

---

## Penguatan Penggunaan Teknologi Untuk Layanan Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Rw 09 Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Dwi Haryono<sup>1</sup>, Wirta Agustin<sup>2</sup>, Rini Yanti<sup>3</sup>, T.Sy. Eiva Fatdha<sup>4</sup>, Helda Yenni<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>STMIK Amik Riau, Pekanbaru, Indonesia

e-mail : [dwiharyono@sar.ac.id](mailto:dwiharyono@sar.ac.id)<sup>1</sup>, [wirtaagustin@stmik-amik-riau.ac.id](mailto:wirtaagustin@stmik-amik-riau.ac.id)<sup>2</sup>, [riniyanti@sar.ac.id](mailto:riniyanti@sar.ac.id)<sup>3</sup>, [syarifaheiva@sar.ac.id](mailto:syarifaheiva@sar.ac.id)<sup>4</sup>, [helayenni@sar.ac.id](mailto:helayenni@sar.ac.id)<sup>5</sup>.

### Abstrak:

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan bertujuan untuk peningkatan pemahaman masyarakat RW 09 Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru terhadap pemberdayaan teknologi dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online. Layanan administrasi kependudukan merupakan salah satu program pemerintah Kota Pekanbaru untuk mewujudkan visi Smart City yang madani. Pengukuran pemahaman peserta dilaksanakan dengan mengadakan pre-test dan post-test. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah PIECES ( Performance, Information/Data, Economic, Control/Security, Efficiency, dan Service) Hasil akhir kegiatan menunjukkan bahwa menambah wawasan dan pengetahuan dalam proses layanan Kependudukan secara online kepada warga RW 09 Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

**Kata Kunci:** masyarakat, administrasi, online, pekanbaru, pieces

### Abstract:

*Community service activities that have been carried out are aimed at increasing the understanding of the community in RW 09, Sidomulyo Timur Village, Marpoyan Damai District, Pekanbaru City, towards technology empowerment in accessing population administration services online. Population administration services are one of the Pekanbaru City government programs to realize the vision of a civilized Smart City. Measurement of participants' understanding was carried out by conducting pre-test and post-test. The method used in this service is PIECES (Performance, Information/Data, Economic, Control/Security, Efficiency, and Service). The final result of the activity shows that adding insight and knowledge in the online Population service process to residents of RW 09, Sidomulyo Timur Village, Marpoyan District Peace of Pekanbaru City*

**Keywords:** *Community, administration, online, Pekanbaru, pieces*

## 1. Pendahuluan

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Peraturan Pemerintah RI, 2012)

Sumber Daya Manusia yang baik dihasilkan dari kualitas penduduk yang baik. Oleh karena itu, kependudukan menjadi perhatian penting seiring kompleksitas dan dinamika kependudukan yang meningkat (Ardiansah et al., 2019). Administrasi kependudukan merupakan program yang penting karena data kependudukan merupakan informasi yang berguna untuk pengambilan kebijakan guna memajukan pemerintahan daerah (Yogyakarta, 2018). Dasar hukum penyelenggaraan layanan publik kependudukan di wilayah Negara Indonesia diatur pada Undang-Undang Nomor : 23 Tahun 2006 tentang

---

Administrasi Kependudukan yang disempurnakan dengan ditetapkannya Undang Undang Nomor : 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor : 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. 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.(Pemerintah, 2019)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan(Shim et al., 2018). Program inovasi layanan publik yang dilakukan saat ini adalah digitalisasi administrasi kependudukan, misalnya dengan adanya program e-KTP, Kartu Keluarga dan lainnya. Dan juga program digitalisasi di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) (Kependudukan, 2020)

Sejalan dengan program dijabarkan di atas, Pemerintah kota Pekanbaru melakukan peningkatan layanan administrasi kependudukan yang memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan dan tidak diskriminatif untuk pencapaian layanan prima (*Perda Pekanbaru No 7 Thn 2016 Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan-1.Pdf*, n.d.). Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2017-2022, menetapkan Visi Antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu:Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Madani (<https://www.pekanbaru.go.id>). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) menyediakan produk layanan *online* ; SIPENDUDUK, LAYANAN TUNGGU (LAGU), PENDATANG, SKP, SIPINTAR dan SINOPSIS. Masyarakat bisa mengakses layanan tersebut dengan alamat yang tertera pada laman web Disdukcapil tersebut (<https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/post/111-layanan-online-disdukcapil-pekanbaru>).

