanggotaan perpustakaan. Prosedur administrasi yang sederhana, cepat, dan mudah dipahami diharapkan mampu meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan perpustakaan, baik dalam membaca maupun meminjam koleksi yang tersedia. Kemudahan dalam memperoleh keanggotaan menjadi langkah awal yang penting untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam berbagai program literasi yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun pihak perpustakaan, sehingga dapat mendukung peningkatan budaya baca dan pembelajaran sepanjang hayat.

Bagi peneliti dan civitas akademika, kegiatan ini bermanfaat untuk menambah khazanah studi mengenai manajemen pelayanan publik, khususnya pada fungsi perpustakaan umum di tingkat wilayah. Hasil observasi ini memberikan bukti empiris mengenai peran penting perpustakaan dalam memberikan layanan informasi yang bermanfaat bagi kehidupan sosial masyarakat. Perpustakaan umum memiliki peran strategis sebagai agen perubahan dan pusat informasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa lain yang ingin mendalami topik serupa mengenai manajemen informasi dan layanan publik di perkotaan. Menurut Nuraini *et al.* (2022), kesadaran dari dalam diri setiap orang merupakan kunci utama untuk menggerakkan kepedulian terhadap keharmonisan lingkungan tempat tinggal.

Manfaat terakhir adalah terciptanya hubungan yang lebih harmonis antara penyedia layanan dan pengguna jasa melalui umpan balik yang konstruktif. Upaya meminimalkan dampak kesenjangan sosial di kawasan padat membutuhkan langkah nyata yang mampu mempererat hubungan antarwarga (Mardikaningsih, 2021). Observasi ini menjadi jembatan komunikasi untuk menyampaikan realita kebutuhan masyarakat kepada penyedia layanan di Perpustakaan Rungkut. Partisipasi aktif masyarakat sangat mendukung strategi pelayanan dalam upaya meningkatkan budaya literasi secara luas. Menurut Gautama dan Mardikaningsih (2022), pemberian edukasi dan peningkatan kesadaran masyarakat secara terus-menerus merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepedulian masyarakat. Dengan adanya sinergi ini, diharapkan tercipta ekosistem pelayanan publik yang nyaman, ramah pengguna, dan tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan zaman di Kota Surabaya. Pengurangan kesenjangan sosial melalui interaksi positif antarwarga mampu menciptakan keharmonisan hidup dan kesetaraan di lingkungan sekitar (Zahid & Darmawan, 2022).

Sebagai perwujudan nyata dari kepedulian akademis terhadap optimalisasi ruang publik tersebut, penelitian observatif ini dilaksanakan oleh mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya. Kehadiran mahasiswa KKN di tengah aktivitas pelayanan Perpustakaan

Rungkut bertindak sebagai jembatan analisis yang mengevaluasi langsung efisiensi birokrasi serta implementasi sistem digital di lapangan. Melalui keterlibatan aktif ini, mahasiswa KKN diharapkan mampu merumuskan rekomendasi pemecahan masalah yang solutif bagi pengelola, sekaligus memberikan kontribusi konkret dalam meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran anggota demi mendukung penguatan budaya literasi masyarakat Kota Surabaya secara berkelanjutan.

METODE

Metode *Participatory Action Research* (PAR) digunakan sebagai landasan utama dalam melaksanakan observasi pelayanan publik di Perpustakaan Rungkut ini. Berbeda dengan penelitian konvensional yang cenderung hanya memandang objek dari sudut pandang luar, metode PAR menekankan bahwa peneliti harus terlibat aktif dalam situasi yang diamati guna memahami dinamika permasalahan secara menyeluruh. PAR membantu menghasilkan solusi yang lebih efektif karena melibatkan para pemangku kepentingan secara langsung dalam proses perbaikan (Bradbury & Liffvergren, 2016). Dalam program pengabdian ini, mahasiswa KKN menerapkan metode tersebut untuk mengkaji secara langsung kualitas pelayanan birokrasi di lapangan. Strategi ini dipilih karena mampu memberikan perspektif "orang dalam" sebagai pengguna jasa, sehingga data yang dihasilkan jauh lebih valid dan objektif. Pendekatan PAR sangat efektif dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan karena memungkinkan adanya interaksi langsung untuk mengidentifikasi kebutuhan nyata di lapangan. PAR menempatkan peserta sebagai rekan peneliti, bukan hanya sebagai objek penelitian berlangsung (Hawkins, 2015).

