

PENERAPAN PROGRAM APARATUR SEBAGAI INOVASI PELAYANAN ANTAR JEMPUT DOKUMEN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN MEDAN BARAT

Gita Refika Nainggolan¹, Mer yam Andani Simare mare², Selvi Elfrida Samosir³, Vera A.R. Pasaribu⁴

¹²³⁴Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas HKBP Nommensen Medan

E-mail: gitarefika1@gmail.com¹, selvi.elvrida@student.uhn.ac.id²,
simaremaremeryamandani@gmail.com, verapasaribu@uhn.ac.id

Diajukan : 22/12/2025
Direvisi : 29/12/2025
Diterima : 05/01/2026

ABSTRACT

In today's digital era, public services at the sub-district level often face efficiency challenges in managing administrative documents. West Medan Subdistrict, as one of the densely populated areas in Medan City, requires innovative solutions to make it easier for the public to access document pick-up and delivery services, such as KTP, KK, birth certificates, and other certificates. The Apparatus Mobile application is designed as an Android-based innovation to integrate these services in an integrated manner, reduce waiting times, and increase accessibility without having to come directly to the sub-district office. Administrative services at the sub-district level often face obstacles in the efficiency and speed of document processing, especially for people with limited time or mobility.. This application is designed to make it easier for residents to submit document requests, track status, and schedule document deliveries and pickups online. With this application, public services at the sub-district level will be faster, more transparent, and more adaptable to technological developments. This innovation is expected to become a model for implementing smart government in other local government environments.

Keywords: *Public services, Android applications, Digital innovation, Integrated administration, Smart government*

ABSTRAK

Di era digital saat ini, pelayanan publik di tingkat kelurahan sering kali menghadapi tantangan efisiensi dalam pengelolaan dokumen administrasi. Kelurahan Medan Barat, sebagai salah satu wilayah padat penduduk di Kota Medan, memerlukan solusi inovatif untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan antar jemput dokumen, seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan surat keterangan lainnya. Aplikasi Aparatur Mobile dirancang sebagai inovasi berbasis Android untuk mengintegrasikan layanan ini secara terpadu, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan aksesibilitas tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Pelayanan administrasi di tingkat kelurahan sering menghadapi kendala dalam efisiensi dan kecepatan proses pengurusan dokumen, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah warga dalam mengajukan permohonan dokumen, melakukan pelacakan status, serta mengatur jadwal pengantaran dan penjemputan dokumen secara daring. Dengan adanya aplikasi ini, pelayanan publik di tingkat kelurahan

menjadi lebih cepat, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Inovasi ini diharapkan dapat menjadi model penerapan smart government di lingkungan pemerintahan daerah lainnya.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Aplikasi android, Inovasi digital, Administrasi terpadu, Smart government.

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi, pelayanan administrasi publik di tingkat kelurahan masih sering dihadapkan pada tantangan efisiensi dan aksesibilitas. Kelurahan Medan Barat, sebagai salah satu wilayah strategis di Kota Medan dengan populasi padat, sering mengalami antrian panjang dan waktu tunggu yang lama untuk pengurusan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan surat keterangan lainnya. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, serta proses manual yang rentan terhadap kesalahan dan penundaan. Masyarakat, terutama yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas, sering kesulitan untuk mengakses layanan ini secara langsung, sehingga mempengaruhi kepuasan publik dan produktivitas aparatur kelurahan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Salah satu bentuk implementasi dari perkembangan tersebut adalah penerapan sistem berbasis digital dalam tata kelola administrasi pemerintahan, yang sejalan dengan konsep e-government dan smart government.

Di tingkat kelurahan, pelayanan administrasi masih sering dilakukan secara manual, sehingga menimbulkan berbagai kendala seperti waktu pelayanan yang lama, antrian yang panjang, serta keterbatasan

akses bagi masyarakat yang tidak memiliki banyak waktu untuk datang langsung ke kantor kelurahan. Kondisi ini juga terjadi di Kelurahan Medan Barat, di mana sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen administrasi seperti surat keterangan domisili, surat pengantar, dan dokumen kependudukan lainnya.

