

EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI DUKCAPIL *SMART* BANTUL DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL PROVINSI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Rivanda Indra Kusuma

NPP. 30.0747

Adaf Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia

Email : rivanda

Pembimbing Skripsi : Ardieansyah, S.STP, M.Soc.Sc

ABSTACT

Problems/Background (GAP): Lack of public understanding of innovation rather than applications developed by Disdukcapil, Bantul Regency, such as system errors and technical constraints on the use of relatively new applications and the need for more effective system development. **Objectives:** To identify and analyze the effectiveness of implementation the Dukcapil Smart Bantul application and the factors that influence the effectiveness of the Dukcapil Smart Bantul application. **Methods:** This research was conducted using a qualitative descriptive approach with an inductive thinking method to describe events based on factual situations. **Findings :** . The Dukcapil Smart Bantul application has a positive impact on the government, especially in terms of data processing, while for the community it is able to speed up and simplify the processing of population documents. **Conclusion:** The effectiveness of using the Dukcapil Smart Bantul application is a positive point for the Bantul Regency government in terms of innovative application of technology. This can be learned and implemented by other local governments in the application of technology to improve services to the community.

Keywords: Dukcapil Smart Bantul, Effectiveness, Technology

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap inovasi daripada aplikasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Bantul seperti error sytem dan kendala teknis terhadap penggunaan aplikasi yang terbilang baru dan perlu adanya pengembangan sistem yang lebih efektif.. **Tujuan :** Mengetahui dan menganalisis efektivitas penerapan aplikasi Dukcapil Smart Bantul serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerpaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul. **Metode :** Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode berpikir induktif untuk menggambarkan peristiwa berdasarkan situasi faktual. **Hasil/Temuan :** . Aplikasi Dukcapil Smart Bantul memberikan dampak positif kepada pemerintah terutama dalam hal pengolahan data, sedangkan bagi masyarakat mampu mempercepat dan mempermudah pengurusan dokumen-dokumen kependudukan. **Kesimpulan :** Efektivitas penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul merupaka poin positif bagi pemerintah Kabupaten Bantul dalam hal inovasi penerapan tekonologi. Hal ini dapat dipelajari dan diimplementasikan oleh pemerintah daerah lain dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Dukcapil Smart Bantul, Efektivitas, Teknologi

I. PENDAHULUAN

II Latar Belakang

Dewasa ini, pemerintah harus dapat menyesuaikan keadaan seiring dengan perkembangan teknologi. Teknologi merupakan sekumpulan alat, aturan, dan prosedur sebagai bentuk penerapan sebuah pengetahuan ilmiah pada sebuah pekerjaan tertentu dengan berdasarkan pada suatu kondisi tertentu dimana terjadi kemungkinan sebuah pengulangan (Castells, 2004). Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan Sipil. Pelayanan kependudukan dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL). DISDUKCAPIL ada di setiap kabupaten/kota di masing-masing provinsi di Indonesia. Salah satunya yaitu DISDUKCAPIL Kabupaten Bantul.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu daerah yang menerapkan konsep smart city. Konsep ini diharapkan dapat menjembatani pemerintah di Kabupaten Bantul untuk mewujudkan kualitas pelayanan masyarakat yang semakin baik, efektif, dan efisien. Dalam bidang pelayanan masyarakat, pemerintah Kabupaten Bantul mengimplementasikan penggunaan aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul sebagai media dalam pelayanan masyarakat di wilayah Kabupaten Bantul. Seperti pada umumnya sebuah inovasi Dukcapil *Smart* Bantul ini juga memiliki beberapa hambatan dalam penerapannya. Dari data observasi awal, melalui data yang terhimpun pada google play, masyarakat pengguna merasa kebingungan terkait teknis penggunaan aplikasi. Adanya error system dan kendala lainnya masih menjadi keluhan masyarakat. Berdasarkan data pada google play store tahun 2022, Lebih dari 100.000 masyarakat, telah mengunduh aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul. 1.247 pengguna di antaranya memberikan ulasan dengan rata – rata penilaian 3,0 dari nilai maksimal 5,0. Aplikasi yang dirilis pada 18 oktober 2018 ini telah diperbaharui pada 12 maret 2022 dengan melakukan beberapa perbaikan fitur.

