

PENDAMPINGAN PENGURUSAN PERPINDAHAN DOMISILI SECARA DARING MELALUI SIDNOK: STUDI KASUS WARGA KELURAHAN NONGKOSAWIT

Muhamad Khusnul Adib^{1,*}, Muchammad Jalilu Rokhman², Muhammad Rafi Rizqullah³, Soni Nur Hakim⁴,
Ahmad Abdul Sukron⁵, Imam Hafid Fatkhur Rohman⁶, Roland Maulana Malik⁷, Fadjar Setiyo Anggraeni⁸
^{1,2,3,4,5,6,7,8} Universitas Wahid Hasyim Semarang, Indonesia
*e-mail: muhamadkhusnuladib@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan menjadi prioritas nasional untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas publik. Pemerintah Kota Semarang merespons dengan meluncurkan aplikasi SiDnOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kota Semarang) sebagai bagian dari program WASESA (Warga Semarang Sadar Administrasi Kependudukan). Artikel ini menyajikan kontribusi nyata dalam praktik pengabdian masyarakat melalui kegiatan pendampingan individu terhadap warga Kelurahan Nongkosawit dalam pengajuan pindah domisili secara daring. Pendampingan dilakukan selama satu hari dengan pendekatan personal dan edukatif, melibatkan mahasiswa, Ketua RT, serta warga yang belum familiar dengan layanan digital. Kegiatan meliputi edukasi penggunaan aplikasi, bantuan teknis, hingga monitoring proses pengajuan dokumen. Temuan menunjukkan bahwa strategi pendampingan dapat secara signifikan meningkatkan kepercayaan dan kemandirian warga dalam memanfaatkan layanan digital. Artikel ini memberikan kontribusi pada literatur praktik PKM berbasis teknologi dan menunjukkan efektivitas kolaborasi antara masyarakat, tokoh lokal, dan institusi pendidikan dalam memperkecil kesenjangan literasi digital di wilayah pinggiran.

Kata kunci: Wasesa; Sidnok; Administrasi Kependudukan; Perpindahan Domisili; Pengabdian Masyarakat.

Abstract

The digital transformation of civil registration services has become a national priority to improve the efficiency and accessibility of public services. The Semarang City Government responded by launching the SiDnOK application (Semarang City Online Document Information System) as part of the WASESA program (Warga Semarang Sadar Administrasi Kependudukan). This article presents a practical contribution to community service through individual assistance activities for a citizen in Nongkosawit Sub-district during an online residential relocation process. The assistance was conducted one day using a personal and educational approach, involving a student, a local neighborhood head (RT), and a digitally inexperienced citizen. The activity included technical guidance, hands-on support, and monitoring of the submission process. The findings demonstrate that a targeted mentoring strategy can significantly improve citizens' confidence and independence in accessing digital services. This article contributes to the literature on technology-based community engagement practices. It highlights the effectiveness of collaboration between local communities, civic leaders, and educational institutions in bridging the digital literacy gap in marginalized urban areas.

Keywords: Wasesa; Sidnok; Civil Registration; Residential Relocation; Digital Literacy; Community Service

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan administrasi kependudukan merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Hal ini berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara, seperti kepemilikan identitas legal, akses terhadap layanan publik, dan perlindungan hukum (1). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, tuntutan akan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan mudah diakses menjadi semakin tinggi.

Sebagai respons atas tuntutan tersebut, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Dalam Negeri telah mendorong transformasi digital di bidang administrasi kependudukan. Salah satunya adalah digitalisasi layanan perpindahan domisili yang sebelumnya hanya dapat dilakukan secara manual, kini dapat diakses secara daring melalui berbagai platform digital resmi (2).

Pemerintah Kota Semarang turut merespons kebijakan ini melalui peluncuran program WASESA (Warga Semarang Sadar Administrasi Kependudukan). Program ini bertujuan meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dokumen kependudukan secara mandiri (3). Salah satu bentuk konkret dari WASESA adalah pengembangan aplikasi SiDnOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kota Semarang). Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan surat pindah tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan (4).

