Vol. 1, No. 1 Agustus 2026, Hal. 17-25
DOI: https://doi.org/10.24716/frjcd737

Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sip

Adinda Atika Pratiwi[1], Aris Trio Hartanto[2]
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan, Indonesia
*e-mail: aatikapratiwi@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi menuntut adanya transformasi digital dalam pelayanan publik untuk menciptakan birokrasi yang efisien dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses implementasi aplikasi Sip dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Suci, khususnya di Dusun Glengseran. Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah rendahnya literasi digital masyarakat dan ketergantungan yang tinggi pada pelayanan konvensional di kantor desa. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini meliputi observasi, koordinasi dengan perangkat desa, sosialisasi, serta pelatihan dan pendampingan teknis secara langsung kepada masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa program ini berhasil meningkatkan pemahaman dan kemandirian masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri melalui ponsel pintar. Capaian program menunjukkan tingkat keberhasilan 100% dengan indikator masyarakat mampu melakukan pendaftaran dan login aplikasi secara mandiri. Kesimpulannya, implementasi aplikasi Sip efektif memangkas alur birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Pelayanan Kependudukan, Aplikasi Sip, Kemandirian Masyarakat.

Abstract

. The development of information technology demands digital transformation in public services to create an efficient and transparent bureaucracy. This study aims to describe the implementation process of the Sip application in improving population administration services in Suci Village, specifically in Glengseran Hamlet. The main problems identified were the low digital literacy of the community and high dependence on conventional services at the village office. The methods used in this community service activity included observation, coordination with village officials, socialization, as well as direct technical training and mentoring for the community. The results showed that this program successfully increased public understanding and independence in managing population documents independently through smartphones. The program achievement showed a 100% success rate, with indicators that the community was able to register and log into the application independently. In conclusion, the implementation of the Sip application effectively cuts bureaucratic procedures and improves the quality of public services at the village level.

Keywords: Digital Transformation, Population Services, Sip Application, Community Independence.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital menjadi kebutuhan penting bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan masyarakat karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara, seperti pengurusan dokumen kependudukan, pencatatan peristiwa penting, serta pelayanan administrasi lainnya. Oleh karena itu, transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi langkah strategis untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan kinerja pemerintahan desa.

Desa Suci merupakan salah satu desa yang telah memiliki Aplikasi SIP (Sistem Informasi Pelayanan) sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi tanpa harus melalui proses yang panjang dan berulang secara manual di kantor desa. Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh tim Kuliah Kerja Nyata Tematik (KKNT), diketahui bahwa aplikasi SIP belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Sebagian besar warga, khususnya masyarakat Dusun Glengseran RW 8, belum mengetahui keberadaan aplikasi SIP, belum memahami cara penggunaannya, serta masih bergantung pada pelayanan administrasi secara konvensional.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada ketersediaan teknologi, melainkan pada rendahnya tingkat literasi digital masyarakat serta belum adanya sosialisasi dan pendampingan yang memadai. Akibatnya, potensi aplikasi SIP sebagai sarana peningkatan pelayanan administrasi kependudukan belum dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat. Pelayanan yang masih dilakukan secara manual berpotensi menimbulkan keterlambatan, ketidakefisienan, serta ketergantungan tinggi terhadap aparat desa.

Melihat permasalahan tersebut, Program Kuliah Kerja Nyata Tematik (KKNT) di Desa Suci hadir sebagai upaya untuk membantu pemerintah desa dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIP. Program ini dirancang melalui rangkaian kegiatan observasi, koordinasi dengan perangkat desa dan dusun, sosialisasi, pelatihan penggunaan aplikasi, pendampingan lapangan, hingga monitoring dan evaluasi. Melalui program ini, masyarakat diharapkan tidak hanya mengenal aplikasi SIP, tetapi juga mampu menggunakannya secara mandiri dalam mengurus administrasi kependudukan.