Penggunaan aplikasi ini masih tergolong baru, hal ini dikarenakan aplikasi dengan resmi diperkenalkan pada tahun 2018 tetapi mulai digunakan secara matang pada saat pandemi Covid – 19 pada tahun 2020, maka dari itu penting untuk dilakukan penelitian pada bidang efektivitas aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul. Sehingga ditemukan kajian untuk lebih meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi serta untuk memberikan gambaran daei pemerintah daerah lainnya agar dapat menilai kesiapan faktor-faktor yang perlu diperhatikan inovasi pelayanan yang masih terbilang baru dan perlu adanya pengembangan system yang lebih efektif. Dengan adanya peningkatan efektivitas pada aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi mengatasi permasalahan pada layanan

1.2 Kesenjangan Masalah yang diambil (GAP Penelitian)

Pengguna aplikasi masih banyak mengeluhkan terkait sistem aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul bermasalah, hal tersebut dikarenakan inovasi pelayanan yang masih terbilang baru dan perlu adanya pengembangan sistem yang lebih efektif. Dengan adanya peningkatan efektivitas pada aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi mengatasi permasalahan pada layanan Dukcapil *Smart* Bantul. Penggunaan aplikasi ini masih tergolong baru, hal ini dikarenakan aplikasi dengan resmi diperkenalkan pada tahun 2018 tetapi mulai digunakan secara matang pada saat pandemi Covid – 19 pada tahun 2020, maka dari itu penting untuk dilakukan

penelitian pada bidang efektivitas aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Sehingga ditemukan kajian untuk lebih meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi serta untuk memberikan gambaran daei pemerintah daerah lainnya agar dapat menilai kesiapan faktor-faktor yang perlu diperhatikan inovasi pelayanan yang masih terbilang baru dan perlu adanya pengembangan system yang lebih efektif. Dengan adanya peningkatan efektivitas pada aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi mengatasi permasalahan pada layanan.

Aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul menerapkan strategi system pengamanan data dan informasi. Hal ini dilakukan demi mengamankan database yang termasuk data-data pribadi seluruh Warga Negara Indonesia. Penamanan server dan aplikasi dilaksanakan melalui *demilitarized zone (DMZ)* yang akan memisahkan server ke dalam jaringan privat. Selain itu, pengamanan server dan aplikasi juga dilakukan dengan konfigurasi firewall yang hanya membuka *port-port* yang dibutuhkan saja. Pengamanan aplikasi dilakukan dengan memahami standar keamanan aplikasi dan diimplementasikan dalam *script* aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul. Beberapa *coding* dan *query* perlu dilindungi dari serangan *SQL Injection*, *brute force*, *web defacement*, dan lain-lain. Apabila database aplikasi mendapat serangan *malware* atau *hacker* ditangani dengan melakukan *update* dan audit aplikasi untuk mengetahui sumber serangan tersebut. Domain yang digunakan dalam aplikasi ini dikelola sendiri atau menggunakan *dedicated server* sebagai antisipasi tercampurnya data dari domain lain (PerBup Nomor 124 Tahun 2020). Pengamanan data menjadi perhatian dalam aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul karena data-data yang tersedia merupakan data penting yang datanya bersifat pribadi. Selain itu, keamanan data diperlukan untuk mengamankan server ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat..

