

MENJEMBATANI KESENJANGAN DIGITAL DALAM LAYANAN ADMINDUK: EVALUASI PROGRAM WASESA DI KELURAHAN NONGKOSAWIT

Anni Tanwirotul Chusna^{1*}, Elsa Setia Budi², Sukma Arya Ratri³, Reivina Salsa Pramudhita⁴,
Taufiqurrohmah⁵, Innarotul Ulya⁶, Rizka Zainatul Milah⁷, Fadjar Setiyo Anggraeni⁸
^{1,2,3,4,5,6,7,8} Universitas Wahid Hasyim Semarang, Indonesia
*e-mail: annichusna21@gmail.com

Abstrak

Kegiatan ini mengevaluasi Program WASESA (Warga Semarang Sadar Adminduk) di Kelurahan Nongkosawit, Kota Semarang, yang bertujuan menjembatani kesenjangan digital dalam layanan administrasi kependudukan (adminduk). Kesenjangan digital terutama dialami warga lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam memahami aplikasi digital seperti Si'Dnok dan Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta rendahnya pengalaman dan minat terhadap teknologi. Untuk menjawab tantangan tersebut, tim mahasiswa Universitas Wahid Hasyim menerapkan pendekatan edukatif melalui sosialisasi kelompok kecil, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, dan praktik langsung menggunakan gawai. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode deskriptif kualitatif, yang memungkinkan tim pelaksana untuk menggali dan memahami pengalaman serta perspektif terkait masyarakat layanan adminduk digital. Strategi ini terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap layanan adminduk digital. Keberhasilan program didukung oleh keterlibatan aktif mahasiswa sebagai pendamping digital serta kolaborasi dengan pihak kelurahan dan Disdukcapil. Namun, memiliki keterbatasan terutama dari sisi durasi pelaksanaan yang singkat dan jumlah pendamping yang terbatas. Program WASESA berpotensi untuk direplikasi di wilayah lain, sejalan dengan arah kebijakan nasional mengenai transformasi digital. Keberlanjutan program membutuhkan strategi jangka panjang yang melibatkan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga pendidikan. Pendampingan lanjutan juga diperlukan agar masyarakat tidak kembali bergantung pada layanan manual, sehingga digitalisasi adminduk dapat berlangsung secara konsisten dan inklusif.

Kata kunci: Kesenjangan Digital; Layanan Adminduk; Program Wasesa; Literasi Digital; Kelurahan Nongkosawit

Abstract

This research evaluates the WASESA Program (Semarang Citizens Aware of Population Administration) in Nongkosawit Village, Semarang City, which aims to bridge the divide in population administration services (adminduk). The digital divide is primarily experienced by elderly citizens who face difficulties in understanding digital applications such as Si'Dnok and the Digital Population Identity (IKD) and have low experience and interest in technology. To address these challenges, a team of students from Universitas Wahid Hasyim implemented an educational approach through small group socialization, easily understandable language, and hands-on practice using gadgets. The method used in this research is a qualitative descriptive method, which allows researchers to explore and understand the experiences and perspectives of the community regarding digital adminduk services. This strategy has proven effective in enhancing the community's understanding and participation in digital administration services. The program's success is supported by the active involvement of students as digital companions and collaboration with local government and the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). However, the program has limitations, particularly in terms of the short duration of implementation and the limited number of companions. The WASESA Program has the potential to be replicated in other areas that are in line with national policy directions regarding digital transformation. The program's sustainability requires long-term strategies that involve synergy between the government, the community, and educational institutions. Ongoing assistance is also necessary to ensure that the community does not revert to relying on manual services, allowing the digitalization of population administration to proceed consistently and inclusively.

Keywords: Digital Divide, Adminduk Services, Wasesa Program, Digital Literacy, Nongkosawit Village.

1. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan (adminduk) merupakan aspek penting dalam sistem pemerintahan yang berfungsi sebagai dasar legalitas bagi warga negara dalam mengakses layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial (1). Di era digital, pemerintah Indonesia mendorong transformasi layanan publik melalui digitalisasi, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 (2) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan publik (3).