Namun demikian, studi Hidayat (2022) menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan literasi digital yang signifikan, terutama di wilayah pinggiran kota. Warga cenderung menunda pengurusan dokumen penting karena keterbatasan informasi, keterampilan digital, dan dukungan sosial. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Lydia & Wibawani (2023), yang menekankan pentingnya strategi pendampingan dan literasi digital dalam meningkatkan aksesibilitas terhadap layanan daring. (5).

Dalam konteks tersebut, Widianti (2021) menyatakan dalam penelitiannya bahwa strategi pendampingan langsung kepada individu atau kelompok masyarakat menjadi pendekatan yang relevan. Pendampingan ini dilakukan dalam bentuk edukasi, demonstrasi penggunaan aplikasi, hingga bantuan teknis saat proses input data dan unggah dokumen. Upaya ini dinilai efektif dalam membantu masyarakat beradaptasi dengan sistem digital yang diterapkan oleh pemerintah (6). Kegiatan pengabdian masyarakat (PKM) yang dilakukan dalam artikel ini merespons langsung persoalan-persoalan tersebut melalui praktik pendampingan individu dalam pengurusan pindah domisili secara daring menggunakan aplikasi SiDnOK. Dengan melibatkan warga, Ketua RT, dan mahasiswa, kegiatan ini dirancang untuk menjembatani kesenjangan literasi digital sekaligus memperkuat implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

Artikel ini bertujuan untuk memberikan kontribusi empirik terhadap literatur pengabdian masyarakat digital dengan mengaitkan kegiatan PKM dengan temuan terdahulu, serta mendokumentasikannya melalui kegiatan pendampingan pengurusan perpindahan domisili secara daring menggunakan aplikasi SiDnOK. Melalui Studi yang dilakukan di Kelurahan Nongkosawit, Kecamatan Gunungpati Kota Semarang ini, diharapkan, dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tantangan dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan adminduk digital, khususnya di wilayah pinggiran. Selain itu, artikel ini juga dapat menjadi bahan refleksi dan rekomendasi bagi pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas dan inklusivitas layanan publik berbasis digital di tingkat lokal.

2. METODE

Kegiatan ini menggunakan pendekatan pendampingan individual berbasis studi kasus, yang bertujuan memberikan bantuan langsung kepada warga dalam pengurusan perpindahan domisili secara daring melalui aplikasi SiDnOK. Pendekatan ini dipilih agar proses pendampingan menjadi lebih fokus, kontekstual, serta mampu menggambarkan tantangan yang dihadapi masyarakat secara personal (7). Kegiatan berlangsung di Kelurahan Nongkosawit, Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang. Sebuah wilayah pinggiran dengan kondisi geografis berbukit. Aktivitas dilakukan secara langsung di rumah warga, bekerja sama dengan Ketua RT yang berperan dalam mendukung administrasi dan melegalkan dokumen kependudukan (8).

Peserta dalam kegiatan ini adalah seorang warga yang belum memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan digital, serta Ketua RT setempat yang terlibat dalam proses validasi data. Pendampingan dilakukan secara tatap muka langsung dengan pendekatan personal, diawali dengan penjelasan mengenai maksud kegiatan dan alur penggunaan aplikasi SiDnOK. Pada tahap ini, digunakan alat bantu visual seperti simulasi penggunaan gawai untuk mempermudah pemahaman warga yang memiliki keterbatasan literasi digital (9). Adapun teknik pendampingan yang digunakan meliputi:

- Edukasi langsung secara verbal, untuk menjelaskan alur dan manfaat layanan SiDnOK.
- Demonstrasi aplikasi SiDnOK melalui ponsel pintar (smartphone) milik warga maupun milik pendamping.
- Simulasi dan praktik langsung: warga dibimbing mulai dari akses laman <https://sidnok.semarangkota.go.id>, pembuatan akun, pengisian data, hingga unggah dokumen persyaratan.
- Bantuan teknis, seperti cara mengompres dokumen, memotret dokumen dengan baik, serta memastikan koneksi internet berjalan stabil.
- Penggunaan brosur cetak sederhana yang memuat alur layanan SiDnOK sebagai panduan visual, disiapkan oleh pendamping.
- Dokumentasi kegiatan dilakukan dalam bentuk foto, catatan lapangan, dan konfirmasi status layanan, sebagai data pendukung laporan kegiatan.

