



## Optimalisasi Pelayanan Kependudukan Melalui KK Barcode Pada Aplikasi KNG Di Kelurahan Ampel Kota Surabaya

Iis Yulisrowati<sup>1</sup>, Rosyidatuzzahro Anisykurlillah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

---

### Abstract

Received: 10 Juli 2023  
Revised: 14 Agustus 2023  
Accepted: 21 Agustus 2023

*Pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan untuk melayani masyarakat. Salah satu wujud pelayanan publik adalah pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pelaksanaan inovasi Kartu Keluarga (KK) barcode merupakan perwujudan dari Pasal 5 ayat 5 pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat dari inovasi Kartu Keluarga Barcode pada KNG serta menganalisis optimalisasi pelayanan KK Barcode pada aplikasi KNG di Kelurahan Ampel Kota Surabaya. Sehingga pelayanan kependudukan jauh lebih baik serta dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam administrasi kependudukan. Teori analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik yang memiliki tujuh indikator asas pelayanan publik yaitu : a) Transparansi, b) Akuntabilitas, c) Kondisional, d) Partisipatif, e) Tidak diskriminatif f) Keseimbangan hak dan kewajiban. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan KK Barcode belum berjalan dengan optimal karena masih ditemukan beberapa kendala seperti masyarakat yang masih belum memiliki kesadaran yang penuh untuk tertib administrasi kependudukan, meskipun begitu KNG telah memberikan banyak kemudahan.*

**Keywords:** *Pelayanan Publik, Kartu Keluarga, Klampid New Generation*

(\*) Corresponding Author: [20041010010@student.upnjatim.ac.id](mailto:20041010010@student.upnjatim.ac.id)

**How to Cite:** Yulisrowati, I, & Anisykurlillah, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Kependudukan Melalui KK Barcode Pada Aplikasi KNG Di Kelurahan Ampel Kota Surabaya. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8307830>.

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang memiliki tujuan untuk melayani masyarakat, termasuk penyediaan barang, jasa serta pelayanan administrasi. Pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik di Indonesia. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif yang cepat. Sesuai dengan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mahsyar, 2011).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya adalah lembaga resmi pemerintah kota Surabaya yang menangani segala kegiatan kependudukan masyarakat yaitu mencatat, mendaftarkan serta membukukan

selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status kependudukan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat saat ini telah melakukan inovasi untuk kepentingan pelayanan bagi masyarakat supaya lebih efisien dan memberikan kemudahan yaitu dibuatnya dan diterapkannya aplikasi Klampid New Generation (KNG).

Klampid New Generation (KNG) adalah sebuah aplikasi yang dirancang untuk mempermudah masyarakat karena aplikasi tersebut membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online yang mencakup pelayanan umum, pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pelayanan yang diberikan diantaranya adalah cetak ulang dokumen kependudukan sudah ber- *barcode*, *esulay*, keabsahan, legalisir, akta kelahiran, cetak ulang KK, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), Perubahan biodata, pindah dalam kota, dll.

KNG bisa di akses secara mandiri oleh masyarakat melalui website atau aplikasi di playstore dengan menggunakan jasa dari kantor kelurahan masing – masing, dan menggunakan jasa RT yang telah terdaftar menjadi kawasan lingkungan sadar adminduk (Kalimasada), akan tetapi masih banyak warga yang masih memilih menggunakan layanan dari kantor kelurahan karena lebih praktis dan mudah bagi masyarakat. Sejak per tanggal 9 Maret 2023 sampai saat ini KNG sudah menutup akses untuk pengajuan mandiri sehingga mengharuskan warga melakukan pengajuan ataupun permohonan di Kantor Kelurahan maupun RT yang sudah Kalimasada.

Akun KNG RT yang sudah Kalimasada tidak semua menu ada dan tersedia, sehingga warga harus melakukan pengajuan menggunakan jasa layanan dari kantor Kelurahan. Pelayanan kependudukan salah satunya adalah tugas dan merupakan fungsi pemerintahan khususnya kelurahan. Dalam pasal 3 ayat (1) huruf h menjelaskan bahwa Kelurahan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat serta ketentraman dan ketertiaan umum serta lingkungan hidup dalam satu wilayah Kelurahan yang berada di wilayah kerja Kelurahan (Muriawan, 2020).