Pemanfaatan teknologi saat ini dalam menunjang aktifitas dalam bekerja merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dielakkan, termasuk oleh perangkat desa (Henri, 2018). Untuk mendorong percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat, salah satu program yang dapat dilakukan oleh pemerintahan desa yaitu melalui peningkatan kualitas administrasi pemerintahan (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021)

Tugas dari aparat desa adalah bagaimana memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan pelayanan maksimal. Salah satu tugas pelayanan yang diberikan adalah pembuatan surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat, diantaranya pembuatan surat keterangan tidak mampu, keterangan domisili, perizinan, kelahiran, dan lain-lain (Rianto et al., 2019)

Rukun Warga 09 (RW 09) adalah lingkungan yang meliputi masyarakat yg bermukim di perumahan Bumi Sari Asri (BSA) dan masyarakat di sekitar perumahan Bumi Sari Asri (BSA) Pekanbaru. Rukun Warga 09 (RW 09) BSA terbagi menjadi tiga Rukun Tetangga (RT) yaitu RT 1, RT 2, dan RT 3 yang beralamat di Jalan Inpres Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Masyarakat Rukun Warga 09

(RW 09) BSA berjumlah 274 Keluarga (tahun 2021) yang terdiri dari warga tempatan yang di buktikan dengan KK/ KTP setempat dan warga yang menempati rumah kontrakan atau sewa.

Penghasilan atau pekerjaan masyarakat Rukun Warga 09 (RW 09) BSA terdiri atas Pegawai Negeri, Guru, Pegawai BUMN, Karyawan Swasta, Pedagang Wiraswasta, Petani dan Tukang bangunan dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi, Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Pertama, dan Sekolah Dasar. Tingkat penghasilan didominasi Ekonomi menengah.

Media komunikasi antar masyarakat disamping secara langsung juga menggunakan papan pengumuman atau ditempel diberapa tempat seperti fasilitas umum, surat undangan atau informasi di setiap rumah, kedai harian dan media sosial group warga.

Kendala yang dihadapi terkait pendataan kependudukan di tingkat desa adalah Pertama, mekanisme atau alur pelayanan administrasi kependudukan yang tidak sesuai. Kedua, Rendahnya kesadaran masyarakat pendatang untuk Lapori Diri. Ketiga, ketiadaan alur pengaduan yang jelas terkait permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Keempat, belum optimalnya penggunaan website yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan (Agustin et al., 2021)

Untuk pengurusan administrasi kependudukan atau surat menyurat yang biasa digunakan adalah secara *offline* atau melapor ke Ketua RT untuk meminta blangko beserta nomor surat, lalu di lanjutkan meminta ketua RW untuk verifikasi, kemudian dilaporkan ke kelurahan untuk diproses sebelum di kantor lurah serta Kecamatan. Kendala dalam pengurusan saat ini yang dirasakan masyarakat sangat sulit, lama, panjang prosedurnya, berbelit belit dan sehingga terkadang biayanya diluar ketentuan yang telah di tetapkan (nilainya tidak tercatat).

Rumusan masalah yang diangkat yakni bagaimana memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk pemberdayaan teknologi dan penggunaan aplikasi SIPENDUDUK bagi warga RW 09 sehingga dapat dicapai tujuan kegiatan pengabdian yakni peningkatan pemahaman tersebut.

Kegiatan Sosialisasi dan penyuluhan tentang tata kelola administrasi Desa merupakan bagian dari kegiatan Pengabdian kepada masyarakat (Sotya Partiwijoyo et al., 2020). Layanan *online* kependudukan yang telah tersedia masih belum tersosialisasikan dengan baik dan merata di masyarakat. Oleh karena itu, maka perlu diadakan kegiatan pendampingan penggunaan teknologi dan asistensi pemanfaatan aplikasi yang disediakan Disdukcapil untuk mendukung pengurusan administrasi kependudukan secara online tersebut.