Namun demikian, kesenjangan digital baik dari segi akses infrastruktur maupun literasi teknologi masih menjadi tantangan serius, khususnya di wilayah pinggiran dan perdesaan. Ketimpangan ini dapat berdampak langsung pada kualitas dan pemerataan administrasi publik, termasuk layanan adminduk digital (4)(5). Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) meluncurkan Program WASESA (Warga Semarang Sadar Adminduk). Program ini bertujuan meningkatkan kesadaran dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan layanan adminduk digital, seperti aplikasi SiDnok dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) (6).

Program ini menggunakan pendekatan kolaboratif, di mana kegiatan sosialisasi sepenuhnya dilaksanakan oleh mahasiswa Universitas Wahid Hasyim dalam kegiatan pengabdian masyarakat, dengan dukungan fasilitatif dari aparat Kelurahan Nongkosawit serta hasil koordinasi dengan ketua RT dan RW setempat. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa berperan sebagai agen literasi digital yang mendampingi warga dalam memahami dan mengakses layanan e-adminduk. Kegiatan ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Program WASESA di Kelurahan Nongkosawit, dengan fokus pada kendala dan solusi lokal yang muncul dalam upaya menjembatani kesenjangan digital dan meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap layanan adminduk digital.

Rumusan masalah dalam kegiatan ini adalah: 1. Apa saja kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan adminduk digital di Kelurahan Nongkosawit? 2. Bagaimana aktivitas pendekatan edukatif yang diterapkan untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap layanan adminduk digital? 3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program dan Solusi yang dapat ditawarkan untuk mengatasi kendala tersebut?. Kegiatan PKM (Pengabdian Kepada Masyarakat) ini diharapkan memberikan ilmiah dengan menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika representasi digital masyarakat. Kebaruan dari kegiatan ini terletak pada pendekatan kolaboratif yang melibatkan siswa sebagai agen perubahan, yang tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pendamping yang aktif dalam proses pembelajaran masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan ini tidak hanya berfungsi sebagai laporan kegiatan, tetapi juga sebagai upaya untuk memberikan solusi praktis dan berkelanjutan dalam meningkatkan literasi digital dan akses terhadap layanan adminduk masyarakat.

2. METODE

Kegiatan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pelaksanaan Program WASESA (Warga Semarang Sadar Adminduk) sebagai upaya peningkatan literasi digital dan kesadaran administrasi kependudukan masyarakat di wilayah Kelurahan Nongkosawit, Kota Semarang (7). Pemilihan pendekatan kualitatif memungkinkan kegiatan untuk menggambarkan realitas sosial, proses edukasi, serta dampak program terhadap perilaku masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital. Pendekatan kualitatif ini sejalan dengan pendapat Creswell (2014) (8) yang menyatakan bahwa kegiatan kualitatif bertujuan untuk memahami pengalaman dan perspektif individu dalam konteks sosial mereka.

Lokasi kegiatan difokuskan di Kelurahan Nongkosawit, Kecamatan Gunungpati, salah satu daerah pinggiran Kota Semarang yang menjadi pilot project pelaksanaan Program WASESA. Program ini berlangsung selama 30 hari dan melibatkan 14 mahasiswa Universitas Wahid Hasyim (Unwas) yang bertugas sebagai agen sosialisasi dan pendamping digital. Data dalam kegiatan ini dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu: observasi langsung terhadap kegiatan lapangan (sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi SiDnok dan IKD), wawancara mendalam dengan warga, mahasiswa pelaksana, serta perangkat kelurahan, serta dokumentasi visual dan administratif dari kegiatan program. Metode pengumpulan data ini merujuk pada panduan yang diuraikan oleh Patton (9), yang menekankan pentingnya penggunaan berbagai teknik untuk mendapatkan data yang kaya dan mendalam.

Analisis data dilakukan melalui tahapan umum yang mencakup reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi tematik, dan penarikan kesimpulan untuk mengevaluasi efektivitas program serta mengidentifikasi tantangan implementasi di lapangan. Contoh kategori tematik yang dijelaskan meliputi: 1). Tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi adminduk digital, 2). Hambatan yang dihadapi kelompok lansia dalam mengakses layanan digital, 3). Peran pelajar sebagai pendamping digital, dan 4). Respons aparat kelurahan terhadap program. Unit analisis dalam kegiatan ini mencakup individu warga, kelompok lansia, mahasiswa pelaksana, dan aparat kelurahan.