Kelurahan Ampel adalah salah satu kelurahan yang ada di wilayah Utara Kota Surabaya dengan mayoritas warganya adalah orang keturunan Arab dan Madura. Dengan jumlah warga yang berjumlah sekitar 18.161 Jiwa terdiri dari 8961 laki – laki dan 9200 perempuan yang terdiri dari Kartu Keluarga dengan kepala keluarga Laki – laki 3116 KK dan 5711 KK Kartu Keluarga dengan Kepala Keluarga Perempuan (*sumber data dari kantor kelurahan ampel*). Pelaksanaan inovasi barcode ini merupakan perwujudan dari Pasal 5 ayat 5 pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan kependudukan, pelaksanaan dengan cara online akan ditandatangani juga dengan sistem elektronik. Beralihnya pelayanan barcode ini akan mengurangi banyaknya penumpukan dokumen dan juga mempersingkat waktu penerbitan tentunya, selain itu juga menghindari masalah pencaloan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dengan begitu pemerintah melakukan inovasi ini. (Haris, 2022).

Inovasi KK barcode di KNG memiliki banyak sekali manfaat di antaranya adalah memudahkan masyarakat dalam mengakses data kependudukan, mengurangi resiko hilang dan rusak, dokumen KK bisa dicetak sendiri, mengurangi resiko pungli ataupun calo, mengurangi resiko pemalsuan dokumen KK, hemat waktu, dan juga menghemat anggaran negara. Meskipun demikian dengan adanya

pelayanan cepat dan mudah yang telah di sediakan oleh pemerintah kota Surabaya dalam inovasi KK barcode, masih ditemukan oleh penulis bahwa inovasi ini masih belum berjalan dengan optimal. Hasil wawancara dilapangan menunjukkan bahwa di Kelurahan Ampel jumlah warga yang telah melakukan pergantian KK yang lama ke KK barcode saat ini mencapai 75% dari total warga yang ada. Belum terlaksananya 100 % ini adalah karena masih adanya warga yang belum sadar akan pentingnya administrasi kependudukan, selain itu warga juga beranggapan bahwa KK barcode tidak sah karena warnanya hanya hitam putih tidak seperti yang lama, dan terdapat warga yang lansia yang tidak merasa membutuhkan dokumen ini sehingga tidak diperbaharui ke KK Barcode. Adapun teori analisis yang digunakan peneliti adalah teori pelayanan publik menurut (Sellang, 2019) dimana asas pelayanan publik memiliki tujuh indikator yaitu : a) *Transparansi*, b) *Akuntabilitas*, c) *Kondisional*, d) *Partisipatif*, e) *Tidak diskriminatif*, f) *Keseimbangan hak dan kewajiban*. Sehingga dengan demikian penulis melakukan penelitian tentang **“Optimalisasi Pelayanan Kependudukan Melalui KK Barcode Pada Aplikasi KNG di Kelurahan Ampel”** bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi KK Barcode pada KNG dapat mempengaruhi pengoptimalisasian pelayanan kependudukan kelurahan Ampel, sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan pelayanan yang lebih baik.

## METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah, di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, yakni pengumpulan data yang dilakukan secara gabungan, analisis data yang bersifat induktif, dengan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Pertimbangan penyusunan menggunakan penelitian kualitatif ini yakni dalam menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Metode ini secara tidak langsung merupakan hakikat hubungan antara penelitian dan informan. (Yuliani Siliwangi, 2018). Pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi serta dari kajian buku – buku, refensi, laporan, jurnal dan media lain yang berhubungan dengan subjek penelitian. Penulis melakukan observasi di lokus penelitian yaitu Kelurahan Ampel untuk meninjau pelayanan KK barcode melalui KNG. Narasumber wawancara diantaranya petugas Kelurahan Ampel, Ketua RT dan beberapa warga yang dijumpai saat melakukan pelayanan atau survai Kalimasada.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) sebagai berikut : 1) Kondensasi data, adalah merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip, wawancara, dokumen dan materi empiris. 2) Penyajian Data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. 3) Penarikan kesimpulan yaitu peneliti mengumpulkan data yaitu mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan

keseluruhan data yang diperoleh peneliti, dimana prosesnya tidak sekali jadi, melainkan berinteraksi secara bolak balik