## 2. Metode

Metodologi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu:

- a) Persiapan dan Survey Awal, kegiatan ini merupakan diskusi awal dengan tim dan penjajakan awal dengan Mitra melalui kunjungan langsung ke kantor lurah Sidomulyo Timur.

- b) Penandatanganan Kerjasama, setelah dilakukan kunjungan dan kesepakatan dengan Perangkat Desa dilanjutkan dengan penandatanganan kerjasama.
- c) Persiapan Materi, untuk memberikan pelatihan awal tentang smart city pada kota Pekanbaru dan tim melakukan persiapan materi berupa handout dan modul pelatihan serta video tutorial.
- d) Pelaksanaan Kegiatan, kegiatan ini dilaksanakan selama 6 bulan meliputi pemberian materi pelatihan penguatan penggunaan beberapa produk atau layanan publik secara online kepada perangkat desa dan masyarakat yang diawali dengan pre-test untuk mendapatkan informasi penggunaan layanan publik secara online tersebut, dan diakhiri posttest untuk mengevaluasi pemahaman penggunaan layanan publik. Kemudian dilakukan pendampingan untuk mencapai penggunaan website layanan online yang bersifat dinamis.
- e) Evaluasi Kegiatan, untuk memastikan ketercapaian dan keberhasilan dari pelatihan, maka dilakukan evaluasi kegiatan dengan cara pengujian website menggunakan metode PIECES ( Performance, Information/Data, Economic, Control/Security, Efficiency, dan Service).

Adapun ringkasan pelaksanaan kegiatan dapat dilihat pada gambar dibawah berikut :



**Gambar 1.** Metode Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan ini dievaluasi dalam dua tahap yaitu *pre test* dan *post test*. *Pre test* dilakukan untuk melihat pemahaman awal masyarakat tentang layanan kependudukan secara online dan dilaksanakan sebelum penyuluhan. Sedangkan *post test* dilakukan untuk melihat sejauh mana keberhasilan penyuluhan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terkait layanan kependudukan secara online. Instrumen evaluasi berupa kuisisioner yang diisi oleh 20 peserta. Daftar pertanyaan dalam *pre test* dan *post test* adalah sebagai berikut:

1. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui bahwa layanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan secara online?
2. Apakah Bapak/ibu sudah mengetahui bahwa administrasi kependudukan dapat diurus melalui laman <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/> ?
3. Apakah Bapak/Ibu pernah mengakses laman <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/> ?
4. Apakah Bapak/Ibu sudah mempunyai akun pada laman <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/> ?

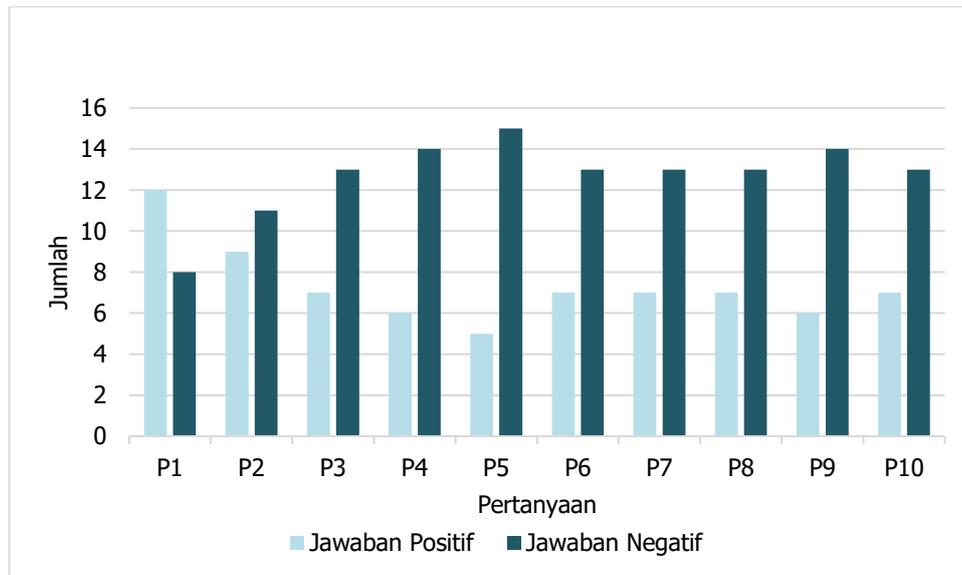
5. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui layanan apa saja yang terdapat di laman <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/> ?
6. Apakah Bapak/Ibu mengetahui syarat pengurusan administrasi kependudukan secara online?
7. Apakah Bapak/Ibu mengetahui cara mendapatkan formulir-formulir terkait pengurusan administrasi kependudukan secara online?
8. Apakah Bapak/Ibu mengetahui prosedur pengurusan administrasi kependudukan secara online?
9. Apakah Bapak/Ibu mengetahui alur pelacakan berkas dan status permohonan dokumen?
10. Apakah Bapak/Ibu mengetahui pengambilan dokumen yang sudah selesai?