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu baik dalam konteks inovasi dan efektivitas pelayanan melalui aplikasi. Penelitian Syahrul Gunawan berjudul Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi 6 in 1 dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya (Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya) (Gunawan, 2021) Hasil dari penelitian ini adalah belum terlaksananya penerapan aplikasi 6 in 1 pada pelayanan publik dengan baik. Sehingga perbaikan dalam penlayanan public masih dibutuhkan. Perbaikan tersebut mencakup 3 prinsip *Good Governance*, yaitu prinsip demokrasi, prinsip efisiensi, dan pinsip pelayanan. Penelitian Tania Soraya dengan judul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *Online* di Kabupaten Pati menemukan terdapat inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan dengan metode *daring/online* di wilayah Kabupaten Pati. Pelaksanaan tersebut kurang optimal karena terkendala beberapa faktor antara lain yaitu kurangnya pemanfaatan teknologi oleh masyarakat di Kabupaten Pati, keraguan pemerintah terhadap keabsahan data, dan kurangnya pemerintah dalam mempromosikan aplikasi tersebut karena aplikasi masih terbilang baru sehingga masyarakat masih belum familiar (Soraya, 2019). Penelitian Jhonny dengan judul Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu, menemukan berdasarkan teori Duncan dalam Steers, maka dihasilkan bahwa aplikasi kinalang telah memenuhi tiga indikator pengukuran efektivitas yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Namun masih terdapat beberapa kekurangan yaitu penyelesaiannya memakan waktu lama dan kurangnya sosialisasi. (Rhaldy, 2021).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Hasil dari penelitian – penelitian tersebut dianggap relevan oleh peneliti. Selanjutnya, peneliti akan melakukan analisa terhadap pokok permasalahan, teori, metode dan hasil yang terdapat dalam penelitian – penelitian tersebut sehingga dapat ditemukan relevansi dengan penelitian ini. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya pada konteks penggunaan aplikasi serta lokasi yang ada tetapi masih sama pada model pelayanan publik. Menggunakan Campbell J.P Efektivitas Program yang dilakukan pada Aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas aplikasi Dukcapil Smart Bantul dalam upaya efisiensi pelayanan publik di Kabupaten Bantul.

II. METODE

Desain penelitian ini disusun sebelum pelaksanaan penelitian. Penyusunan desain penelitian harus secara terstruktur hal ini untuk mempermudah jalannya proses penelitian. Sekaran Menurut Moleong (2014) penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati. menjelaskan bahwa desain penelitian (*research design*) adalah rencana untuk pengumpulan, pengukuran, dan analisis data, berdasarkan pertanyaan penelitian dari studi. maka penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan model berpikir induktif untuk menggambarkan peristiwa berdasarkan situasi faktual. Dalam penelitian deskriptif, data dihasilkan dalam bentuk kata-kata yang disusun secara sistematis untuk mengungkapkan fakta dan fenomena guna mengkaji masalah yang ada, didukung oleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan beberapa informan terdiri dari Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Bantul, Kepala Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, Kabid Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan, Ka.Seksi Tata Kelola SDM dan Tekonologi Informasi, Ka.Seksi Sistem Informasi Adminduk, Staf Pengembangan Informasi Adminduk.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya yaitu terkait dengan tingkat efektivitas penerapan program aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bantul. Melalui penelitian ini, penulis akan menguraikan hasil dan pembahasan terkait dengan efektivitas program aplikasi dukcapil smart bantul sebagai media dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Efektivitas merupakan suatu unsur pokok sebagai jalan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan di dalam suatu organisasi. kegiatan ataupun program. Sesuatu dapat disebut efektif apabila sudah mencapai tujuan yang telah ditentukan.