Menurut Kemmis dan McTaggart (2005), *Participatory Action Research* (PAR) merupakan proses yang melibatkan masyarakat untuk bersama-sama mengidentifikasi masalah, melakukan refleksi, dan mencari solusi guna memperbaiki praktik yang mereka jalankan. Pelaksanaan observasi dilakukan dengan mengacu pada empat siklus utama, yaitu *plan*, *act*, *observe*, dan *reflect*. Pada tahap *plan*, peneliti mengidentifikasi prosedur standar operasional (SOP) pendaftaran anggota di Perpustakaan Rungkut, mulai dari pemetaan persyaratan administrasi hingga perangkat teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan. Selanjutnya, pada tahap *act*, peneliti terlibat secara langsung dengan mengikuti seluruh alur pendaftaran kartu anggota sebagaimana pengunjung umum untuk memperoleh pengalaman nyata terkait kemudahan pengisian formulir serta respons sistem otomasi yang diterapkan. Tahap *observe* difokuskan pada pengamatan terhadap proses pelayanan, meliputi interaksi antara petugas dan pemohon, kendala teknis yang muncul selama proses pendaftaran, durasi waktu pelayanan, serta kenyamanan fasilitas ruang pelayanan. Tahap terakhir, yaitu *reflect*, dilakukan melalui evaluasi dengan membandingkan pelaksanaan pelayanan di lapangan terhadap standar operasional yang telah ditetapkan. Hasil refleksi tersebut kemudian menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas sistem pembuatan kartu anggota di Perpustakaan Rungkut.

Teknik pengumpulan data dalam proyek observasi ini diterapkan untuk menghimpun informasi yang akurat mengenai kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota. Fokus utama pengumpulan data adalah untuk memahami sejauh mana kemudahan akses dan profesionalisme staf memengaruhi kepuasan pengunjung. Manajemen perpustakaan yang efektif melalui pengawasan layanan sangat krusial dalam menumbuhkan minat dan

kenyamanan pengunjung dalam memanfaatkan fasilitas literasi. Melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini, instrumen pengumpulan data dirancang secara sistematis oleh mahasiswa KKN agar mencakup seluruh indikator mutu pelayanan. Metode yang digunakan mencakup observasi partisipatif dan wawancara singkat guna menangkap dinamika pelayanan secara spontan dan nyata selama proses pendaftaran berlangsung.

Setelah proses pendaftaran selesai, peneliti melakukan sesi tanya jawab santai dengan pengunjung lainnya untuk menggali respon emosional serta tingkat kepuasan mereka terhadap kecepatan layanan. Diskusi singkat juga dilakukan dengan staf pendaftaran guna mendapatkan perspektif internal mengenai kendala sistemik atau teknis yang mungkin menghambat alur kerja harian. Evaluasi melalui refleksi ini sangat penting untuk mengukur sejauh mana pelayanan publik di perpustakaan mampu memenuhi standar ekspektasi masyarakat di era digital yang menuntut efisiensi tinggi. Semua data yang terkumpul kemudian disinkronisasikan oleh mahasiswa KKN untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai potret kualitas pelayanan di Perpustakaan Rungkut secara utuh.