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi Klampid New Generation (KNG) yang diresmikan pada 1 Juli 2022 telah menunjukkan bahwa di Kantor Kelurahan Ampel mengalami kenaikan dalam pengajuan KK Barcode. Kenaikan dalam pengajuan KK barcode di Kantor Kelurahan Ampel saat ini sudah berjalan dengan baik meskipun masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, salah satunya masih rendahnya kesadaran masyarakat akan ketertiban dalam administrasi kependudukan sehingga ini membuat belum optimalnya pelaksanaan pelayanan kependudukan di Kelurahan Ampel.

Di kantor kelurahan Ampel saat ini terdapat 18 Akun KNG yang diberikan Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. 1 pemegang akun ditempatkan di Kantor Kelurahan Ampel, 15 diantaranya adalah petugas kelurahan yang ditugaskan di Balai RW dan 2 akun KNG dari mahasiswa MSIB Batch 4 yang diberikan oleh Dispendukcapil selama periode Magang dilakukan untuk membantu pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ampel. Inovasi Klampid New Generation (KNG) bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat. Termasuk di dalamnya adalah untuk pelayanan pembuatan cetak ulang Kartu Keluarga. Inovasi KK Barcode atau tanda tangan elektronik membuat penerbitan dokumen lebih cepat dan tidak perlu menunggu antrian seperti sebelumnya yang belum menggunakan tanda tangan elektronik maka dengan ini penggunaan KNG dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan hasil yang lebih efisien dan efektif dari segi pelaksanaannya. Dengan aplikasi KNG yang pelaksanaannya telah digital juga membuat masyarakat memiliki dokumen KK berbentuk file sehingga masyarakat bisa melakukan cetak dokumen sendiri dan tidak bingung jika dokumen yang dimiliki hilang atau rusak.

Pelaksanaan di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat kelurahan Ampel belum memiliki kesadaran yang tinggi terkait dengan pentingnya dokumen kependudukan yang benar, lengkap, akurat. Hal ini disebabkan warga merasa tidak membutuhkan dokumen tersebut, sehingga mereka baru akan melakukan pengajuan dokumen kependudukan seperti pembaharuan KK Barcode ketika diperlukan untuk pendaftaran sekolah, atau hal lainnya. Di dalam dokumen Kartu Keluarga terdapat kolom yang kadang membutuhkan pembaharuan seperti status Pendidikan, status perkawinan yang seharusnya dilakukan oleh masyarakat jika memang itu sudah saatnya melakukan pembaharuan, namun karena kurangnya pemahaman akan pentingnya hal tersebut mereka memilih mengabaikan dan tidak melakukan pengajuan dengan segera di Kantor Kelurahan Ampel. Proses Pembuatan KK Barcode tentu sangat mudah dilakukan yaitu warga cukup datang ke Kantor Kelurahan dan Membawa kartu Keluarga sebelumnya dan apabila ada perubahan biodata dan penambahan anggota cukup membawa dokumen – dokumen pelengkap seperti Ijazah atau akta kelahiran.

Langkah Penggunaan Aplikasi Klampid New Generation

1. Membuka aplikasi atau web Klampid New Generation (KNG).
2. Memilih menu pelayanan yang akan di pilih.

3. Melakukan entry data pemohon dengan benar.
4. Mengunggah dokumen pemohon pada kolom yang telah disediakan.
5. Cetak tanda bukti/ e-kitir untuk pemohon.
6. Cetak dokumen/ unduh dokumen jika sudah terbit.

