

---

## PEMANFAATAN SMARTPHONE SEBAGAI SARANA AKSESIBILITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Oleh

Rafieqah Nalar Rizky<sup>1</sup>, Ananda Mahardika<sup>2</sup>, Agung Saputra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera  
Utara

Email: [1rafieqahnalar@umsu.ac.id](mailto:1rafieqahnalar@umsu.ac.id)

---

### Article History:

Received: 05-10-2021

Revised: 15-11-2021

Accepted: 22-11-2021

### Keywords:

Birokrasi, Layanan Public,  
Covid-19

**Abstract:** *Pandemi Covid-19 telah mengajarkan kita banyak hal tentang tata kelola birokrasi. Era Covid-19 memaksa birokrasi untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pekerjaan semua sektor pemerintahan. Hasil pelaksanaan dapat dilihat dari antusiasme masyarakat ketika pelatihan, pelayanan administrasi secara online sangat bermanfaat bagi masyarakat di Kelurahan Tanjung Selamat, khususnya STM Silaturrahi karena selama ini masyarakat hanya tahu untuk mengurus berkas kependudukan dilakukan dengan mendatangi kantor Dinas kependudukan secara langsung (offline) dengan berbagai permasalahan yang terjadi dalam proses tersebut. Setelah pelatihan ini, masyarakat diharapkan lebih "melek" teknologi dengan memaksimalkan smartphone yang ada pada mereka. Dan masyarakat juga lebih memahami pentingnya administrasi kependudukan secara online ditengah pandemic covid-19. Selain dapat mencegah perluasan penyebaran covid-19, administrasi kependudukan online juga dapat meminimalisir biaya dalam mengurus berkas kependudukan.*

---

## PENDAHULUAN

Corona Virus Diseases 2019 atau disebut dengan nama lain Covid-19 menjadi permasalahan yang banyak menyoroti perhatian masyarakat di berbagai belahan dunia. Sejak pertama sekali diketahui dari pasien yang terinfeksi Covid-19 di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina pada 8 Desember 2019, kini virus ini telah menyebar ke 216 negara (WHO, 13 Juni 2020). Pandemi Covid-19 ini tidak hanya mengancam kesehatan manusia, namun juga telah memengaruhi kemerosotan ekonomi dunia (Shangguan, Wang, & Sun, 2020).

Lembaga kesehatan dunia WHO meliris data jumlah kematian dunia yang disebabkan oleh Covid-19 mencapai 423.349 orang (WHO, 13 Juni 2020). Sementara untuk Indonesia total kematian mencapai 2.091 orang, sedangkan yang positif 37.420 orang, dan sembuh 13.776 (Covid19.go.id, 13 Juni 2020). Selain dari kematian, dampak lain dari pandemi ini

adalah meningkatnya jumlah pengangguran. International Labour Organization (ILO) memperkirakan tingkat pengangguran global akan meningkat antara 5,3 juta hingga 24,7 juta pada tahun 2020 (ILO, 2020). Sementara untuk Indonesia, Menteri Keuangan Sri Mulyani menyatakan angka pengangguran diprediksi bakal bertambah seiring anjloknya pertumbuhan ekonomi selama tahun 2020. Ia mencatat jika skenario sangat berat atau pertumbuhan ekonomi terkontraksi 0,4 persen akan ada tambahan penganggur 5,23 juta orang. Bila ekonomi masih tumbuh 2,3 persen maka pengangguran bertambah 2,92 juta orang (Tirto.id, 2020 dalam Taufik dan Warsono, 2020)

Pemerintah telah mengambil berbagai macam kebijakan termasuk salah satunya *work from home (wfh)*, pembatasan sosial berskala besar (PSBB), belajar dari rumah, beribadah dari rumah, dan *social distancing* (menjaga jarak sosial), dll. Seluruh kebijakan tersebut diambil dan dilaksanakan untuk memutus rantai penyebaran atau meminimalisir penyebaran virus covid-19.