Perpustakaan Rungkut terletak di Kota Surabaya. Kegiatan observasi ini dilaksanakan mulai pukul 09.00 hingga 12.00 WIB. Pemilihan waktu tersebut bertujuan untuk melihat performa pelayanan pada saat akhir pekan, di mana pola kunjungan masyarakat memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan hari kerja. Penggunaan metode observasi lapangan seperti ini mampu meningkatkan kemampuan berpikir kritis peneliti karena dipaksa untuk menganalisis fenomena nyata secara langsung di lokasi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat melihat secara objektif bagaimana petugas mengelola waktu pelayanan dan menjaga konsistensi kualitas layanan di tengah aktivitas rutin perpustakaan. Implementasi kegiatan ini menguatkan temuan bahwa pengalaman praktis di lokasi memberikan pemahaman yang jauh lebih dalam mengenai efisiensi birokrasi dibandingkan sekadar teori. Pendekatan yang melibatkan pengamatan langsung pada jam operasional ini terbukti efektif dalam memotret realitas kinerja pelayanan publik yang sebenarnya. Dengan berada di lokasi pada waktu yang ditentukan, peneliti dapat melakukan pemetaan masalah secara mendetail, sehingga setiap saran yang diajukan nantinya benar-benar relevan dengan kondisi lapangan yang ditemukan selama masa observasi tersebut.

Kegiatan observasi ini melibatkan berbagai pihak sebagai informan utama yang memberikan gambaran nyata mengenai ekosistem pelayanan di Perpustakaan Rungkut. Subjek utama dalam kajian ini meliputi para pemustaka yang sedang melakukan registrasi serta petugas administratif perpustakaan. Dokumentasi mendalam dilakukan melalui catatan lapangan terhadap interaksi pendaftaran sebagai representasi fokus pengamatan kualitas komunikasi dan kecepatan kerja para staf. Keterlibatan langsung mahasiswa KKN dalam proses pendokumentasian ini membantu menjaga objektivitas data lapangan yang diperoleh.

Keterlibatan aktif staf dalam melayani masyarakat menjadi indikator kunci dalam menilai kualitas sumber daya manusia (SDM) di instansi tersebut. Kualitas SDM merupakan faktor fundamental dalam meningkatkan pelayanan di dinas kearsipan dan perpustakaan agar mampu memenuhi kebutuhan publik secara optimal. Sinergi antara peneliti sebagai pengamat dan keempat petugas pendaftaran memastikan bahwa data yang diambil di lapangan benar-benar akurat dan transparan. Model keterbukaan informasi seperti ini sangat krusial, karena

terbukti mampu memberikan landasan objektif bagi upaya perbaikan birokrasi dan peningkatan kualitas layanan di Perpustakaan Rungkut ke depannya. Oleh karena itu, hasil observasi yang dihimpun oleh mahasiswa KKN diharapkan dapat menjadi kontribusi ilmiah yang bermanfaat bagi pengembangan mutu pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan observasi ini dilakukan di Perpustakaan Rungkut Kota Surabaya dengan menerapkan metode *Participatory Action Research* (PAR) yang menitikberatkan pada pengalaman langsung peneliti di lapangan. Penggunaan strategi ini sangat efektif untuk memicu perbaikan layanan karena peneliti terlibat secara aktif dalam situasi yang diamati guna memahami problematika yang ada. Keterlibatan langsung seluruh pihak dalam proses pelaksanaan kegiatan juga menjadi faktor penting untuk memperoleh gambaran kondisi lapangan secara lebih komprehensif (Dirgantara *et al.*, 2025). Pendekatan PAR dalam optimalisasi perpustakaan terbukti mampu memberikan solusi praktis karena adanya keterlibatan langsung antara subjek dan objek penelitian. Dalam implementasinya, tim mahasiswa KKN memulai rangkaian observasi dengan memasuki area layanan, mengambil formulir, hingga menguji langsung seluruh prosedur pendaftaran kartu anggota sebagai pemustaka. Seluruh tahapan ini dilaksanakan pada saat jam operasional inti, di mana mahasiswa KKN memantau kinerja staf pendaftaran serta dinamika interaksi dengan pengunjung lainnya untuk memastikan bahwa alur pelayanan di lapangan sudah berjalan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa proses administrasi di Perpustakaan Rungkut sudah cukup responsif dan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka dengan baik. Pelayanan yang diberikan secara langsung kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen instansi dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif (Anwar *et al.*, 2026). Penggunaan sistem yang terorganisir secara sistematis sangat membantu dalam menciptakan kenyamanan pengunjung melalui kemudahan akses yang ditawarkan di setiap loket. Dalam kajian ini, mahasiswa KKN mencatat bahwa pembuatan kartu anggota berhasil diselesaikan dalam durasi yang relatif singkat berkat kesiapan para petugas di barisan depan. Keberadaan jumlah petugas yang memadai mampu memangkas waktu tunggu secara signifikan, sehingga pengunjung tidak perlu tertahan dalam antrian panjang untuk menjadi anggota resmi. Keterlibatan seluruh petugas dalam proses pelayanan mampu meningkatkan kelancaran layanan serta memperkuat kualitas pelayanan kepada masyarakat (Arifin *et al.*, 2026).