Proses dokumentasi kegiatan dilakukan menggunakan kamera ponsel untuk pengambilan foto aktivitas, serta pencatatan manual berupa lembar observasi dan catatan lapangan untuk merekam proses,

kendala, dan respons warga selama pendampingan Data hasil pendampingan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengelompokkan temuan berdasarkan tema-tema seperti hambatan digital, proses adaptasi, dan peran aktor lokal. Analisis dilakukan secara naratif dengan merujuk pada data observasi lapangan dan dokumentasi visual untuk menghasilkan kesimpulan yang kontekstual dan berbasis pengalaman.

Durasi kegiatan berlangsung selama satu hari penuh (sekitar 3 jam efektif), dimulai dari tahap pengenalan, edukasi awal, simulasi penggunaan aplikasi, hingga proses pengajuan dokumen selesai dilakukan. Kegiatan ini dilakukan secara langsung (tatap muka) di kediaman warga dengan persetujuan Ketua RT. Metode ini dirancang agar proses pendampingan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga edukatif, sehingga warga tidak sekadar dibantu tetapi juga memperoleh pemahaman untuk penggunaan layanan serupa secara mandiri di masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kasus pendampingan ini dimulai dari kebutuhan seorang penduduk di Kelurahan Nongkosawit, Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang. Ia perlu mengurus perpindahan domisili dari alamat lama ke alamat baru, yang masih dalam wilayah Kota Semarang. Penduduk tersebut kesulitan mendapatkan layanan pengurusan secara online karena masalah dalam literasi digital dan tidak pernah menggunakan aplikasi SiDnOK sebelumnya. Mengingat dokumen ini sangat penting untuk pendidikan anak dan urusan keluarga, dia memutuskan untuk berkonsultasi dengan Ketua RT.

Ketua RT kemudian menghubungi penulis yang merupakan mahasiswa yang sedang melakukan kegiatan pengabdian masyarakat di Kelurahan Nongkosawit, untuk meminta bantuan teknis dan pendampingan dalam proses pengajuan pindah domisili melalui layanan digital. Permintaan ini menjadi bagian dari kegiatan pengabdian yang bertujuan mendekatkan layanan adminduk digital kepada masyarakat dan memastikan bahwa tidak ada warga yang tertinggal dalam transformasi digital layanan publik. Proses pendampingan dilakukan dalam beberapa langkah sistematis sebagai berikut:

1. Akses ke Layanan SiDnOK

Langkah pertama adalah mengakses situs resmi aplikasi administrasi kependudukan Kota Semarang melalui tautan: <https://sidnok.semarangkota.go.id>

2. Login atau Pendaftaran Akun

Karena warga belum memiliki akun sebelumnya, dilakukan proses pendaftaran akun baru dengan memasukkan NIK, nomor KK, alamat email aktif, serta membuat kata sandi. Setelah pendaftaran berhasil, akun diverifikasi melalui email yang terdaftar.

3. Pengisian Formulir Data Perpindahan Domisili

Setelah berhasil login, warga diarahkan untuk memilih menu **“Perpindahan Keluar”** pada beranda aplikasi. Data-data seperti alamat asal, alamat tujuan, alasan pindah, serta informasi anggota keluarga yang ikut pindah diisi sesuai dengan data yang tertera pada KK dan surat pengantar RT/RW.

4. Unggah Dokumen Pendukung

Dokumen yang harus diunggah mencakup scan KTP, KK, surat pengantar RT/RW, dan surat pernyataan pindah. Proses ini cukup memerlukan waktu karena harus memastikan kualitas dokumen terbaca dengan baik dan ukuran file sesuai ketentuan sistem.

5. Submit Permohonan dan Monitoring Status

Setelah semua data terisi dan dokumen terunggah, permohonan dikirimkan secara daring (submit). Kemudian warga diberikan panduan untuk memantau status permohonan melalui akun SiDnOK secara berkala, karena proses verifikasi dilakukan oleh petugas Disdukcapil Kota Semarang.

