

Peningkatan Kapasitas Masyarakat dalam Implementasi Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Vitadaria Mimin^{1*}, Ika Devy Pramudiana², Nihayatus Sholichah³, Kristyan Dwijosusilo⁴, Zainal Fatah⁵

¹⁻⁵Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Jl. Semolowaru No.84, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur

E-mail: itakdaria@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.7217>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 05 June 2026

Revised: 18 June 2026

Accepted: 27 June 2026

Kata Kunci:

Kapasitas Aparatur,
Digitalisasi Pelayanan,
Administrasi
Kependudukan,
Pelayanan Publik,
Kelurahan

Keywords:

Civil Service Capacity,
Service Digitalization,
Population
Administration, Public
Services, Sub-districts

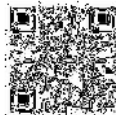
ABSTRACT

Transformasi digital pelayanan publik menjadi strategi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi. Namun, implementasi digitalisasi administrasi kependudukan di tingkat kelurahan masih menghadapi kendala berupa perbedaan penguasaan teknologi, adaptasi terhadap sistem digital, dan kompetensi aparatur. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapasitas aparatur Kelurahan Nginden Jangkungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya dalam implementasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Metode yang digunakan adalah pendampingan partisipatif melalui identifikasi kebutuhan, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Materi meliputi pemanfaatan teknologi digital, pengelolaan dokumen elektronik, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman dan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, meningkatnya efektivitas pelayanan, serta kesiapan aparatur dalam mendukung pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien. Kegiatan ini diharapkan menjadi model penguatan kapasitas aparatur dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Digital transformation of public services is a strategy to improve the effectiveness and quality of administrative services. However, the implementation of digitalization of population administration at the sub-district level still faces obstacles in the form of differences in technological mastery, adaptation to digital systems, and apparatus competency. This community service activity aims to increase the capacity of the apparatus of Nginden Jangkungan Sub-district, Sukolilo District, Surabaya City in implementing digitalization of population administration services. The method used is participatory mentoring through needs identification, training, mentoring, and evaluation. Materials include the use of digital technology, electronic document management, and improving the quality of public services. The results of the activity show an increase in the understanding and ability of the apparatus in operating digital-based population administration services, increased service effectiveness, and apparatus readiness to support more responsive and efficient public services. This activity is expected to become a model for strengthening the capacity of the apparatus in supporting the digital transformation of public services at the sub-district level.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.



How to Cite: Vitadaria Mimin, et al (2026). Peningkatan Kapasitas Masyarakat dalam Implementasi Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya, 4(4) 28374-28380. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.7217>

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi salah satu agenda strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan terjangkau. Salah satu sektor yang mengalami percepatan transformasi digital adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan memiliki posisi yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat, seperti kepemilikan dokumen identitas, akses pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, hingga layanan publik lainnya. Seiring perkembangan teknologi dan kebijakan pemerintah mengenai percepatan digitalisasi pelayanan publik, proses administrasi kependudukan mulai beralih dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital. Berbagai layanan seperti pengajuan dokumen kependudukan, pembaruan data, dan pengurusan administrasi kini dapat dilakukan secara elektronik guna meningkatkan efektivitas pelayanan.

Namun demikian, implementasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan tidak selalu berjalan optimal di tingkat masyarakat. Perubahan sistem pelayanan menuntut kesiapan tidak hanya dari sisi penyelenggara layanan, tetapi juga dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi, antara lain rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kemampuan menggunakan perangkat dan aplikasi pelayanan, kurangnya pemahaman terhadap prosedur layanan digital, serta masih adanya preferensi masyarakat terhadap pelayanan tatap muka. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan akses pelayanan dan menghambat tujuan transformasi digital.

Kelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya merupakan salah satu wilayah yang telah mengadopsi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun infrastruktur dan sistem pelayanan mulai tersedia, efektivitas implementasi digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan layanan tersebut secara mandiri. Dalam praktiknya masih ditemukan masyarakat yang memerlukan pendampingan dalam proses registrasi, pengunggahan dokumen, pengisian formulir elektronik, hingga pemanfaatan media digital untuk memperoleh informasi layanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak cukup hanya dilakukan melalui penyediaan teknologi, tetapi juga memerlukan upaya peningkatan kapasitas masyarakat. Peningkatan kapasitas dimaknai sebagai proses penguatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan masyarakat agar mampu beradaptasi serta berpartisipasi aktif dalam penggunaan layanan digital. Melalui peningkatan kapasitas, masyarakat diharapkan memiliki literasi digital yang lebih baik sehingga dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara lebih cepat, tepat, dan mandiri.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui pendekatan edukasi, sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan kepada masyarakat terkait implementasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan digital, meningkatkan keterampilan penggunaan media layanan administrasi kependudukan, serta mendorong terbentuknya budaya pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Luaran yang diharapkan dari kegiatan pengabdian ini adalah meningkatnya kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, meningkatnya kemudahan akses layanan, serta terciptanya hubungan yang lebih efektif antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan berbasis digital.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kelurahan Nginden Jangkungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya dengan sasaran masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif yang bertujuan meningkatkan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Tahapan kegiatan meliputi: (1) identifikasi kebutuhan, melalui observasi dan koordinasi dengan pihak kelurahan untuk mengetahui tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan digital; (2) sosialisasi dan edukasi, berupa penyampaian materi mengenai pentingnya digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan serta tata cara penggunaan layanan; (3) pelatihan dan pendampingan, melalui praktik langsung penggunaan media atau aplikasi pelayanan administrasi kependudukan; serta (4) evaluasi, dilakukan melalui pengamatan partisipasi dan peningkatan pemahaman masyarakat setelah kegiatan berlangsung.

Indikator keberhasilan kegiatan ditunjukkan melalui meningkatnya pengetahuan dan kemampuan masyarakat dalam mengakses serta memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan secara digital secara mandiri dan efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Kelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dengan melibatkan aparatur kelurahan yang bertugas pada bidang pelayanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat. Kegiatan diawali dengan observasi dan identifikasi kebutuhan untuk mengetahui kondisi implementasi digitalisasi pelayanan yang telah berjalan.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Peningkatan Kapasitas Masyarakat dalam Implementasi Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya” dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang disediakan pemerintah daerah. Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya keterbatasan literasi digital masyarakat, rendahnya pemanfaatan layanan administrasi secara daring, serta adanya ketergantungan masyarakat terhadap bantuan pihak lain dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui empat tahapan utama yaitu: (1) identifikasi kebutuhan dan permasalahan masyarakat; (2) penyuluhan dan edukasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan; (3) pelatihan praktik penggunaan layanan digital; dan (4) pendampingan serta evaluasi hasil kegiatan.

Identifikasi Kondisi Awal Masyarakat

Pada tahap awal dilakukan observasi dan diskusi bersama perangkat kelurahan serta masyarakat untuk mengetahui tingkat pemahaman terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Hasil identifikasi menunjukkan beberapa permasalahan utama, yaitu:

1. Sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan tatap muka dibandingkan pelayanan digital.
2. Pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pengajuan dokumen kependudukan secara elektronik masih terbatas.
3. Terdapat kesenjangan kemampuan penggunaan perangkat digital, terutama pada kelompok usia lanjut.
4. Informasi mengenai layanan administrasi digital belum tersosialisasi secara merata.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik tidak hanya memerlukan kesiapan sistem, tetapi juga kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelaksanaan Sosialisasi dan Edukasi

Tahap berikutnya dilakukan kegiatan sosialisasi mengenai konsep digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, manfaat layanan digital, alur pelayanan, serta hak dan kewajiban masyarakat dalam proses administrasi kependudukan.

Materi yang diberikan meliputi:

1. Pengantar pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.
2. Jenis layanan yang dapat diakses secara elektronik.
3. Tata cara pengajuan dokumen kependudukan.
4. Mekanisme verifikasi dan validasi data.
5. Keamanan data pribadi dalam pelayanan digital.

Peserta menunjukkan antusiasme tinggi yang ditandai dengan meningkatnya interaksi selama sesi tanya jawab dan munculnya berbagai pertanyaan terkait penggunaan layanan digital.

Pendampingan Implementasi Layanan Digital

Tahap pelatihan dilakukan secara langsung dengan metode praktik menggunakan perangkat telepon pintar. Masyarakat didampingi untuk memahami tahapan penggunaan layanan administrasi kependudukan mulai dari registrasi, pengunggahan dokumen, pengajuan permohonan hingga pemantauan status layanan.

Pendampingan dilakukan dengan pendekatan partisipatif sehingga peserta dapat mencoba secara mandiri dan memperoleh solusi atas kendala yang dihadapi.