Berdasarkan praktik pendaftaran kartu yang dilakukan, terlihat adanya koordinasi yang solid antara penggunaan sistem otomatisasi dan pendampingan manual oleh petugas. Sinergi antara sistem dan petugas menunjukkan bahwa pembagian peran yang jelas mampu mendukung efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Saputra *et al.*, 2025). Aktivitas pengamatan langsung di lokasi seperti ini sangat membantu dalam menajamkan analisis kritis terhadap kualitas sistem pelayanan publik melalui pengalaman empiris. Melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini, mahasiswa KKN dapat membandingkan langsung antara teori manajemen pelayanan dengan praktik nyata di lapangan. Data di lokasi menunjukkan bahwa pembagian tugas di antara para petugas pendaftaran berjalan sangat baik, di mana terdapat staf yang fokus melayani pendaftar baru serta staf yang sigap membantu pengunjung lain dalam mencari referensi buku. Kondisi ini menginterpretasikan

bahwa ketersediaan SDM yang kompeten di Perpustakaan Rungkut menjadi kunci utama dalam menjaga kelancaran alur pelayanan meski dalam jam operasional sibuk. Pengelolaan pelayanan yang dilakukan secara terencana mampu meningkatkan efektivitas pemenuhan kebutuhan pengguna layanan (Mufaizah *et al.*, 2026). Pengelolaan kegiatan yang terorganisasi dengan baik juga terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (Pakpahan *et al.*, 2025).

Program pelayanan yang efisien di Perpustakaan Rungkut memberikan dampak positif yang besar bagi masyarakat, terutama terkait aspek transparansi dan kepastian waktu layanan. Kualitas sumber daya manusia yang profesional memang menjadi faktor fundamental dalam memastikan instansi publik mampu memberikan performa terbaiknya secara konsisten (Darmawan, 2026). Menekankan bahwa analisis dan pengembangan SDM memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan di dinas kearsipan dan perpustakaan guna memenuhi ekspektasi publik. Pemberian layanan kepada masyarakat merupakan bentuk tanggung jawab institusi dalam memenuhi kebutuhan publik secara optimal (Mardikaningsih *et al.*, 2022). Dampak nyata ini terlihat dari suasana perpustakaan yang tetap kondusif, di mana para pembaca dapat menikmati fasilitas yang ada tanpa merasa terganggu oleh keramaian atau tumpukan berkas di bagian administrasi. Bagi warga sekitar, kemudahan pendaftaran ini menjadi daya tarik tersendiri yang memicu motivasi untuk lebih aktif memanfaatkan perpustakaan sebagai pusat literasi berkelanjutan.

Selama observasi berlangsung, tantangan utama yang teridentifikasi adalah tidak kestabilan sistem digital yang terkadang mengalami jeda saat proses input data dilakukan. Dinamika layanan publik memang sangat bergantung pada kolaborasi antara kecanggihan teknologi dan kemampuan interpersonal petugas dalam menangani keluhan pengguna. Komunikasi interpersonal yang baik dari pustakawan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemustaka, terutama saat terjadi kendala teknis. Dalam pengamatan, meskipun terjadi kendala koneksi yang memaksa petugas melakukan pengecekan ulang, sikap sigap dan cara petugas berkomunikasi dengan peneliti tetap tenang dan solutif sehingga tidak menghambat antrean. Kemampuan adaptasi petugas dalam menghadapi hambatan teknologi ini menjadi faktor penentu agar proses pelayanan tetap berjalan kondusif hingga seluruh tahapan selesai dilaksanakan.