Hasil pre test ditunjukkan oleh Tabel 1 berikut :

**Tabel 1.** Hasil Uji *Pre Test*

No	Nama	Jawaban Positif	Jawaban Negatif	Pencapaian (%)
1	Anditiawarman Basrul SH	2	8	20%
2	ILham	0	10	0%
3	Tri Sulastin Almadani	1	9	10%
4	Dimas Aryogi	0	10	0%
5	Syawaluddin Akbar	0	10	0%
6	Prasojo	0	10	0%
7	Leonardo Lumban Tobing	8	2	80%
8	Rahmat Hidayat	0	10	0%
9	Yoga Raunaki	0	10	0%
10	Isma Dewita	10	0	100%
11	Ismail Kurniawan	2	8	20%
12	Desnayarni	1	9	10%
13	Ghali Amalul ahli	10	0	100%
14	Mutiara Nada Annika	10	0	100%
15	Selmawati	0	10	0%
16	Siti Maryam	10	0	100%
17	Putri Cahya Ningsih	10	0	100%
18	Hero Wadya Puji Harminanto	1	9	10%
19	Dwi Purwanti	8	2	80%
20	Ahmad Qurey Sinaga	0	10	0%
Rata-rata				37%

Evaluasi awal menunjukkan 5 peserta (25%) peserta memberikan jawaban positif terhadap semua pertanyaan dan 8 peserta (40%) peserta memberikan jawaban negatif terhadap semua pertanyaan. Sedangkan rata-rata pencapaian semua peserta adalah 37%, dan dapat dikategorikan bahwa pemahaman awal peserta terhadap penggunaan layanan administrasi kependudukan secara online masih dibawah standar.



**Gambar 2.** Jumlah Jawaban Positif dan Negatif Tiap Pertanyaan Pada Pre Test

Gambar 2 menunjukkan bahwa Pertanyaan 1 mendapatkan jawaban positif tertinggi sebanyak 12 peserta, artinya 60% peserta sudah mengetahui bahwa layanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan secara online. Pertanyaan 5 mendapatkan jawaban negatif tertinggi yaitu 15, artinya 75% peserta belum mengetahui layanan apa saja yang terdapat di laman <https://sipenduduk.pekanbaru.go.id/>.

Hasil evaluasi awal menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap layanan administrasi masih harus ditingkatkan. Melalui penyuluhan ini diharapkan terjadi peningkatan pemahaman masyarakat tentang layanan administrasi kependudukan secara online.