Untuk menjamin validitas temuan, digunakan triangulasi data dari berbagai sumber dan teknik, yaitu warga, mahasiswa, aparat kelurahan, serta dokumen program. Triangulasi data ini penting untuk meningkatkan keandalan hasil kegiatan, sebagaimana dijelaskan oleh Denzin (10) yang menyatakan bahwa triangulasi dapat membantu mengurangi bias dan meningkatkan validitas temuan. Dengan pendekatan ini, kegiatan diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kontribusi Program WASESA dalam menjembatani kesenjangan digital, meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap layanan adminduk digital, serta memberikan rekomendasi strategis untuk pengembangan program serupa di masa depan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program WASESA (Warga Semarang Sadar Adminduk) di Kelurahan Nongkosawit, seperti tampak pada Gambar 1, menunjukkan adanya kesenjangan digital yang nyata, terutama pada kalangan usia lanjut yang memiliki keterbatasan dalam memahami penggunaan aplikasi layanan administrasi kependudukan seperti SiD'nok dan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dalam wawancara dengan ibu Sofiatun, salah satu warga yang berusia 55 tahun, ia menyatakan, "saya merasa bingung dengan aplikasi ini. Dulu, semua urusan adminduk bisa dilakukan dengan datang langsung ke kantor, sekarang harus menggunakan handphone, saya tidak ahu cara nya." Minimnya pengalaman dengan perangkat digital serta rasa ragu untuk mencoba hal baru menjadi tantangan tersendiri. Selain itu, sebagian kecil masyarakat menunjukkan preferensi terhadap layanan konvensional, karena merasa belum membutuhkan layanan digital. Dalam wawancara, Bapak Sugiyo, seorang warga berusia 70 tahun, mengungkapkan, "Saya belum merasa perlu menggunakan aplikasi. Selama ini, saya bisa mengurus semua dokumen dengan cara lama."

Untuk menjawab tantangan tersebut, tim mahasiswa Universitas Wahid Hasyim menerapkan pendekatan edukatif yang disesuaikan dengan kondisi lapangan. Sosialisasi dilakukan dalam kelompok kecil dengan penyampaian materi menggunakan bahasa yang sederhana serta praktik langsung penggunaan aplikasi. Salah satu mahasiswa yang bernama Anni, menyatakan, "Kami mencoba menjelaskan aplikasi tersebut dari pengertian, manfaat, dan menjelaskan penanganan apa saja yang ada di dalam aplikasi SiD'nok serta langkah demi langkah cara penggunaan aplikasi tersebut". Pendekatan ini terbukti lebih efektif karena memungkinkan terjadinya interaksi dua arah dan pendampingan yang lebih intensif, khususnya bagi peserta yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Secara umum, pelaksanaan program menunjukkan hasil yang cukup positif. Keterlibatan aktif mahasiswa sebagai pendamping digital dan dukungan dari pihak kelurahan serta Disdukcapil menjadi faktor penting dalam kelancaran kegiatan. Dalam wawancara, Kepala Kelurahan Nongkosawit yaitu Bapak Al Choiri, menyatakan, "Dukungan mahasiswa sangat membantu kami dalam menjangkau masyarakat. Mereka bisa menjelaskan dengan cara yang lebih mudah dipahami." Namun, program ini juga memiliki keterbatasan, seperti waktu pelaksanaan yang singkat dan jumlah pendamping yang terbatas. Meskipun demikian, kegiatan ini berhasil menjangkau berbagai kalangan masyarakat dan menumbuhkan kesadaran awal akan pentingnya layanan adminduk digital.