Pandemi Covid-19 telah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola birokrasi. Era Covid-19 ini membuat birokrasi harus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan. Akibat terbatasnya ruang gerak karena mengikuti protokol kesehatan, masyarakat tetap diberikan haknya sebagai warga negara untuk dilayani melalui layanan elektronik. Transformasi model pelayanan manual yang ditandai dengan pelayanan tatap muka ke elektronik terus mengalami pelonjakan yang signifikan di masa Covid-19. Berbagai aplikasi teknologi dioptimalkan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya pada pelayanan publik, optimalisasi penggunaan teknologi juga dilakukan dalam rapat kantor, pengisian kinerja pegawai dan aktivitas-aktivitas lainnya. Kondisi seperti ini ada dihadapan kita dan memerlukan perubahan menuju kehidupan *new normal*, termasuk bagaimana birokrasi dalam memberikan pelayanan publik.

Instansi pemerintah diharapkan bisa bertahan ditengah pandemi Covid-19. Bukan hanya perihal mempertahankan eksistensi, tapi juga mampu menjaga pelayanan masyarakat tetap optimal. Salah satu cara bertahan di masa pandemi adalah dengan menciptakan inovasi (Menpan, 03 Juli 2020). Salah satu inovasi yang diterapkan oleh pemerintah terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan secara online (Adminduk daring). Adminduk daring diharapkan dapat mempermudah masyarakat mengurus administrasi tanpa harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dilatarbelakangi dengan pertimbangan bahwa : (1) untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru; (2) sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring ([inkeupemda.com](http://inkeupemda.com)).

Oleh sebab, itu birokrasi digital sangat memiliki peran penting di setiap instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam rangka efektivitas birokrasi di masa pandemi Covid-19. Karena dampak dari birokrasi digital adalah kecepatan pelayanan yang dirasakan masyarakat yang mana kecepatan pelayanan tersebut menjadi hal yang

amat dinanti-nantikan. Standarisasi pelayanan menjadi hal terpenting selanjutnya untuk membuat birokrasi tetap berjalan efektif, cepat, dan responsif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat

Selanjutnya, masih banyak warga yang belum memanfaatkan *smartphone* untuk layanan administrasi daring tidak lepas dari kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai *adminduk* daring itu sendiri. Kurangnya pengetahuan tersebut mungkin menyebabkan masyarakat masih menggunakan gaya pelayanan administrasi yang konvensional sehingga menyebabkan tata kelola, akuntabilitas dan aksesibilitas terhadap layanan administrasi kurang efektif.

Disisi lain, pelaksanaan *Adminduk* daring belum maksimal, dilihat dari masih banyaknya terjadi penumpukan masyarakat/penduduk yang ingin mengurus administrasi kependudukan. Banyak masyarakat juga masih kewalahan sekedar untuk melakukan registrasi pada web *sibisa.pemkomedan.go.id*. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Dengan demikian, melalui pengabdian masyarakat yang akan dilakukan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat untuk melakukan *adminduk* daring tetapi juga dapat membuat masyarakat lebih mandiri tanpa harus melalui perantara orang lain ataupun *kepling* (kepala lingkungan) untuk kepengurusan berkas administrasi kependudukan, sehingga masyarakat nantinya akan lebih 'cerdas' dan cakap dalam memaksimalkan penggunaan *smartphone*.

## METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) dengan judul Pelatihan Pemanfaatan *Smartphone* sebagai Sarana Aksesibilitas Layanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanjung Selamat dilakukan dengan beberapa tahap, seperti :

### 1. Identifikasi masalah

Hal yang sangat penting dilakukan sebelum melakukan kegiatan Kemitraan adalah identifikasi masalah yang dihadapi oleh pihak mitra. Hal ini dilakukan agar kegiatan yang dilakukan menjadi salah satu solusi pemecahan masalah. Selanjutnya, hal ini juga bertujuan agar kegiatan dapat dilakukan dengan maksimal.

### 2. Persiapan

Pada tahap ini, dimulai dengan mempersiapkan sarana dan prasarana kegiatan. Mulai dari persiapan tempat, koordinasi dengan kepala lingkungan, dan Ketua STM Silaturrahi. Tahap selanjutnya melakukan penyusunan dan pengumpulan bahan-bahan untuk kegiatan, seperti surat menyurat, penyebaran undangan kepada anggota STM Silaturrahi, dan mempersiapkan bahan presentasi kegiatan.