Hasil pendampingan menunjukkan beberapa perubahan positif, antara lain:

1. Masyarakat mulai memahami prosedur pelayanan administrasi secara digital.
2. Meningkatnya kepercayaan diri masyarakat dalam menggunakan teknologi pelayanan publik.
3. Berkurangnya ketergantungan terhadap bantuan pihak ketiga.
4. Meningkatnya kesadaran pentingnya administrasi kependudukan yang tertib dan terdokumentasi.

Kelurahan Nginden Jangkungan telah mengimplementasikan empat platform digital utama dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Platform-platform tersebut terintegrasi satu sama lain dan dirancang untuk mempermudah serta mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan warga.

SSWALFA (Surabaya Single Window) merupakan aplikasi pelayanan publik berbasis online milik Pemerintah Kota Surabaya. Melalui platform ini, warga dapat mengajukan permohonan surat keterangan seperti surat penghasilan, pengantar nikah, surat keterangan ahli waris, dan surat pernyataan lainnya secara mandiri dengan mengunggah berkas persyaratan dalam format PDF. Warga menerima e-surat tanda bukti pengajuan yang dilengkapi barcode untuk memantau progres permohonan (Eprilianto, 2025).

KLAMPID New Generation (KNG) merupakan aplikasi Dispendukcapil Kota Surabaya yang digunakan untuk pengajuan berbagai dokumen kependudukan, termasuk Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, pindah datang/keluar, dan pengajuan KTP Elektronik. Warga mendaftarkan akun dengan verifikasi swafoto memegang KTP. Dokumen kependudukan yang sudah selesai dan bertTE (Tanda Tangan Elektronik) dapat langsung diunduh melalui akun KLAMPID warga (Haikal et al., 2024).

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah identitas resmi berbentuk digital yang merepresentasikan KTP Elektronik dalam smartphone. Aktivasi IKD dilakukan dengan mengunduh aplikasi IKD di Google Play Store, kemudian melakukan input NIK, email, nomor handphone, verifikasi wajah (face recognition), dan scan QR Code dari petugas kelurahan. Setelah aktif, warga memiliki KTP Digital yang dapat digunakan sebagai identitas resmi pengganti KTP fisik (Aprilia & Wahyudi, 2023). Takon Klampid merupakan aplikasi Android resmi dari Dispendukcapil Kota Surabaya yang digunakan warga untuk memantau status dokumen kependudukan yang sedang diajukan.



Gambar 1. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Loker Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan

Selama kegiatan magang, mahasiswa berperan aktif membantu warga dalam mengoperasikan keempat platform digital tersebut di loket pelayanan. Kegiatan pelayanan mencakup pengambilan KTP Elektronik, cetak ulang KTP, pengurusan Akta Kelahiran, perubahan biodata KK, penambahan jiwa dalam KK, legalisir Surat Keterangan Ahli Waris, serta aktivasi IKD massal. Pendekatan tatap muka

yang dilakukan mahasiswa memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang efektif, terutama bagi warga lanjut usia yang memerlukan pendampingan lebih intensif dalam menggunakan aplikasi digital.

Survei Kampung Pancasila dan Kegiatan Non-Digital

Selain kegiatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, mahasiswa magang juga terlibat dalam kegiatan survei lapangan Kampung Pancasila di lingkup Kelurahan Nginden Jangkungan. Survei dilaksanakan pada tanggal 7 Maret 2026 (RT 05) dan 9 Maret 2026 (RT 06), mendampingi staf kelurahan turun langsung ke tingkat RT untuk melakukan verifikasi penilaian berdasarkan lima pilar Kampung Pancasila, meliputi aspek lingkungan tertib dan bersih, gotong royong warga, usaha ekonomi rumahan, kegiatan keagamaan dan budaya, serta kesiapsiagaan menghadapi bencana. Mahasiswa berperan dalam mencatat hasil observasi, mengukur sarana sanitasi, mewawancarai warga, serta mendokumentasikan temuan lapangan.



Gambar 2. Menemani Staf Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan Melakukan Survei Lapangan Kampung Pancasila

Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan survei ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fungsi kelurahan tidak hanya sebagai unit pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga sebagai penggerak pemberdayaan masyarakat dan pembangunan komunitas di tingkat lokal. Pengalaman ini memperkaya perspektif mahasiswa mengenai peran pemerintah kelurahan dalam konteks yang lebih luas, sesuai dengan teori administrasi publik yang dipelajari mengenai fungsi kelurahan sebagai ujung tombak pemerintahan daerah. Mahasiswa juga terlibat dalam kegiatan bakti sosial kebersihan lingkungan kantor kelurahan sebagai bentuk kontribusi non-administratif.