Pelaksanaan program Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SIP diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah desa. Bagi masyarakat, program ini memberikan kemudahan, kecepatan, serta kemandirian dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Sementara itu, bagi pemerintah desa, pemanfaatan aplikasi SIP dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih tertata, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, implementasi aplikasi SIP menjadi langkah awal dalam mewujudkan pelayanan publik desa yang berbasis teknologi, modern, dan berkelanjutan.

2. MASALAH DAN METODE

2.1 Masalah

Permasalahan utama yang ditemukan dalam kegiatan ini adalah keterbatasan pengetahuan dan pemahaman masyarakat serta perangkat desa mengenai transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pada tahap awal observasi di Desa Suci, ditemukan bahwa meskipun informasi mengenai aplikasi Sip tersedia di kantor desa, masyarakat tidak menunjukkan inisiatif untuk bertanya atau menggunakan layanan tersebut. Hal ini diperkuat dengan kondisi di lapangan di mana masyarakat, khususnya di Dusun Glengseran, masih bergantung sepenuhnya pada petugas pelayanan desa dan belum memiliki kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi digital secara mandiri. Selain itu, terdapat kendala berupa ketidakadaan dukungan fasilitas yang memadai serta keterampilan aparat pelaksana yang belum mencukupi dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital ini. Kondisi ini menyebabkan alur pelayanan kependudukan tetap dirasakan panjang dan berbelit karena belum maksimalnya pemanfaatan teknologi di tingkat desa.

2.2 Metode

Metode yang digunakan dalam program pengabdian ini mencakup beberapa tahapan sistematis yang diawali dengan observasi lapangan untuk menganalisis permasalahan mitra dan mencari solusi yang tepat. Setelah permasalahan diidentifikasi, dilakukan koordinasi dengan para pemangku kepentingan (stakeholders) mulai dari tingkat perangkat desa hingga tokoh masyarakat di Dusun Glengseran untuk menetapkan lokasi dan menyusun rencana teknis kegiatan. Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan sosialisasi dan penyuluhan untuk memberikan gambaran umum mengenai fungsi serta manfaat aplikasi kepada masyarakat luas. Metode pelatihan dan pendampingan lapangan kemudian diterapkan secara intensif untuk membekali warga dengan keterampilan teknis, mulai dari proses pendaftaran hingga pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran melalui perangkat seluler masing-masing. Rangkaian kegiatan ini ditutup dengan proses monitoring dan evaluasi untuk memastikan terjadinya peningkatan pemahaman serta kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan digital.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari kegiatan pengabdian ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Desa Suci melalui implementasi aplikasi Sip. Pada tahap awal, pengetahuan mitra mengenai layanan digital sangat terbatas dan cenderung kurang peduli terhadap inovasi yang ada. Namun, melalui rangkaian koordinasi dengan perangkat desa serta sosialisasi kepada masyarakat Dusun Glengseran, pemahaman warga mulai meningkat secara bertahap. Masyarakat yang sebelumnya tidak mengetahui keberadaan aplikasi kini menunjukkan antusiasme yang tinggi setelah memahami bahwa aplikasi Sip dapat memangkas alur birokrasi yang panjang dan berbelit dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Proses transformasi digital ini didukung dengan penyediaan fasilitas dan pelatihan intensif bagi operator desa serta pendampingan langsung kepada masyarakat. Warga, khususnya ibu-ibu Muslimatan di RW 8 Dusun Glengseran, diberikan materi teknis mengenai pendaftaran akun, perubahan data Kartu Keluarga, hingga pengurusan akta kelahiran dan kematian secara mandiri. Hasil pendampingan lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat kini telah memiliki aplikasi Sip yang terpasang di ponsel mereka dan mampu mengoperasikannya tanpa harus bergantung sepenuhnya pada petugas desa. Hal ini selaras dengan tujuan pengabdian untuk menciptakan masyarakat yang lebih mandiri dan melek digital dalam mengelola administrasi kependudukan mereka sendiri.