Selama proses pendampingan, ditemukan beberapa faktor penghambat keberhasilan seperti

- a. Minimnya literasi digital warga, terutama dalam memahami istilah teknis dan alur penggunaan aplikasi.
- b. Kurangnya sosialisasi resmi dari pemerintah terkait pemanfaatan aplikasi SiDnOK.
- c. Keterbatasan akses informasi, seperti tidak tahu prosedur awal atau dokumen apa yang harus disiapkan.

Namun, keberhasilan kegiatan ini juga didukung oleh beberapa faktor pendukung, yaitu:

- a. Dukungan aktif dari Ketua RT yang memediasi komunikasi dan memberi legitimasi administratif.
- b. Ketersediaan perangkat digital, seperti ponsel pintar dan koneksi internet yang memadai.
- c. Kehadiran mahasiswa sebagai fasilitator teknologi yang sabar dan komunikatif.

- d. Suasana pendampingan yang personal, dilakukan langsung di rumah warga, membuat proses lebih nyaman dan kondusif.



Gambar 1 Pendampingan pelayanan administrasi digital melalui aplikasi sidnok

Hasil pendampingan, seperti tampak pada Gambar 1 menunjukkan bahwa minimnya pengetahuan digital dan rendahnya eksposur terhadap teknologi menjadi tantangan utama dalam implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis daring di masyarakat pinggiran. Warga yang menjadi subjek pendampingan tidak memiliki pengalaman sebelumnya dalam menggunakan aplikasi pelayanan publik secara online, bahkan tidak familiar dengan tahapan dasar seperti membuat akun, mengunggah dokumen, hingga memahami status pengajuan. Ini mencerminkan adanya kebutuhan mendesak akan bimbingan langsung, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

Kendala ini diperparah oleh kurangnya sosialisasi dari pemerintah atau perangkat kelurahan mengenai keberadaan dan manfaat aplikasi SiDnOK. Meskipun layanan ini sudah aktif dan dapat diakses secara luas, belum semua warga mengetahuinya, apalagi mampu menggunakannya secara mandiri. Hal ini menunjukkan pentingnya strategi penyuluhan dan edukasi digital yang menasar langsung komunitas warga secara terstruktur dan berkelanjutan. Tanpa pendekatan ini, risiko kesenjangan digital (*digital divide*) dalam pelayanan publik akan semakin melebar.

Dalam konteks ini, peran Ketua RT terbukti sangat penting sebagai jembatan antara kebijakan publik dengan kebutuhan masyarakat. Ketua RT tidak hanya bertugas sebagai pemberi legalitas administratif, tetapi juga berperan sebagai advok informasi dan penghubung layanan digital, yaitu pihak yang aktif menyampaikan, menghubungkan, dan mencari solusi atas kesulitan warganya. Inisiatif Ketua RT dalam meminta bantuan pendampingan dari mahasiswa mencerminkan adanya kepedulian dan kesadaran bahwa keterbatasan warga tidak dapat diatasi hanya dengan sistem daring, tetapi membutuhkan pendekatan sosial dan partisipatif yang kuat.

Sementara itu, peran mahasiswa dalam kegiatan ini sangat strategis sebagai fasilitator teknologi sekaligus agen transformasi digital. Mahasiswa hadir bukan hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pelatih, pendamping, dan jembatan antara sistem digital dan masyarakat yang belum sepenuhnya melek teknologi. Kehadiran mahasiswa memperkuat sistem pendukung pelayanan publik berbasis komunitas, sekaligus menunjukkan pentingnya keterlibatan perguruan tinggi dalam mendukung kebijakan pemerintah melalui pengabdian masyarakat. Dengan pendekatan yang humanis dan edukatif, mahasiswa membantu warga memahami fungsi teknologi dalam kehidupan administratif mereka secara langsung.