Melihat permasalahan tersebut, diperlukan suatu inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu solusi yang ditawarkan adalah pengembangan aplikasi berbasis Android bernama “Aparatur Mobile”. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen secara daring, sekaligus menyediakan layanan antar jemput dokumen administrasi terpadu. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor kelurahan, melainkan cukup menggunakan aplikasi untuk mengatur jadwal pengambilan dan pengantaran dokumen.

Penerapan Aparatur Mobile diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam hal efisiensi waktu, transparansi proses pelayanan, serta peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintahan. Selain itu, inovasi ini juga mendukung visi pemerintah dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis digital dan pelayanan publik yang inklusif.

METODE

Kegiatan sosialisasi dalam pengabdian ini dilaksanakan oleh mahasiswa dalam bentuk pengabdian sebagai langkah awal untuk memperkenalkan dan mengkaji implementasi aplikasi Aparatur Mobile

kepada masyarakat dan aparatur Kelurahan Medan Barat. Peran mahasiswa dalam pengabdian ini meliputi perencanaan, pelaksanaan sosialisasi, pendampingan, serta evaluasi pemanfaatan aplikasi. Tujuan utama kegiatan sosialisasi adalah untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, serta kesiapan masyarakat dan aparatur kelurahan dalam memanfaatkan teknologi digital untuk pelayanan administrasi terpadu, sekaligus memperoleh data penelitian terkait efektivitas penerapan aplikasi tersebut.

Metode sosialisasi dalam pengabdian ini dirancang untuk menyebarluaskan inovasi aplikasi berbasis Android secara sistematis kepada masyarakat dan aparatur Kelurahan Medan Barat. Sosialisasi bertujuan membangun kesadaran, meningkatkan keterampilan, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam penggunaan aplikasi Aparatur Mobile untuk pelayanan antar jemput dokumen administrasi, seperti KTP, KK, dan surat keterangan. Pendekatan yang digunakan mengombinasikan metode offline dan online guna menjangkau berbagai lapisan masyarakat, dengan penekanan pada pengumpulan data evaluatif sebagai bahan analisis penelitian.

Metode sosialisasi dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1) Persiapan Sosialisasi

Tahap persiapan diawali dengan koordinasi yang dilakukan oleh mahasiswa yang melaksanakan pengabdian ke masyarakat bersama pihak Kelurahan Medan Barat untuk memperoleh izin penelitian, menentukan jadwal, lokasi kegiatan, serta sasaran peserta. Mahasiswa menyiapkan perangkat pendukung penelitian berupa modul panduan penggunaan aplikasi, materi presentasi, serta perangkat demonstrasi seperti smartphone dan laptop. Peserta kegiatan terdiri atas aparatur kelurahan, kepala lingkungan, dan perwakilan

masyarakat dari beberapa RW yang dipilih sebagai informan penelitian.

2) Kegiatan Sosialisasi dan Edukasi Digital Sosialisasi dilaksanakan dalam bentuk workshop interaktif yang mencakup:

- a) Pemaparan materi: penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan fitur utama aplikasi Aparatur Mobile dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi.
- b) Demonstrasi aplikasi: simulasi langsung penggunaan aplikasi mulai dari pendaftaran akun, pengajuan dokumen, pelacakan status, hingga penjadwalan layanan antar-jemput.
- c) Diskusi dan tanya jawab: memberikan ruang bagi peserta untuk menyampaikan kendala, saran, dan harapan terhadap penerapan aplikasi di lingkungan mereka.
- d) Kegiatan ini disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan disertai panduan visual agar mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat.

3) Pelatihan Aparatur Kelurahan

Setelah kegiatan sosialisasi umum, mahasiswa yang melakukan pengabdian kepada masyarakat memberikan pelatihan teknis terbatas kepada aparatur kelurahan yang berperan sebagai admin sistem. Pelatihan ini meliputi:

- a) Cara mengelola data permohonan dokumen.
- b) Proses verifikasi dan validasi dokumen secara digital.
- c) Penggunaan fitur pelacakan dan notifikasi status layanan. Pelatihan dilakukan secara langsung di kantor

kelurahan dengan metode hands-on practice, serta disertai observasi oleh mahasiswa sebagai bagian dari pengumpulan data penelitian.