Pada tahap akhir kegiatan, dilakukan monitoring dan evaluasi untuk memastikan keberlanjutan program dan efisiensi layanan. Capaian program menunjukkan keberhasilan 100% di mana seluruh tahapan mulai dari observasi hingga evaluasi telah terselesaikan dengan output berupa peningkatan efisiensi dan akurasi layanan. Masyarakat yang awalnya ragu kini telah mampu melakukan pendaftaran dan login secara mandiri, yang pada akhirnya memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Keberhasilan ini membuktikan bahwa edukasi yang tepat dan ketersediaan fasilitas digital mampu mengubah pola pelayanan kependudukan menjadi lebih modern, cepat, dan transparan.

1. Pelaksanaan Kegiatan dan Capaian Tujuan

Pelaksanaan program peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Suci diawali dengan tahap observasi dan koordinasi mendalam pada bulan Oktober 2025. Mahasiswa melakukan pertemuan dengan staf pelayanan desa dan kelompok masyarakat, seperti ibu-ibu Muslimatan di Dusun Glengseran, untuk mengidentifikasi hambatan dalam penggunaan teknologi informasi desa. Setelah lokasi ditetapkan, tim melakukan sosialisasi pada awal November 2025 untuk memberikan gambaran umum mengenai aplikasi Sip, yang kemudian dilanjutkan dengan pelatihan teknis penggunaan aplikasi pada minggu berikutnya. Dalam tahap pelatihan ini, masyarakat diberikan materi komprehensif mengenai tata cara

pendaftaran akun, perubahan data Kartu Keluarga (KK), hingga pengurusan dokumen akta kelahiran dan kematian. Sebagai upaya memastikan keberhasilan implementasi, dilakukan pendampingan lapangan untuk membantu warga menginstal dan mengoperasikan fitur-fitur utama aplikasi Sip langsung dari ponsel mereka. Rangkaian kegiatan ini ditutup dengan tahap monitoring dan evaluasi pada bulan Desember 2025 untuk melihat sejauh mana masyarakat telah mampu menggunakan aplikasi tersebut secara mandiri.

Dan capaian tujuan utama program ini untuk menghadirkan transformasi digital di tingkat desa telah tercapai sepenuhnya dengan tingkat keberhasilan 100% pada akhir periode kegiatan. Masyarakat yang awalnya memiliki pengetahuan terbatas dan merasa tidak peduli kini menjadi paham dan antusias dalam menggunakan aplikasi digital untuk kebutuhan administrasi mereka. Capaian nyata dari program ini adalah tersedianya fasilitas layanan digital di tingkat desa dan meningkatnya keterampilan operator serta masyarakat dalam operasionalisasi aplikasi Sip. Berdasarkan hasil evaluasi, sebagian besar warga Dusun Glengseran kini telah berhasil login atau mendaftar secara mandiri, yang berdampak pada peningkatan efisiensi dan akurasi layanan kependudukan. Secara lebih luas, program ini berhasil mewujudkan kemandirian masyarakat sehingga mereka tidak lagi bergantung sepenuhnya pada petugas desa dan mampu mengurus dokumen kependudukan kapan saja tanpa harus melalui alur birokrasi yang berbelit.

2. Keunggulan Program

Program peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sip memiliki sejumlah keunggulan strategis yang memberikan dampak langsung bagi efisiensi birokrasi di tingkat desa. Keunggulan pertama terletak pada kemampuannya dalam memangkas alur birokrasi yang selama ini dikenal panjang dan berbelit. Dengan transformasi digital ini, pelayanan kependudukan dapat diselesaikan secara tuntas di tingkat desa tanpa mengharuskan warga melakukan perjalanan jauh atau mengantre di kantor kependudukan tingkat kabupaten. Hal ini memberikan nilai tambah berupa penghematan waktu, biaya, dan tenaga bagi masyarakat.