Gambar 1. Datang ke Perpustakaan

Tahap kegiatan diawali dengan kunjungan langsung ke Perpustakaan Rungkut untuk mengenal fasilitas dan layanan literasi yang tersedia bagi masyarakat. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap kondisi lingkungan perpustakaan, fasilitas pendukung, serta

sistem pelayanan yang disediakan bagi pengunjung. Perpustakaan memiliki peran penting sebagai sarana penyedia informasi dan peningkatan budaya literasi masyarakat melalui layanan yang mudah diakses. Oleh karena itu, kunjungan ini menjadi langkah awal untuk memahami secara langsung proses pelayanan keanggotaan serta pemanfaatan fasilitas perpustakaan oleh masyarakat.



Gambar 2. Proses pendaftaran

Proses pendaftaran anggota diawali dengan memindai barcode yang tersedia di loket pelayanan untuk mengakses formulir registrasi secara digital. Sistem ini memudahkan pengunjung dalam melakukan pendaftaran secara mandiri sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan efisien. Berdasarkan hasil observasi, penerapan sistem berbasis barcode mampu mengurangi penggunaan formulir manual serta mempercepat proses input data. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi juga menunjukkan upaya Perpustakaan Rungkut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem yang lebih modern, efektif, dan tertata (Masfufah *et al.*, 2024).



Gambar 3. Mengisi formulir dan validasi

Setelah proses pengisian formulir selesai, data yang telah diinput kemudian diserahkan kepada petugas untuk dilakukan tahap validasi dan verifikasi pada sistem database untuk proses pembuatan kartu anggota perpustakaan. Implementasi sistem perpustakaan digital merupakan langkah strategis dalam melayani kebutuhan pemustaka di era globalisasi yang menuntut akurasi serta integrasi data yang cepat. Oleh karena itu, proses validasi ini sangat penting dilakukan untuk memastikan identitas pemustaka terdaftar secara resmi dalam sistem otomatis, sehingga akses terhadap berbagai layanan

digital perpustakaan dapat terbuka secara luas dan aman (Mardikaningsih *et al.*, 2023). Ketelitian dalam proses validasi data merupakan bagian penting untuk menjaga kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat (Darmawan, 2019). Pendampingan dan pemberian arahan secara langsung kepada pengguna dapat meningkatkan pemahaman terhadap prosedur pelayanan yang diberikan (Irawan *et al.*, 2023).



Gambar 4. Memilih buku untuk dipinjam

Setelah proses pendaftaran selesai, pengunjung dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan dengan memilih koleksi buku sesuai kebutuhan. Berdasarkan hasil observasi, koleksi buku tersusun secara sistematis sehingga memudahkan pengunjung dalam menemukan referensi yang diinginkan. Selain itu, kondisi ruang baca yang nyaman serta ketersediaan koleksi yang beragam menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan minat baca masyarakat. Fasilitas perpustakaan yang memadai berkontribusi terhadap peningkatan budaya literasi dan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar sepanjang hayat (Nuraini *et al.*, 2024)



Gambar 5. Meminjam buku

Setelah kartu anggota berhasil diterbitkan, pengunjung dapat melanjutkan proses peminjaman buku melalui meja sirkulasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Perpustakaan Rungkut. Berdasarkan hasil observasi, petugas melayani proses peminjaman secara tertib dengan memverifikasi kartu anggota dan mencatat transaksi peminjaman melalui sistem otomatis perpustakaan. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada tahap ini bertujuan untuk memastikan setiap transaksi terdokumentasi secara akurat sehingga memudahkan proses pengembalian buku, mengurangi risiko kesalahan

administrasi, serta menjaga keamanan koleksi perpustakaan. Pelaksanaan prosedur yang sistematis tersebut menunjukkan komitmen perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