Kegiatan pendampingan, seperti pada Gambar 2 ini memiliki korelasi yang kuat dengan program WASESA (Warga Semarang Sadar Administrasi Kependudukan), yang merupakan bagian dari visi Pemerintah Kota Semarang dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik. Melalui kegiatan ini, implementasi WASESA menjadi lebih nyata di lapangan, karena menjangkau langsung masyarakat yang berada di luar cakupan sosialisasi formal. Selain itu, keberadaan aplikasi SiDnOK sebagai inovasi layanan daring menjadi efektif apabila disertai dengan edukasi dan pendampingan secara intensif kepada masyarakat yang masih asing dengan platform digital. Hal ini mendukung misi pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Hasil akhir menunjukkan bahwa

warga berhasil menyelesaikan seluruh proses pengajuan perpindahan domisili secara daring. Permohonan dinyatakan berhasil dikirim dan statusnya telah masuk tahap verifikasi oleh petugas Disdukcapil. Warga mengaku merasa lebih percaya diri dan siap menggunakan layanan digital lain di masa depan.



Gambar 2. Sosialisasi aplikasi SiDnOK kepada warga

4. KESIMPULAN

Kasus pendampingan ini membuktikan bahwa layanan digital seperti SiDnOK efektif jika disertai edukasi dan pendampingan yang memadai. Warga yang awalnya tidak memiliki keterampilan dalam menggunakan layanan daring mampu menyelesaikan proses pengajuan dokumen dengan baik ketika dibimbing secara langsung. Ini menunjukkan bahwa hambatan utama bukan terletak pada kompleksitas sistem, melainkan pada kesenjangan literasi digital yang masih tinggi di masyarakat.

Lebih jauh, pengalaman ini menegaskan pentingnya kolaborasi antara mahasiswa, Ketua RT, dan warga dalam mendukung keberhasilan transformasi layanan publik digital. Ketua RT berperan sebagai penghubung dan pemberi legitimasi sosial, mahasiswa hadir sebagai fasilitator teknologi, dan warga sebagai subjek aktif yang diberdayakan. Model kolaboratif ini layak dikembangkan lebih lanjut sebagai pendekatan berbasis komunitas dalam mendukung berbagai program digitalisasi layanan pemerintah di tingkat lokal. Implikasi praktis dari kegiatan ini adalah pentingnya peran aktif pemerintah daerah dalam menguatkan literasi digital melalui program penyuluhan langsung dan kerja sama dengan lembaga pendidikan tinggi serta tokoh masyarakat. Pemerintah daerah disarankan menyediakan pelatihan berbasis komunitas, menyediakan panduan visual yang mudah dipahami, dan memfasilitasi pendampingan teknis secara berkala bagi warga di wilayah dengan akses dan literasi terbatas.

Namun demikian, kegiatan PKM ini memiliki keterbatasan, antara lain pada jumlah subjek yang terbatas (satu warga) dan durasi yang singkat (satu hari), sehingga hasil yang diperoleh belum mencerminkan generalisasi kondisi masyarakat secara luas. Oleh karena itu, diperlukan PKM lanjutan dengan cakupan yang lebih besar, melibatkan lebih banyak warga, dan dilakukan dalam waktu yang lebih panjang agar dapat mengevaluasi efektivitas metode pendampingan serta mengidentifikasi pola kebutuhan literasi digital masyarakat secara lebih komprehensif.

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 Republik Indonesia. (2022). *Pedoman pelaksanaan digitalisasi administrasi kependudukan*.
2. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Tersedia di: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139367/permendagri-no-7-tahun-2019>
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2023). Laporan Tahunan Dispendukcapil Kota Semarang.
4. Anggoro, A. S., & Hidayat-Sardini, N. (2024). Implementasi E-Government: Aplikasi SiDnOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 1093–1101.
5. Hidayat, R. (2022). Kesenjangan Literasi Digital dalam Pemanfaatan Layanan Administrasi Kependudukan Daring di Wilayah Pinggiran Kota. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 112–123.
6. Widianti, H. (2021). Strategi Peningkatan Literasi Digital dalam Pembelajaran Matematika. *Jurnal Lentera*, 20(1).
7. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
8. Arif, L., & Riyadiana, N. (2023). Pendampingan Pelaksanaan Permohonan Mandiri Terkait Administrasi Kependudukan pada Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Simomulyo. *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 2(3), 149–160.
9. Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW Kelurahan Semolowaru. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 257–262.
10. Dwimahendrawan, A., & Rohim, R. (2024). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Smart Village. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 6(1), 1871–1879.