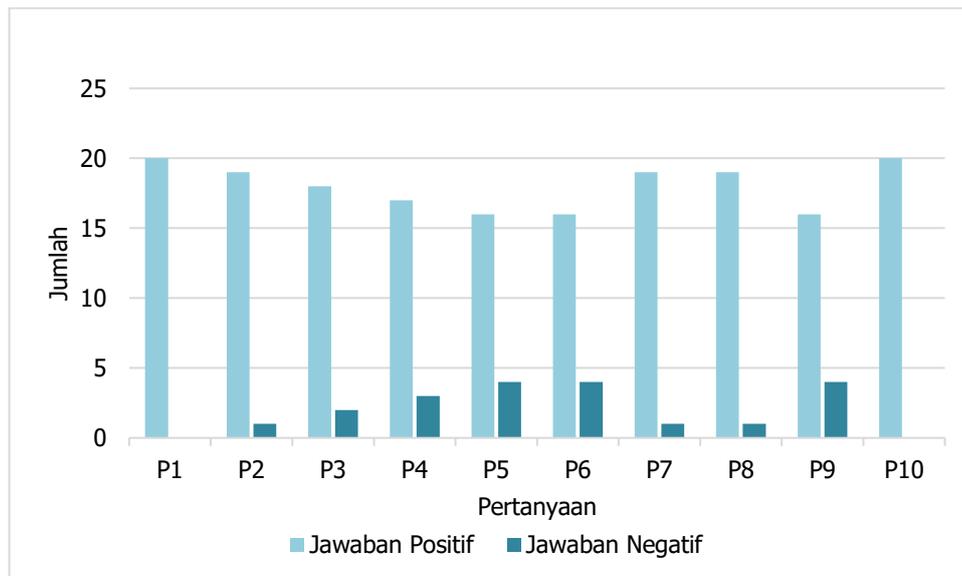
Setelah kegiatan penyuluhan diselenggarakan, peserta kembali diberikan pertanyaan yang sama untuk melihat perkembangan pemahaman peserta sekaligus menunjukkan keberhasilan pelaksanaan penyuluhan. Hasil post test peserta disajikan dalam Tabel 2 berikut

**Tabel 2.** Hasil Uji *ProstTest*

No	Nama	Jawaban Positif	Jawaban Negatif	Pencapaian (%)
1	Anditiawarman Basrul SH	10	0	100%
2	ILham	10	0	100%
3	Tri Sulastin Almadani	10	0	100%
4	Dimas Aryogi	10	0	100%
5	Syawaluddin Akbar	10	0	100%
6	Prasojo	10	0	100%
7	Leonardo Lumban Tobing	10	0	100%
8	Rahmat Hidayat	10	0	100%
9	Yoga Raunaki	10	0	100%
10	Isma Dewita	10	0	100%
11	Ismail Kurniawan	10	0	100%
12	Desnayarni	6	4	60%
13	Ghali Amalul ahli	7	3	70%
14	Mutiara Nada Annika	10	0	100%

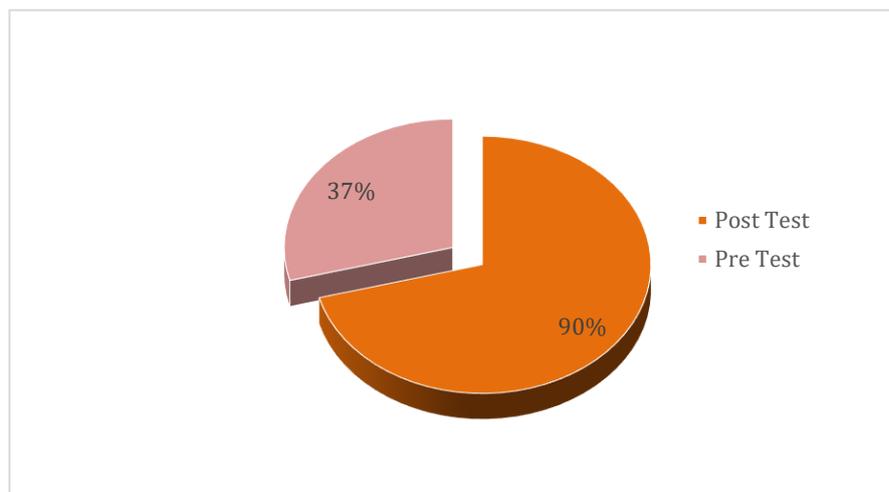
15	Selmawati	8	2	80%
16	Siti Maryam	10	0	100%
17	Putri Cahya Ningsih	5	5	50%
18	Hero Wadya Puji Harminanto	10	0	100%
19	Dwi Purwanti	5	5	50%
20	Ahmad Qurey Sinaga	9	1	90%
Rata-rata				90%

Tabel 2 menunjukkan bahwa 14 peserta (70%) memberikan jawaban positif terhadap semua pertanyaan dan rata-rata jawaban positif yang dicapai adalah 90%.