Gambar 1 Dokumentasi Sosialisasi Aplikasi Si D'nok dan IKD

Keberhasilan Program WASESA di Kelurahan Nongkosawit membuka peluang untuk direplikasi di wilayah lain dengan pendekatan yang serupa. Dukungan kebijakan nasional mengenai transformasi digital juga menjadi landasan kuat untuk keberlanjutan program. Meski demikian, tantangan tetap perlu diantisipasi, terutama mengenai keberlanjutan setelah program berakhir. Jika tidak ada pendampingan lanjutan, ada risiko sebagian warga kembali ke pola layanan manual. Dalam wawancara, Ibu Suratmi menambahkan, "Saya ingin

terus belajar, tapi saya khawatir tidak ada yang membantu setelah program ini selesai." Oleh karena itu, perlu strategi jangka panjang yang melibatkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga pendidikan agar digitalisasi adminduk dapat berjalan secara konsisten dan inklusif. Temuan ini menunjukkan pentingnya program jangka panjang berbasis komunitas untuk menjaga keberlanjutan penggunaan layanan digital

4. KESIMPULAN

Pelaksanaan Program WASESA (Warga Semarang Sadar Adminduk) di Kelurahan Nongkosawit telah berhasil mengidentifikasi dan mengatasi kesenjangan digital, terutama di kalangan usia lanjut yang mengalami kesulitan dalam memahami aplikasi layanan administrasi kependudukan. Meskipun terdapat tantangan seperti minimnya pengalaman dengan perangkat digital dan kurangnya minat terhadap layanan digital, pendekatan edukatif yang diterapkan oleh tim mahasiswa Universitas Wahid Hasyim terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat. Keterlibatan aktif mahasiswa dan dukungan dari pihak kelurahan serta Disdukcapil menjadi faktor kunci dalam keberhasilan program ini. Akan tetapi program ini juga menghadapi keterbatasan, seperti waktu pelaksanaan yang singkat dan jumlah pendamping yang terbatas. Meskipun demikian, kegiatan ini berhasil menumbuhkan kesadaran awal akan pentingnya layanan adminduk digital di masyarakat. Keberhasilan Program WASESA membuka peluang untuk direplikasi di wilayah lain, dengan dukungan kebijakan nasional yang mendukung transformasi digital. Untuk memastikan keberlanjutan program, diperlukan strategi jangka panjang yang melibatkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga pendidikan, serta pendampingan lanjutan agar masyarakat tidak kembali ke pola layanan manual. Melalui strategi kolaboratif dan pendampingan berkelanjutan, digitalisasi layanan adminduk memiliki potensi untuk diterapkan secara inklusif di wilayah lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Wahid Hasyim melalui LP2M atas kesempatan yang telah diberikan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat. Menyampaikan terimakasih juga kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang atas dukungan dan fasilitasi yang telah diberikan selama pelaksanaan program, serta kepada DPL yang telah membimbing penulis selama program berlangsung. Ucapan terima kasih juga ditunjukkan kepada Ketua Kelurahan Nongkosawit beserta seluruh staf yang telah memberikan izin, arahan, dan bantuan selama kegiatan berlangsung. Dan tidak lupa ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Ketua RT dan RW setempat atas kerja sama dan dukungan koordinatif yang sangat membantu, serta kepada seluruh warga Kelurahan Nongkosawit yang telah berpartisipasi aktif dengan antusiasme tinggi dan keterbukaan dalam mengikuti kegiatan. Seluruh kontribusi dan kerja sama dari berbagai pihak ini menjadi kunci penting dalam keberhasilan program, khususnya dalam upaya menjembatani kesenjangan digital dalam layanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Dalam Negeri. Pedoman Administrasi Kependudukan. Ditjen Dukcapil; 2020.
2. Presiden Republik Indonesia. Peraturan Presiden RI No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). 2018.
3. Kementerian PANRB. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). KemenPAN-RB; 2018.
4. Bappenas. Laporan Pembangunan Berkelanjutan dan Kesenjangan Digital Nasional. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas; 2021.
5. Maryani E, Yuliani D. Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Antara Harapan dan Tantangan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 2022;9(1):45–56.
6. Disdukcapil Kota Semarang. Program WASESA: Warga Semarang Sadar Adminduk. 2023.
7. Akhmad I, Mustanir A, Rohady RM. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas dan transparansi layanan. *Nama Jurnal Tidak Dicantumkan*. 2018;
8. Creswell JW. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications; 2014.
9. Patton MQ. *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Sage Publications; 2002.
10. Denzin NK. *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. Aldine Publishing; 1978.