PENUTUP

Temuan utama dari hasil observasi lapangan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu anggota di Perpustakaan Rungkut secara keseluruhan sudah berjalan sangat efektif. Hal ini didukung oleh kesiapan sumber daya manusia yang kompeten serta penggunaan sistem otomasi yang memadai untuk melayani masyarakat. Proses pendaftaran kartu di lokasi ini terbukti sangat efisien dengan durasi waktu yang terukur secara transparan melalui mekanisme pemindaian kode batang (*barcode*). Melalui keterlibatan langsung di lapangan, mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya mengamati sendiri kemudahan alur pendaftaran, mulai dari pengisian data hingga kartu fisik berhasil dicetak. Keberadaan jumlah petugas yang memadai di bagian depan memberikan pengaruh besar terhadap kelancaran alur pelayanan, sehingga para pengunjung tidak perlu menunggu terlalu lama meskipun ada pemustaka lain yang sedang beraktivitas di ruang baca. Fakta ini menegaskan bahwa kolaborasi antara teknologi digital yang stabil dan pelayanan yang humanis adalah kunci utama dalam menciptakan sistem administrasi publik yang responsif.

Hasil observasi ini memiliki implikasi yang sangat positif, baik bagi para pemustaka maupun pihak pengelola Perpustakaan Rungkut dalam membangun ekosistem literasi yang ramah pengguna. Bagi masyarakat luas, kemudahan dalam mengurus administrasi kartu anggota secara tidak langsung menumbuhkan rasa percaya terhadap profesionalisme instansi pemerintah daerah, yang kemudian memicu minat warga untuk lebih aktif memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Bagi para petugas, temuan ini menjadi validasi bahwa pola pembagian kerja yang diterapkan saat ini sudah sangat efektif dalam menangani kebutuhan publik, baik secara individu maupun dalam volume yang banyak. Secara luas, hasil kegiatan ini memberikan gambaran bahwa perpustakaan tingkat wilayah mampu bertransformasi menjadi ruang publik yang inklusif dan modern, di mana hambatan administratif tidak lagi menjadi kendala bagi warga Surabaya untuk memperluas cakrawala pengetahuan.

Berdasarkan pengalaman selama masa pengabdian, mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya menyarankan agar Perpustakaan Rungkut mempertahankan standar pelayanan yang sudah berjalan baik sekaligus mulai mengembangkan inovasi layanan berbasis aplikasi seluler. Sistem pendaftaran anggota sebaiknya dikembangkan agar bisa diakses secara daring sepenuhnya melalui perangkat pintar, sehingga pengunjung hanya perlu datang ke lokasi untuk tahap pengambilan kartu atau verifikasi akhir saja. Langkah ini akan sangat membantu dalam mengurangi penumpukan massa dan beban kerja petugas pada jam-jam sibuk. Selain itu, pemberian pelatihan rutin bagi pustakawan mengenai cara berkomunikasi interpersonal yang efektif dan penanganan cepat kendala sistem informasi perlu dilakukan secara berkala. Sosialisasi mengenai kemudahan pendaftaran ini juga perlu diperluas ke lingkungan sekolah di sekitar Rungkut agar basis anggota perpustakaan terus meningkat secara signifikan setiap tahunnya.

Untuk inisiatif observasi atau upaya peningkatan layanan di masa depan, ada beberapa aspek teknis dan infrastruktur yang perlu mendapat perhatian lebih serius. Salah