3.1 Evaluasi Keberhasilan Program Aplikasi Dukcapil Smart Bantul

Melalui hasil evaluasi aplikasi berikut juga dapat ditarik kesimpulan apakah nantinya aplikasi ini akan menyusahkan masyarakat Kabupaten Bantul yang menggunakan aplikasi Disdukcapil Smart Bantul, atau akan memudahkan pelayanan di Kabupaten Bantul terkhusus dalam pengurusan dokumen kependudukan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya yaitu terkait dengan tingkat efektivitas penerapan program aplikasi Dukcapil Smart Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bantul. Melalui penelitian ini, penulis akan menguraikan hasil dan pembahasan terkait dengan efektivitas program aplikasi dukcapil smart bantul sebagai media dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. pemerintah di Kabupaten Bantul sudah menerapkan program aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan memberikan dukungan dalam menerapkan program sebagai bentuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari data statistik dapat diketahui bahwa jumlah pengguna dari tahun 2018 sampai tahun 2022 berjumlah ≥ 20.000 orang. Untuk waktu yang digunakan masyarakat paling banyak pada pukul 10.00 pagi untuk mengakses aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Sedangkan layanan yang digunakan masyarakat yaitu untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dampak positif tersebut menjadikan penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul memberikan manfaat bagi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat di Kabupaten Bantul.

bahwa manfaat dari penggunaan aplikasi Dukcapil Smart Bantul antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Memudahkan pemerintah dalam mengolah data masyarakat
- 2) Mempermudah pelayanan kepada masyarakat
- 3) Penggunaan waktu menjadi lebih efisien karena masyarakat dapat mengakses Dukcapil Smart Bantul dimana saja dan kapan saja

Dokumen yang diinginkan dapat lebih cepat proses mengurusnya

3.2 Evaluasi Keberhasilan Sasaran yang Dituju dalam Penerapan Program Aplikasi Dukcapil Smart Bantul

Dalam menentukan keberhasilan sasaran, terdapat tiga aspek yang digunakan untuk menjelaskan dan menunjang tingkat efektivitas sasaran yang dituju. Ketiga aspek tersebut adalah aspek pelayanan pegawai pemerintahan kepada masyarakat melalui program, aspek pelayanan masyarakat melalui program aplikasi Dukcapil Smart Bantul, dan aspek penerapan strategi program aplikasi Dukcapil Smart Bantul.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat hambatan – hambatan yang ada selama proses penerapan aplikasi Dukcapil Smart Bantul. Hambatan – hambatan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Sebagian besar masyarakat di wilayah Kabupaten Bantul yang belum melek Teknologi
2. Terdapat tindakan calo di beberapa wilayah di Kabupaten Bantul
3. Beberapa wilayah di Kabupaten Bantul memberikan blanko kepada masyarakat

Dengan demikian, hambatan – hambatan pada proses penerapan aplikasi Dukcapil Smart Bantul juga masih ada.

Hal tersebut dapat diartikan bahwa pada aspek tersebut tingkat pelayanan masyarakat berjalan secara terstruktur dan dapat ditinjau dengan baik. Hal ini dikarenakan efektivitas merupakan sebuah jangkauan suatu usaha dalam pelaksanaan suatu program dengan sumber

daya dan sarana yang digunakan yang bertujuan untuk memenuhi dan mencapai sasarannya tanpa melemahkan cara dan memberikan tekanan yang tidak wajar terhadap pegawai sebagai pelaksanaan program dan masyarakat sebagai pihak yang menerima jasa.

3.3 Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Aplikasi Dukcapil *Smart Bantul*

Upaya – upaya perlu dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten Bantul selaras dengan Peraturan Presiden No. 132 Tahun 2022, yaitu mewujudkan layanan pemerintah sesuai dengan standar minimal dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan terpercaya. Upaya – upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah antara lain sebagai berikut:

- a) Pemberntukan pegawai khusus di Kalurahan untuk menangani administrasi Kependudukan, jadi masyarakat yang mengalami kesulitan dapat mendatangi kelurahan dan dibantu oeh pegawai melalui aplikasi Dukcapil Smart Bantul .
- b) Penerapan satu akun hanya bisa digunakan oleh satu orang, sehingga dapat mengatasi tindak calo.
- c) Memberikan sosialisasi terkait dengan aplikasi Dukcapil Smart Bantul melalui sekolah dan setiap sekolah ditunjuk satu kader sehingga dapat membantu lingkungan sekitarnya.