### 3. Pelaksanaan Kegiatan

#### a. Penetapan Kegiatan

Pelaksanaan Kegiatan ini ditetapkan sebagai salah satu komitmen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara untuk mewujudkan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi sebagai kegiatan pengabdian masyarakat dalam pelatihan administrasi kependudukan secara daring.

#### b. Penetapan Waktu

Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program ini adalah satu hari yaitu

pada tanggal 26 Mei 2021. Tetapi hal ini tidak menutup kemungkinan untuk masyarakat bertanya jika mempunyai kendala dalam melakukan registrasi/upload berkas administrasi kependudukan secara online. Hal ini dikarenakan Tim membuka posko untuk pertanyaan, boleh via whatsapp ataupun datang langsung dengan membuat janji terlebih dahulu.

c. Penetapan Tempat

Tempat pelaksanaan dilakukan di salah satu rumah anggota STM Silaturrahmi.

d. Penetapan Anggota

Anggota yang terlibat dalam program ini terdiri dari beberapa unsur. Pertama, Tim pelaksana kegiatan. Kedua, Mahasiswa dari Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Ketiga, Anggota STM Silaturrahmi dan warga sekitar Kelurahan Tanjung Selamat.



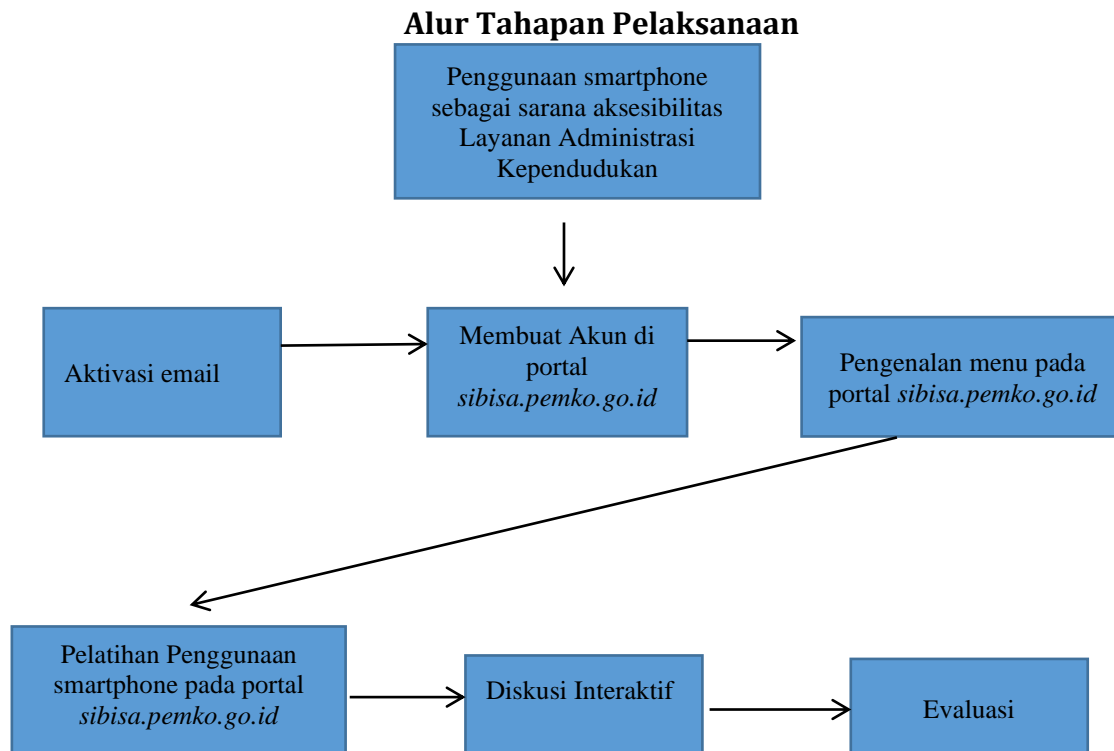
**Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat di Kelurahan Tanjung Selamat**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan permasalahan yang dihadapi mitra program kemitraan masyarakat ini dilakukan dalam bentuk transfer iptek yang dilakukan berupa sosialisasi, pelatihan dan pendampingan kepada mitra. Pelaksanaan kegiatan ini selama satu hari, pada tanggal 26 Mei 2021.