Pembahasan

Peningkatan kapasitas masyarakat merupakan faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memahami dan menggunakan layanan tersebut.

Pendekatan pelatihan dan pendampingan yang diterapkan dalam kegiatan ini menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis praktik memberikan dampak yang lebih efektif dibandingkan hanya sosialisasi satu arah. Masyarakat memperoleh pengalaman langsung sehingga mampu mengurangi hambatan penggunaan teknologi.

Selain itu, keterlibatan aparatur kelurahan dalam proses pendampingan turut memperkuat keberlanjutan program. Kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah kelurahan, dan masyarakat menjadi faktor pendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini menghasilkan peningkatan literasi digital masyarakat dan mendorong terbentuknya budaya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kemudahan akses layanan administrasi kependudukan.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Nginden Jangkungan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kapasitas masyarakat pada implementasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Melalui tahapan identifikasi kebutuhan, sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan, masyarakat memperoleh peningkatan pemahaman mengenai konsep dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan ini juga mendorong peningkatan keterampilan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan administrasi kependudukan secara mandiri menggunakan perangkat digital. Pendampingan yang dilakukan secara langsung membantu mengurangi hambatan teknis yang selama ini menjadi kendala dalam penggunaan layanan digital.

Pelaksanaan kegiatan turut memperkuat literasi digital masyarakat serta mendorong perubahan perilaku dari pola pelayanan konvensional menuju pemanfaatan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses. Di sisi lain, keterlibatan aparat kelurahan menjadi faktor pendukung dalam menjaga keberlanjutan implementasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat masyarakat.

Secara umum, kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas masyarakat merupakan unsur penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: 1) Pemerintah kelurahan perlu melaksanakan kegiatan sosialisasi dan pendampingan secara berkelanjutan agar masyarakat semakin terbiasa menggunakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. 2) Diperlukan penguatan literasi digital masyarakat melalui pelatihan rutin, khususnya bagi kelompok masyarakat yang masih memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi informasi. 3) Perlu disediakan media edukasi yang mudah dipahami, seperti panduan penggunaan layanan, video tutorial, dan pusat informasi digital untuk membantu masyarakat mengakses layanan secara mandiri. 4) Perguruan tinggi diharapkan dapat terus menjalin kolaborasi dengan pemerintah daerah melalui program pengabdian yang berorientasi pada penguatan kapasitas masyarakat dan transformasi pelayanan publik. 5) Kegiatan selanjutnya disarankan tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan penggunaan layanan digital, tetapi juga melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan efektivitas implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan pengabdian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Aprilia, R. R. V., & Wahyudi, K. E. (2023). Implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 645–650. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8415574>
- Arif, L., & Afrita, K. (2023). Implementasi e-government melalui Klampid New Generation (KNG) pada pelayanan administrasi kependudukan pindah keluar antar kota/kabupaten atau provinsi di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Ebertha, C. S., & Tukiman, T. (2025). Implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai pengganti KTP elektronik di Kelurahan Bringin Kota Surabaya. *Joong-Ki: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 576–586. <https://doi.org/10.56799/joongki.v4i3.7854>
- Eprilianto, D. F. (2025). Inovasi pelayanan perizinan melalui SSWALFA (Surabaya Single Window) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Balas Klumprik Kecamatan Wiyung Kota Surabaya. *Publika*.
- Fitriana, L., & Arif, L. (2024). Implementasi smart governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya (studi kasus: di Kecamatan Benowo). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 585–596.

- Haikal, F., Soesiantoro, A., & Widiyanto, M. K. (2024). Inovasi KNG (Klampid New Generation) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(02), 51–57.
- Hidayati, S. N., & Hariyoko, Y. (2022). Implementasi Klampid New Generation (KNG) terhadap pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka menciptakan tertib administrasi di Kelurahan Gading Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(6), 46–54.
- Nur Aulia, N., & Rahmadanik, D. (2023). Analisis pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut pada perspektif e-government. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(02), 137–143.
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan e-government melalui pelaksanaan program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1), 78–96.
- Rizki, A. V., & Brahmasta, N. S. (2024). Menuju pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi pada implementasi Klampid New Generation (KNG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya. *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 1(3), 112–123.
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31.
- Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mendorong digitalisasi di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 43–51.