3.4 Evaluasi Tingkat Input dan Output Penerapan Program Aplikasi Dukcapil *Smart Bantul*

Dalam indikator ini peneliti menggunakan aspek strategi penyebarluasan penggunaan aplikasi Dukcapil *Smart Bantul*. Penyebarluasan penggunaan program ini bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui lebih jauh bagaimana pemanfaatan program tersebut untuk memenuhi pelayanan masyarakat yang memadai dan baik. dapat disimpulkan bahwa penyebarluasan penggunaan aplikasi Dukcapil *Smart Bantul* dilaksanakan melalui pemberian sosialisasi kepada masyarakat agar penerapan program tersebut dapat dilaksanakan secara menyeluruh.

3.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh pada Program Aplikasi Dukcapil *Smart Bantul*

Berdasarkan hasil pembahasan indikator-indikator sebelumnya, pencapaian tujuan secara menyeluruh dalam penerapan program aplikasi Dukcapil *Smart Bantul* bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas penerapan program secara menyeluruh. Selain itu, penerapan program ini juga dapat diartikan susuai dan mencapai sasaranya, karena sebagian besar masyarakat diwajibkan untuk melakukan pengurusan dokumen penting mereka melalui aplikasi ini, sehingga penggunaan aplikasi dapat dikatakan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan program.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sebagai upaya dalam diskusi temuan utama dalam rangka Pengelolaan aplikasi Dukcapil Smart oleh Disdukcapil diharapkan mampu untuk :

1. Hendaknya pemerintah memberikan penambahan anggaran untuk pembangunan dan pengembangan aplikasi administrasi kependudukan Dukcapil Smart Bantul.
2. Pemerintah juga harus memperhatikan perkembangan teknologi mengingat sekarang apapun bisa dilakukan secara digital, dengan adanya keterbatasan fasilitas yang ada, sudah seharusnya pemerintah sadar untuk meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana yang

mendukung terkait pembangunan dan pengembangan dalam Upaya terwujudnya tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Bantul

3. Pemerintah membantu dan mempermudah untuk membuat dokumen administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Bantul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Dukcapil Smart Bantul dinyatakan efektif. Hal ini didasarkan pada :

1. dimensi keberhasilan Berdasarkan Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis efektivitas aplikasi Dukcapil Smart program, aplikasi Dukcapil Smart Bantul mampu memberikan pelayanan permohonan KIA, permohonan KTP, permohonan Akta, dan permohonan KK;
2. dimensi keberhasilan sasaran, aplikasi Dukcapil Smart Bantul memiliki sasaran masyarakat Kabupaten Bantul dan hingga tahun 2022 aplikasi ini telah diakses oleh ≥ 20.000 orang;
3. dimensi kepuasan terhadap program, aplikasi Dukcapil Smart Bantul memberikan kepuasan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupate Bantul terutama dalam hal pengolahan data dan bagi masyarakat Bantul bahwa pengurusan dokumen kependudukan dapat membutuhkan waktu yang lebih cepat.

Penerapan aplikasi Dukcapil Smart Bantul oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul mengalami kendala yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu masyarakat Kabupaten Bantul belum melek teknologi, terdapat calo, dan beberapa wilayah masih menyediakan blanko.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sebagai dinas yang bertanggung jawab terhadap aplikasi Dukcapil Smart Bantul melakukan upaya untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Dukcapil Smart Bantul yaitu dengan membentuk pegawai khusus di Kalurahan untuk menangani administrasi kepedudukan, menerapkan satu akun hanya satu orang, dan memberikan sosialisasi serta membentuk kader di sekolah-sekolah.

Keterbatasan Penelitian : Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kabupaten saja sebagai model studi kasus.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program digitalisasi aplikasi dalam pelayanan publik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Lurah Paccinongang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Castells, M. (2004). *The Network Society A Cross Cultural Perspective*. Cheltenham.

Gunawan, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi 6 in 1 dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya.

Rhaldy, J. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Dan Layanan.

Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Online di Kabupaten Pati.