Kegiatan diawali dengan pengenalan smartphone untuk memaksimalkan administrasi kependudukan secara daring. Pada tahap ini, tim melihat seberapa besar pengetahuan masyarakat terkait penggunaan smartphone. Selanjutnya, tim memulai pelaksanaan kegiatan dengan tahapan, pertama penguatan pada maksud dan tujuan kegiatan. Kemudian tim menanyakan perihal apakah masyarakat sudah mengetahui atau pernah mendengar administrasi kependudukan secara daring atau tidak.

Tahap selanjutnya mensosialisasikan/mempresentasikan materi yang telah disusun oleh tim kepada masyarakat. Masyarakat menyimak materi yang disampaikan oleh tim dengan menggunakan power poin. Penyampaian materi, diskusi dan Tanya jawab dilaksanakan pada pertemuan tanggal 26 Mei 2021. Kemudian pada tahapan tindakan atau *action* dilakukan dalam bentuk praktek singkat cara aktivasi email, membuat akun pada portal sibisa.pemko.go.id, menjelaskan dan mengenalkan menu layanan pada akun tersebut, sampai praktik langsung pada salah satu menu layanan. Tahapan terakhir, tim membuka sesi diskusi dan Tanya jawab bagi masyarakat yang belum memahami. Pada sesi ini, banyak masyarakat yang bertanya terkait Adminduk daring dan prosesnya. Disinilah tim membantu langsung masyarakat yang belum paham.



**Gambar 2. Alur Tahapan Pelaksanaan**

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat dilihat bahwa pelatihan Pemanfaatan Smartphone sebagai sarana aksesibilitas pelayanan administrasi secara online sangat bermanfaat bagi masyarakat di Kelurahan Tanjung Selamat, karena selama ini masyarakat hanya tau untuk mengurus berkas kependudukan dilakukan dengan mendatangi kantor Dinas kependudukan secara langsung (offline) dengan berbagai permasalahan yang terjadi dalam proses tersebut. Setelah pelatihan ini, masyarakat diharapkan lebih “melek” teknologi dengan memaksimalkan smartphone yang ada pada mereka. Dan masyarakat juga lebih memahamai pentingnya administrasi kependudukan secara daring ditengah pandemic covid-19. Selain dapat mencegah perluasan penyebaran covid-19, adminduk daring juga dapat meminimalisir biaya dalam mengurus berkas kependudukan.

### PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan STM Silaturrahmi Kelurahan Tanjung Selamat, serta seluruh pihak yang berperan aktif dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan administrasi keendudukan secara daring di Kelurahan Tanjung Selamat Medan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Dwiyanto Agus, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: penerbit Gadjah Mada University Press.
- [2] Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas –Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- [3] Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [4] Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- [5] Link Media
- [6] ILO. (2020). *A policy framework for responding to the COVID-19 crisis*. Retrieved from [https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS\\_739047/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_739047/lang--en/index.htm)
- [7] <https://www.linkeupemda.com/bimtek-pelayanan-administrasi-kependudukan-secara-daring/> diakses pada 08 Agustus 2021
- [8] Shangguan, Z., Wang, M. Y., & Sun, W. 2020. What Caused the Outbreak of COVID-19 in China: From the Perspective of Crisis Management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph17093279>
- [9] Taufik, & Warsono, Hadi, 2020. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19*. Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik
- [10] Tirto.id. 2020. Pengangguran Bisa Bertambah 5,23 Juta Orang Akibat Pandemi Corona. *Tirto.Id*. Retrieved from <https://tirto.id/pengangguran-bisa-bertambah-523-juta-orang-akibat-pandemi-corona-fxi2> diakses pada April 2020.