- 4) Pendampingan dan Monitoring
Pasca sosialisasi, mahasiswa yang melakukan pengabdian kepada masyarakat melakukan pendampingan selama dua minggu untuk mengamati penggunaan aplikasi oleh masyarakat dan aparat kelurahan. Kegiatan monitoring bertujuan untuk menilai tingkat pemanfaatan aplikasi, kendala yang dihadapi pengguna, serta efektivitas sistem dalam mendukung pelayanan administrasi. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara singkat, dan penyebaran kuesioner kepuasan pengguna.
- 5) Evaluasi Kegiatan
Tahap evaluasi dilakukan oleh mahasiswa yang melakukan pengabdian kepada masyarakat untuk mengukur tingkat pemahaman peserta terhadap materi sosialisasi serta tingkat penerimaan dan implementasi aplikasi Aparatur Mobile di Kelurahan Medan Barat. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah sosialisasi, serta menganalisis perubahan efisiensi pelayanan administrasi berdasarkan data hasil observasi dan tanggapan pengguna.

Hasil yang diharapkan Melalui kegiatan sosialisasi ini, masyarakat dan aparat kelurahan diharapkan:

- a) Masyarakat dan aparat kelurahan memahami manfaat digitalisasi pelayanan administrasi publik.
- b) Masyarakat mampu menggunakan aplikasi

Aparatur Mobile secara mandiri.

- c) Mahasiswa memperoleh data empiris mengenai efektivitas pemanfaatan aplikasi dalam mendukung pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan berbasis teknologi informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa di Kelurahan Medan Barat, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Aparatur Mobile merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan. Melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, serta pendampingan yang dilaksanakan secara langsung oleh mahasiswa peneliti, masyarakat dan aparat kelurahan menunjukkan respons yang positif terhadap pemanfaatan aplikasi dalam pengurusan dokumen administrasi.

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh mahasiswa mampu meningkatkan pemahaman masyarakat dan aparat kelurahan mengenai pentingnya digitalisasi pelayanan publik. Masyarakat menjadi lebih memahami alur pelayanan administrasi berbasis aplikasi, mulai dari pengajuan dokumen, pemantauan status permohonan, hingga layanan antar jemput dokumen. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas, serta mampu mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan tatap muka di kantor kelurahan.

Dari sisi aparat kelurahan, penggunaan aplikasi Aparatur Mobile dinilai dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja, terutama dalam pengelolaan

data permohonan dan proses verifikasi dokumen. Proses pelayanan menjadi lebih terstruktur, transparan, dan terdokumentasi secara digital, sehingga berpotensi mengurangi kesalahan administratif serta mempercepat waktu penyelesaian layanan. Pendampingan yang dilakukan oleh mahasiswa juga berperan penting dalam memastikan aparatur kelurahan mampu mengoperasikan sistem secara mandiri. Selain itu, kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa peneliti menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa terbantu dengan keberadaan aplikasi Aparatur Mobile. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat dan kebutuhan akan pengembangan fitur aplikasi agar lebih mudah digunakan oleh seluruh lapisan pengguna. Temuan ini menjadi bahan evaluasi penting bagi pengembangan sistem pelayanan digital di tingkat kelurahan ke depannya.

Secara keseluruhan, pengabdian ini membuktikan bahwa peran mahasiswa sebagai peneliti dan fasilitator dalam kegiatan sosialisasi teknologi digital memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Aplikasi Aparatur Mobile tidak hanya berfungsi sebagai sarana inovasi pelayanan administrasi, tetapi juga sebagai media pembelajaran bagi masyarakat dan aparatur kelurahan dalam menghadapi transformasi digital pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan dukungan berkelanjutan dari berbagai pihak agar implementasi aplikasi ini dapat dikembangkan secara optimal dan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2018). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Kurniawan, R. C. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 89–102.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2020). *Kebijakan Publik di Negara Berkembang*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pratama, A. B. (2020). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(3), 210–225.
- Raharjo, S., & Widodo, J. (2021). Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 45–58.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.