satunya adalah penguatan stabilitas jaringan internet pada sistem otomasi agar meminimalisir kendala sistem saat input data pengunjung yang sedang ramai. Selain itu, penataan ruang tunggu pendaftaran juga bisa ditingkatkan kenyamanannya, misalnya dengan penambahan kursi yang lebih ergonomis atau penyediaan layar informasi visual mengenai koleksi buku terbaru agar pengunjung tidak merasa jenuh saat mengantre. Koordinasi antara tim IT dan petugas lapangan juga harus diperketat untuk mengantisipasi gangguan teknis secara mendadak. Dengan adanya perbaikan pada sisi infrastruktur digital dan fasilitas pendukung ini, mahasiswa KKN Universitas Sunan Giri Surabaya optimis pelayanan di Perpustakaan Rungkut akan menjadi jauh lebih optimal dan layak dijadikan sebagai percontohan bagi perpustakaan wilayah lainnya di seluruh Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- 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.
- Bradbury, H., & Lifvergren, S. (2016). Action Research Healthcare: Focus on Patients, Practitioners, and the Organization. *Healthcare Management Forum*, 29(4), 164–167.
- Darmawan, D. (2013). Prinsip Prinsip Perilaku Organisasi. Pena Semesta - PT. Jepe Press Media Utama, Surabaya.
- Darmawan, D. (2017). *Pemberdayaan Kerjasama*. Metromedia, Surabaya.
- Darmawan, D. (2019). *Ekonomi*. Revka Prima Media. Surabaya.
- Darmawan, D. (2026). Digitalisasi Sumber Daya Manusia sebagai Pendorong Efisiensi SDM dan Kepuasan Layanan di Organisasi Manufaktur. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(2), 2095-2107.
- Darmawan, D., Arifin, S., & Putra, A. R. (2018). Teknik Komunikasi. *Metromedia*, Surabaya.
- Darmawan, D., Issalillah, F., Khayru, R. K., Herdiyana, A.R.A., Putra, A. R., Mardikaningsih, R., & Sinambela, E.A. (2022). BPJS Patients Satisfaction Analysis Towards Service Quality of Public Health Center in Surabaya. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 124-131.
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Sinambela, E. A., Arifin, S., Putra, A.R., Hariani, M., Irfan, M. Y.R., Al Hakim, & Issalillah, F. (2020). The Quality of Human Resources, Job Performance and Employee Loyalty. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 2580-2592.
- 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.
- Hawkins, K. A. (2015). The Complexities of Participatory Action Research and the Problems of Power, Identity and Influence. *Educational Action Research*, 23(4), 464-478.
- Irawan, A. I., Hariani, M., Mardikaningsih, R., Issalillah, F., Khayru, R. K., Darmawan, D., & Evendi, W. (2023). Integrasi Video Learning dan Praktik pada Pembelajaran Wudhu untuk Membangun Pondasi Keagamaan Usia Dini. *Jurnal Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 61-66.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (2005). Participatory action research: Communicative action and the public sphere. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research* (3rd ed., pp. 559-603). Sage Publications
- 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., & Darmawan, D. (2021). Peranan Sistem Informasi Persediaan Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kegunaan yang dirasakan, dan Kepuasan Pengunjung Toko Buku. *Realible Accounting Journal*, 1(1), 43-57.
- 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., Fina, F. D. A., 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., Sagena, U., Rijal, S., Jam'an, A., Juliandy, C., Manggabarani, S., ... & Asman, A. (2023). Inovasi & Tren Layanan Digital Berbagai Sektor (Optimalisasi dan Otomatisasi Digital untuk Dunia Kerja & Bisnis). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Mardikaningsih, R., Sinambela, E. A., Darmawan, D., Arifin, S., & Putra, A. R. (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., Maulana, H. I., Murniati, D., Mardikaningsih, R., Mahfud, N. U. A. C., Haniyah, H., Darmawan, D., Hardyansah, R. (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.
- 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.
- Pakpahan, N. H., Udjari, H., Putra, A. R., Darmawan, D., Wijaya, K., Riyadi, S., Arifin, S., Hardiansah, 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.
- 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., Khayru, R. K., & Darmawan, D. (2021). Citizens' Political Participation in Electoral Democracy and the Dynamics of Civil Society Movement. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 161-176.
- 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.
- 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.
- Wiyandarini, G., & Mardikaningsih, R. (2021). Studi kasus di Koperasi Primer Kepolisian Resor Kota Mojokerto: Pengamatan Variabel Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 35-46.
- 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.