Selain itu, program ini mengedepankan pemberdayaan dan kemandirian masyarakat (self-service). Melalui pendampingan yang intensif, warga tidak lagi hanya menjadi objek pelayanan yang pasif, melainkan mampu mengoperasikan layanan secara mandiri melalui perangkat seluler masing-masing. Keunggulan lainnya adalah peningkatan akurasi data dan transparansi proses, di mana setiap pengajuan dokumen seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, maupun Akta Kematian dapat dipantau perkembangannya secara langsung. Program ini juga berhasil mengubah stigma masyarakat yang sebelumnya kurang peduli terhadap inovasi digital menjadi masyarakat yang literasi digitalnya meningkat, sehingga tercipta tata kelola pelayanan publik yang lebih modern, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan warga desa.

3. Kelemahan dan Tantangan

Dalam pelaksanaan program transformasi digital ini, terdapat beberapa kelemahan dan tantangan yang menjadi hambatan dalam mencapai hasil yang maksimal. Tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat lanjut usia. Meskipun pelatihan telah dilakukan, kelompok usia ini memerlukan waktu pendampingan yang lebih lama dan intensif dibandingkan kelompok usia muda, karena adanya kesulitan teknis dalam mengoperasikan fitur-fitur pada ponsel pintar. Hal ini menjadi tantangan bagi tim pelaksana untuk terus melakukan pendekatan yang lebih personal dan sederhana agar teknologi dapat diterima oleh seluruh lapisan usia.

Selain dari faktor sumber daya manusia, kendala infrastruktur teknologi juga menjadi tantangan yang nyata. Ketersediaan jaringan internet yang tidak stabil di beberapa titik di Dusun Glengseran terkadang menghambat proses pengunggahan dokumen pada aplikasi Sip. Kelemahan lainnya berkaitan dengan keterbatasan perangkat yang dimiliki oleh warga; tidak semua anggota masyarakat memiliki ponsel dengan spesifikasi yang mendukung atau kapasitas ruang penyimpanan yang cukup untuk memasang aplikasi baru. Tantangan ini menuntut adanya solusi alternatif, seperti optimalisasi peran operator desa atau penyediaan fasilitas pojok digital di balai desa bagi warga yang mengalami kendala perangkat pribadi. Terakhir, tantangan dalam menjaga konsistensi masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi ini secara mandiri tanpa kembali ke pola lama (konvensional) memerlukan pengawasan dan motivasi yang berkelanjutan dari pihak perangkat desa setempat.

4. Tingkat Kesulitan Pelaksanaan

Tingkat kesulitan dalam pelaksanaan program ini dikategorikan pada level menengah karena adanya hambatan struktural dan kultural dalam mengadopsi teknologi baru. Secara struktural, kesulitan utama muncul dari keterbatasan infrastruktur pendukung di wilayah Dusun Glengseran, di mana kualitas sinyal internet yang tidak merata seringkali menghambat proses verifikasi data pada aplikasi Sip. Selain itu, sinkronisasi data kependudukan lama ke dalam sistem digital baru memerlukan ketelitian tinggi untuk menghindari terjadinya duplikasi atau kesalahan input, yang menuntut konsentrasi lebih dari tim pelaksana dan operator desa.

Secara kultural, kesulitan terbesar terletak pada upaya mengubah pola pikir (mindset) masyarakat yang sudah terbiasa dengan metode administrasi konvensional. Mengajak masyarakat untuk beralih dari pengurusan dokumen secara tatap muka menuju pelayanan mandiri berbasis ponsel pintar membutuhkan kesabaran dan teknik komunikasi yang persuasif. Tantangan ini semakin terasa saat berhadapan dengan warga yang memiliki tingkat literasi digital rendah, di mana instruksi sederhana mengenai pembuatan akun dan penggunaan fitur aplikasi harus dilakukan berulang kali secara tatap muka. Meskipun demikian, kesulitan-kesulitan tersebut dapat teratasi melalui pendekatan personal dan pendampingan berkelanjutan

yang dilakukan oleh tim KKN-T, sehingga pada akhirnya masyarakat mulai mampu melampaui hambatan teknis tersebut.