Dalam melakukan optimalisasi KK barcode ini para petugas dari Kantor Kelurahan juga harus memperhatikan pelayanan publik yang baik itu bagaimana seperti yang dijelaskan dalam buku asas pelayanan publik (Sellang, 2019).

- a. *Transparansi*, yaitu dalam ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya telah transparan dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Terbukti dengan adanya KNG masyarakat akan mengetahui proses pengajuan yang telah dilakukan sehingga mereka akan mengetahui jalan terbitnya dokumen, dan jika ada kurang lengkap atau ada kesalahan dalam proses terbitnya juga masyarakat akan mengetahui karena dengan adanya sistem kemudahan KNG yaitu adanya E-Kitir atau tanda bukti yang berbarcode sehingga pemohon bisa melakukan tracking sendiri.
- b. *Akuntabilitas*, adalah berarti pelayanan KNG pada KK barcode ini bisa dipertanggungjawabkan dan telah sesuai dengan peraturan undang – undang. Yaitu dalam hal ini KK barcode yang telah diterbitkan sudah diakui secara hukum dan sah untuk digunakan oleh masyarakat dalam kegiatan apapun dan dimanapun.
- c. *Kondisional*, berarti harus sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan berarti KK Barcode yang diterbitkan melalui Dan juga tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas yaitu maksudnya adalah dalam pengimplementasian KNG di Kelurahan Ampel ini hanya memangkas waktu lebih cepat dan mudan dalam pelayanan KK Barcode yang menggunakan KNG karena sehari juga bisa langsung jadi hal ini dirasa cukup dan efisien. Sedangkan efektivitas disini adalah pada pelayanan menggunakan KNG telah mencapai tujuannya yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Penggunaan KNG ini juga telah dikatakan efektif untuk para pegawainya karena prosedur yang digunakan dalam pengoprasian KNG untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat mudah untuk dipahami sehingga aplikasi ini dapat dikatakan efektif serta memuaskan masyarakat.
- d. *Partisipatif*, adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memberikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Yaitu dengan adanya KNG memberikan harapan yang jauh lebih baik lagi kedepannya semua pelayanan untuk masyarakat bisa dengan cepat dilakukan tanpa adanya antrian panjang apalagi dengan inovasi KK barcode atau tanda tangan elektronik ini sehingga masyarakat bisa dengan cepat menerima dokumen yang dibutuhkan tanpa menunggu tanda tangan atau lainnya.
- e. *Tidak diskriminatif*, yaitu para pemberi pelayanan publik disini pegawai Kelurahan Ampel tidak membeda – bedakan masyarakat semua memiliki kesamaan hak yang sama, baik tua, muda, miskin atau kaya semua tetap memiliki dan diberikan pelayanan yang sama.
- f. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, adalah berarti pemberi dan penerima pelayanan harus melakukan hak dan kewajiban masing – masing dengan baik. Yaitu di maksudkan disini para pegawai Kantor Kelurahan memberikan