**Gambar 3.** Jumlah Jawaban Positif dan Negatif Tiap Pertanyaan Pada Post Test

Gambar 2 menunjukkan bahwa semua pertanyaan rata-rata sudah mendapatkan jawaban yang positif.



**Gambar 4.** Persentase Pencapaian Positif Pre Test dan Post Test

Dari Gambar 4 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan pemahaman masyarakat secara signifikan pada saat sebelum penyuluhan (37%) dan saat setelah mendapatkan penyuluhan (90%) sebesar 53%.



**Gambar 5.** Foto Bersama Peserta



**Gambar 6.** Foto Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat



**Gambar 7.** Foto Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

#### 4. Kesimpulan

Dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat yang dilaksanakan di RW 09 Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kegiatan sangat bermanfaat oleh RW 09 karena dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam proses layanan Kependudukan secara online pada laman sipenduduk.pekanbaru.go.id .
- b. Mengenalkan warga RW 09 kepada teknologi dan aplikasi yang sangat membantu dalam proses layanan kependudukan, dimana selama ini kepengurusan dilakukan secara konvensional.
- c. Warga RW 09 yang mengikuti pelatihan sudah bisa menggunakan pelayanan kependudukan secara online
- d. dengan adanya pelayanan online sangat membantu RT, RW dan Warga mendapatkan pelayanan secara mudah, cepat, dan waktu yang singkat.

#### Ucapan Terima Kasih

Terimakasih diucapkan kepada Ketua RW 09 atas dukungan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat. Terimakasih juga di sampaikan kepada Pemerintah Kota Pekanbaru yang diwakili Bapak Lurah Sidomulyo Timur yang telah memberikan dukungan melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STMIK Amik Riau. Juga terimakasih kepada Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Lancang Kuning Pekanbaru semoga menjadi amal ibadah dan kebaikan .

#### Daftar Pustaka

- Agustin, W., Rio, U., Muzawi, R., Nasution, T., & Haryono, D. (2021). Penguatan Pengelolaan Website Desa Untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan di Desa Pasir Baru Rokan Hulu. *AbdiFormatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*, 1(1), 8–17.  
<https://doi.org/10.25008/abdiFormatika.v1i1.132>
- Ardiansah, A., Kadaryanto, B., & Oktapani, S. (2019). PENYULUHAN KEWAJIBAN MEMILIKI KTP-el DI DESA UJUNG BATU TIMUR KABUPATEN ROKAN HULU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 148–154.  
<https://doi.org/10.31849/dinamisia.v2i2.2263>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 01(01), 2013–2015.
- Henri. (2018). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2(1), 81–84.
- Kependudukan, S. U. A. (2020). *Sosialisasi Undang-Undang Administrasi Kependudukan*. 1(3), 34–41.
- Pemerintah, P. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 ten. *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 1–64.
- Peraturan Pemerintah RI. (2012). *PP Nomor 96 Tahun-2012 Pelayanan Publik* (pp. 1–44).

- 
- Perda Pekanbaru No 7 Thn 2016 Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan-1.pdf*.  
(n.d.).
- Rianto, Mubarak, H., & Aradea. (2019). Pelatihan Penerapan Sistem Layanan Administrasi Penduduk Desa Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Pengabdian Siliwangi*, 5(1), 68–72.
- Shim, H., Shin, N., Stern, A., Aharon, S., Binyamin, T., Karmi, A., Rotem, D., Etgar, L., Porath, D., Pradhan, B., Kumar, G. S., Sain, S., Dalui, A., Ghorai, U. K., Pradhan, S. K., Acharya, S., Quan, L. N., Rand, B. P., Friend, R. H., ... Gmbh, Z. (2018). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Advanced Optical Materials*, 10(1), 1–9.
- Sotya Partiwidiwijoyo, Wakhid Yuliyanto, & Ari Waluyo. (2020). Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan PenyuluhanTata Kelola Administrasi Desa. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 354–363. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.412>
- Yogyakarta, U. M. (2018). *Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat* (Issue April).