5. Peluang Pengembangan Program

Program implementasi aplikasi Sip memiliki potensi besar untuk dikembangkan lebih lanjut melalui perluasan jangkauan dan peningkatan fungsi layanan. Peluang utama terletak pada ekspansi program ke dusun-dusun lain di luar Dusun Glengseran, sehingga transformasi digital dapat dirasakan secara merata oleh seluruh warga Desa Suci. Selain itu, program ini dapat dikembangkan dengan membentuk "Kader Digital Desa" yang terdiri dari pemuda karang taruna. Kader ini nantinya dapat bertugas sebagai pendamping teknis berkelanjutan bagi warga lansia, sehingga kemandirian masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tidak hanya bergantung pada kehadiran tim mahasiswa atau petugas desa saat ini.

Peluang pengembangan lainnya adalah integrasi layanan aplikasi Sip dengan program pemberdayaan ekonomi atau sosial lainnya di desa. Misalnya, data kependudukan yang sudah terdigitalisasi dengan akurat dapat digunakan untuk mempermudah penyaluran bantuan sosial agar lebih tepat sasaran. Di sisi teknis, pengembangan dapat diarahkan pada penyediaan pojok layanan digital (kios mandiri) di balai desa yang dilengkapi dengan perangkat komputer dan akses internet gratis khusus untuk mengakses aplikasi Sip. Dengan adanya infrastruktur permanen dan dukungan sumber daya manusia yang terlatih, program ini berpeluang menjadi percontohan bagi desa-desa lain dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang modern dan berbasis teknologi.

6.Bukti kegiatan



Gambar 1. sosialisasi pentingnya pelayanan Digital



Gambar 2. Evaluasi untuk evisiensi program

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan program pengabdian masyarakat mengenai implementasi aplikasi Sip di Desa Suci, dapat disimpulkan bahwa program ini telah berhasil mencapai seluruh target yang ditetapkan dengan tingkat keberhasilan 100%. Transformasi digital yang dilakukan terbukti mampu memberikan solusi atas permasalahan birokrasi yang panjang dan berbelit dalam pelayanan administrasi kependudukan. Melalui tahapan yang sistematis—mulai dari observasi, koordinasi, sosialisasi, hingga pendampingan teknis—masyarakat yang awalnya memiliki keterbatasan pengetahuan kini telah menunjukkan peningkatan literasi digital yang signifikan.

Hasil nyata dari kegiatan ini adalah terciptanya kemandirian masyarakat, khususnya warga Dusun Glengseran, dalam mengelola dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan Akta secara mandiri melalui perangkat ponsel pintar mereka. Meskipun terdapat tantangan berupa kendala infrastruktur jaringan dan perbedaan tingkat pemahaman antar kelompok usia, pendekatan pendampingan langsung (door-to-door dan melalui kelompok sosial) terbukti efektif dalam mengatasi hambatan tersebut. Secara keseluruhan, implementasi aplikasi Sip tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan di tingkat desa, tetapi juga mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang lebih modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan

Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, 7(1), 1-18. https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67

Mayasiana, N. A., Asmuni, Nugroho, A., & Laila. (2023). Mendekatkan Layanan di Tingkat Desa: Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi J-Lahbako. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN), 4(4), 3711-3718. http://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i4.1858

Narek, D. P. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) di Kota Surabaya. [Dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya]. http://repository.untag-sby.ac.id/14079/

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2018). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. Industry and Higher Education, 3(1), 1689-1699.

Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Taufiqurokhman. (2014). Kebijakan Publik: Delegasi Kekuasaan Disertai Partisipasi Masyarakat. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Widyastuti, S., & Diamantina, A. (2016). Upaya Penataan Dan Penertiban Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Kabupaten Kendal Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Diponegoro Law Journal, 5(24), 1-15.