kewajiban pelayanan yang baik dan sama terhadap semua masyarakat yang ingin melakukan pengajuan administrasi kependudukan termasuk KK barcode, begitu juga untuk penerima pelayanan yaitu masyarakat harus bisa memenuhi syarat – syarat dengan baik sebagai kewajiban untuk melakukan pengajuan maka hak untuk mendapatkan pelayanan dengan baik dan cepat juga akan didapat.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan teori pelayanan publik yaitu asas pelayanan publik, dapat dilihat bahwa jika di analisis menggunakan tujuh indikator tersebut aplikasi KNG memberikan banyak kemudahan dan proses yang cepat bagi masyarakat, hanya saja melihat dari analisis tersebut yang mempengaruhi belum optimalnya aplikasi ini adalah karena masyarakat kurang paham akan inovasi KK Barcode yang memiliki fungsi yang sah dan sama. Banyak masyarakat masih menganggap bahwa kegiatan tertib administrasi kependudukan adalah hal yang tidak penting oleh sebab itu pelayanan adminduk ini belum berjalan optimal. Selain itu terdapat kekurangan KNG adalah masih belum bisa digunakan di HP Iphone/ IOS sehingga ini juga menjadi salah satu hal yang bisa diperbaiki agar mempermudah pegawai yang menggunakan HP IOS ketika komputer tidak berjalan baik juga bisa menggunakan HP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan kependudukan melalui KK Barcode yang dilakukan melalui Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Ampel Kota Surabaya telah menunjukkan hasil yang baik karena dengan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut telah membuktikan bahwa penerbitan dokumen yang diajukan oleh masyarakat bisa selesai di hari yang sama saat pengajuan sekaligus, hal ini telah menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi KNG dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan telah terlaksana. Akan tetapi hasil dari pelayanan publik belum bisa dikatakan optimal karena masih banyak kendala dalam pelaksanaannya terutama dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat kelurahan Ampel. Masih banyaknya warga yang belum tertib administrasi kependudukan menjadi salah satu faktor terhambatnya pelayanan kependudukan di Kelurahan Ampel. Masyarakat melakukan pengajuan atau pembuatan segala dokumen kependudukan jika memerlukan tanpa adanya kesadaran bahwa dokumen kependudukan ini adalah hal yang penting. Belum optimalnya pelayanan kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) juga disebabkan oleh belum adanya kepastian akan dokumen yang diajukan oleh warga. Dokumen terbit antara 1 sampai 7 hari kerja tetapi ini bisa lebih lama seperti pembuatan cetak ulang KTP sehingga masyarakat juga belum mendapatkan kepastian akan dokumen yang dibutuhkan.

## **SARAN**

Sebagai Upaya optimalisasi pelayanan kependudukan melalui KK Barcode pada aplikasi KNG di kelurahan Ampel Kota Surabaya, maka perlu dilakukan sebagai berikut :

1. Memberikan tawaran pelayanan kepada warga agar melakukan permohonan lain dengan melakukan pembaharuan KK Barcode, update status Pendidikan dan status pernikahan.
2. Ketika terdapat warga yang melakukan pengajuan permohonan di loket, maka sebaiknya warga diberitahukan terkait proses pengajuan KNG setelah mendapatkan tanda bukti berupa e-kitir yang di cetak, maka dokumen bisa di cetak mandiri dan soft file bisa di simpan melalui scan QR Code yang telah diberikan. Hal ini mengantisipasi agar masyarakat tidak kembali lagi ke kantor kelurahan untuk menanyakan prosesnya. Padahal sudah diberikan tanda bukti yang bisa digunakan untuk melihat status pengajuan.
3. Saat ada mengajukan permohonan maka sebaiknya dilakukan pengecekan secara rinci dan detail mengenai data individunya ataupun data keluarganya agar tidak ada permasalahan pada data kependudukan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan apabila ditemukan permasalahan maka sebaiknya diberikan arahan terlebih dahulu.
4. Memberikan arahan secara terus menerus, memberikan pelayanan yang terbaik dan terbuka supaya masyarakat bisa mengajak masyarakat yang lain untuk tertib administrasi kependudukan.
5. Kedepannya bisa mengembangkan fitur yang ada di aplikasi KNG agar menjadi lebih baik lagi performanya serta KNG tidak hanya bisa digunakan oleh pengguna Andoid saja melainkan IOS juga.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Campbell, A., McNamara, O., & Gilroy, P. (2011). *Qualitative Data Analysis. Practitioner Research and Professional Development in Education*, 125–145. <https://doi.org/10.4135/9780857024510.d49>
- Haris, H. F., Kependudukan, S., & Pencatatan, D. (n.d.). *Penerapan inovasi*.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*.
- Muriawan, A., Subarkah, S., & SULISTYOWATI, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1), 1–16. <https://doi.org/10.24176/sk.v21i1.5675>
- Yuliani, S. (2018). Metode Penelitian Deskriptif Dalam Prespektif Bimbingan dan Konseling. *Quanta*, 2(2), 83–91. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. August*, 1–168. [https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin\\_Sellang\\_S\\_Sos\\_M\\_AP\\_STRATEGI\\_DALAM\\_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ](https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_AP_STRATEGI_DALAM_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ)