

BRIDGING THE DIGITAL DIVIDE: INOVASI SOSIOTEKNIS LAYANAN KTP ONLINE BERBASIS COMMUNITY-CENTERED

Chrisistomus S. Oiladang¹, Hildigardis Maria Imakulata Nahak², Imelda Nahak^{3*}

^{1,2,3}Progra Studi Sosiologi, Universitas Nusa Cendana, Indonesia

imelda_nahak@staf.undana.ac.id

ABSTRAK

Abstrak: Pelayanan kependudukan masih menghadapi masalah tingginya ketergantungan pada prosedur manual, yang menyebabkan antrean panjang, ketidakefisienan waktu, dan risiko kerusakan arsip fisik. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan melatih peserta kegiatan terkait cara menggunakan aplikasi pengurusan KTP online berbasis *whatsapp*, *SOBAT Ngada*. Kesepuluh peserta yang berhasil dilatih ini akan menjadi perpanjangan tangan dalam melatih masyarakat sasaran penggunaan aplikasi *SOBAT Ngada*. Mitra kegiatan ini adalah salah satu kelurahan di Kabupaten Ngada Provinsi NTT. Metode pelaksanaan dilakukan melalui pendekatan partisipatif yang mencakup sosialisasi terkait pentingnya dokumen kependudukan dalam mengakses pelayanan publik dan jaminan sosial, serta pelatihan teknis intensif kepada 10 orang peserta yang terdiri dari aparat kelurahan dan perwakilan masyarakat. Materi pelatihan berfokus pada pengoperasian aplikasi, verifikasi berkas digital, dan tata kelola keamanan data kependudukan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa Peningkatan pemahaman mitra terlihat dari lonjakan kemampuan peserta hingga 95% yang awalnya tidak mengetahui cara mengoperasikan aplikasi *SOBAT Ngada*. Melalui pelatihan ini, peserta berhasil menguasai *soft skill* terkait alur persyaratan serta *hard skill* teknis seperti mengakses menu, mengunduh formulir, hingga mengunggah kembali dokumen kependudukan yang telah diisi. Keberhasilan tersebut dibuktikan pada akhir sesi pelatihan, di mana seluruh peserta mampu mengajukan dokumen secara mandiri dan mengoperasikan aplikasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil. Berdasarkan evaluasi wawancara dan tes praktik, para peserta mengaku sangat puas dan terbantu oleh kemudahan sistem berbasis digital ini. Hasilnya, kesepuluh peserta yang dilatih kini siap menjadi perpanjangan tangan untuk melatih dan mendampingi masyarakat luas dalam menggunakan aplikasi *SOBAT Ngada*.

Kata Kunci: Administasi Kependudukan; Digitalisasi Pelayanan; KTP Online; *SOBAT Ngada*; Efektif dan Efisien.

Abstract: Civil registration services continue to face challenges due to a heavy reliance on manual procedures, resulting in long queues, time inefficiencies, and the risk of damage to physical records. This community service initiative aims to enhance knowledge and provide training on the use of "SOBAT Ngada," a WhatsApp-based application for processing Resident Identity Cards (KTP). The ten trained participants will serve as intermediaries to train the wider community in using the *SOBAT Ngada* application. The project partner is an urban village in Ngada Regency, East Nusa Tenggara (NTT) Province. Implementation utilized a participatory approach, encompassing outreach regarding the importance of civil registration documents for accessing public services and social security, alongside intensive technical training for the ten participants comprising village officials and community representatives. Training content focused on application operation, digital document verification, and civil registration data security management. Results indicate a significant improvement in partner understanding, with participants' proficiency rising to 95% from a baseline of zero knowledge regarding the application's operation. Through this training, participants mastered both "soft skills" such as understanding procedural requirements—and technical "hard skills," including navigating menus, downloading forms, and uploading completed civil registration documents. Success was demonstrated at the end of the training session, where all participants were able to independently submit documents and operate the application with a minimal error rate. Evaluations based on interviews and practical tests revealed that participants were highly satisfied and appreciated the convenience offered by this digital system. Consequently, the ten trained participants are now prepared to act as intermediaries, training and assisting the broader community in using the *SOBAT Ngada* application.

Keywords: Population Administration; Service Digitalization; Online ID Cards; *SOBAT Ngada*; Effective and Efficient.



Article History:

Received: 12-08-2026

Revised : 07-09-2026

Accepted: 09-09-2026

Online : 01-10-2026



This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

A. LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik (*e-government*) telah menjadi agenda global yang sangat krusial untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara. Di era pascapandemi, integrasi teknologi informasi seperti platform berbasis seluler dan kecerdasan buatan tidak lagi sekadar instrumen untuk mengoptimalkan kinerja, melainkan bentuk kemitraan sosioteknis (*Human-AI Coproduction*) yang memediasi interaksi langsung antara pemerintah dan warga (Dias et al., 2026; Nawaz et al., 2026). Tren adopsi teknologi digital yang masif ini terbukti mampu menggeser pola perilaku masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik dan sosial (Prus et al., 2026; Unterweger et al., 2026). Kendati demikian, penerapannya secara global berhadapan dengan isu krusial seperti jaminan keamanan data pribadi, potensi kebocoran privasi, serta risiko manipulasi informasi yang dapat merusak kepercayaan publik (*public trust*) jika tidak diimbangi oleh infrastruktur dan regulasi yang solid (Makhdoom, 2026; Rabby & Chimhundu, 2026; Szabo & Bader, 2026).

Pada tingkat nasional, Indonesia juga menghadapi tantangan besar berupa kesenjangan digital (*digital divide*) yang memperlebar jurang kualitas pelayanan publik antarwilayah, khususnya di daerah terpencil dan kepulauan (Amni et al., 2026). Kondisi objektif ini dialami secara nyata oleh Kelurahan X, sebuah wilayah administratif strategis seluas 0,72 Km² di kawasan perkotaan Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada, Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang dihuni oleh 2.404 jiwa (BPS Ngada, 2024). Berada di dekat pusat pemerintahan dan perdagangan, Kelurahan X memiliki mobilitas penduduk yang sangat tinggi, sehingga permintaan terhadap dokumen kependudukan dasar seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan surat domisili terus meningkat pesat. Dokumen kependudukan ini merupakan hak konstitusional warga sekaligus syarat utama untuk mengakses layanan kesehatan, pendidikan, perbankan, dan lapangan kerja. Ditjen Dukcapil dalam kunjungannya ke Ngada menegaskan bahwa dokumen adminduk menjadi prasyarat utama bagi setiap warga negara dalam mengakses layanan dasar. Ditjen Dukcapil melakukan pendampingan terhadap kegiatan jemput bola di Ngada agar semua anggota masyarakat memiliki dokumen kependudukan (Dafdukcapil, Mei 2026). Penelitian lainnya dilakukan oleh Sugi, et al menemukan bahwa pengelolaan data kependudukan manual di Desa Mukuvoka Kabupaten Ngada menyebabkan ketidakteraturan dan kesulitan dalam pemantauan data penduduk (Sugi et al., 2025). Menurut laporan RRI Ende pada tanggal 26 Mei 2026, pemerintah Kabupaten Ngada telah meluncurkan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk mempermudah pelayanan pengurusan dokumen kependudukan, namun proses aktivasinya yang harus mendatangi Dinas Kependudukan secara langsung membuat tidak semua penduduk dapat menginstal aplikasi tersebut (RRI Ende, 2025).

Realitas pelayanan publik di Kelurahan X saat ini masih tertahan pada model konvensional dan manual yang menimbulkan berbagai masalah fundamental. Masyarakat diwajibkan hadir secara fisik di kantor kelurahan untuk menyerahkan berkas persyaratan, mengecek status permohonan, hingga melakukan verifikasi tatap muka. Prosedur manual ini tidak hanya memicu pemborosan waktu dan biaya transportasi, tetapi juga menyebabkan antrean panjang pada jam sibuk serta keputusan warga yang harus datang berulang kali akibat minimnya informasi awal. Permasalahan ini diperparah oleh pengelolaan arsip kependudukan yang masih mengandalkan pencatatan fisik, yang sangat rentan terhadap risiko kerusakan, kehilangan dokumen, serta lambatnya proses pencarian data saat dibutuhkan oleh aparatur maupun warga. Fenomena-fenomena ini sejalan dengan yang dikemukakan Kowe (2021) dalam penelitiannya yang menerangkan bahwa meskipun kinerja kerja dinas kependudukan Kabupaten Ngada sudah cukup baik dari segi responsibilitas, responsivitas dan akuntabilitas, pelayanan yang dilakukan masih bersifat manual.

Keterbatasan sistem manual tersebut pada dasarnya dapat diatasi melalui inovasi digitalisasi layanan kependudukan, sebagaimana dibuktikan oleh berbagai studi di daerah lain. Penerapan aplikasi seperti *POEDAK* di Kabupaten Gresik (Putri, 2025), *PLAVON* di Kabupaten Sidoarjo (Ningrum & Hertati, 2024), *PADUKO* di Kota Padang Panjang (Melinda et al., 2020), *Dukcapil Online* di Kabupaten Sleman (Raharjanti & Ahdiyana, 2024), hingga layanan berbasis WhatsApp di Kabupaten Nunukan (Rustang & Paselle, 2023) terbukti efektif memangkas alur birokrasi, menghemat waktu, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Meski demikian, literatur juga mengingatkan adanya hambatan teknis dan operasional yang sering muncul, seperti ketidaksesuaian data di tingkat kelurahan/RT/RW (Not, 2025), *server error* atau kuota terbatas (Azizah et al., 2022), hingga persepsi kerumitan aplikasi yang membuat partisipasi warga tetap rendah (Kurniawan & Indahyanti, 2025).

Secara teoritis, pendorong utama keberhasilan dan keberlanjutan adopsi platform digital adalah persepsi masyarakat terhadap kemudahan (*ease of use*), kegunaan, dan nilai kemanfaatan (*utilitarian motives*) yang secara langsung memotong beban fisik warga (Aisy et al., 2023; Hiep et al., 2026). Dalam kerangka *Extended Theory of Planned Behaviour* (ETPB), penyediaan informasi dan kemudahan akses berpengaruh langsung terhadap kepercayaan dan niat adopsi masyarakat (Rabby & Chimhundu, 2026). Di samping itu, tingkat kepercayaan publik sangat ditentukan oleh jaminan keamanan data pribadi (*perceived security*) pada platform elektronik yang digunakan (Rabbi & Roy, 2026). Oleh karena itu, perancangan aplikasi kependudukan di tingkat kelurahan harus memprioritaskan antarmuka yang ramah pengguna, transparan, dan terjamin keamanannya agar mampu menumbuhkan partisipasi publik secara luas.

Untuk meminimalkan kendala kesenjangan digital dan resistensi teknologi, terutama bagi kelompok lansia dan warga berliterasi digital rendah, proses transisi pelayanan memerlukan pendekatan *blended* (kombinasi *online-offline*) serta strategi pendampingan yang inklusif (Andriyansyah, 2021; Naufal et al., 2025). Penggunaan metode intervensi terstruktur dan pelatihan berbasis komitmen kelompok (*pledging*) terbukti mampu membangun pemahaman yang adaptif serta mendorong perubahan perilaku masyarakat (Lokittithonkul et al., 2026; Sutcliffe & Samuel, 2026). Di samping itu, penyediaan bantuan langsung atau "pos bantuan digital" di kantor kelurahan menjadi solusi krusial untuk mendampingi warga yang belum familier dengan aplikasi, sehingga antrean fisik dapat terurai tanpa mengesampingkan kelompok rentan (Marsudi et al., 2025; Rohmah, 2023).

Berdasarkan kondisi objektif dan landasan solutif tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) bertajuk "Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Pengembangan Aplikasi Pengurusan KTP Online di Kelurahan X, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada" menjadi langkah yang sangat strategis. Program yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan peserta terkait efektivitas dan efisiensi pengurusan dokumen kependudukan melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan pendampingan pengoperasian secara langsung ini tidak hanya meningkatkan *soft skill* peserta dalam mengetahui persyaratan pengajuan dan alur mekanisme pengajuan dokumen kependudukan tetapi juga meningkatkan *hard skill* melalui praktek langsung pengoperasian aplikasi, mulai dari mengakses informasi persyaratan dokumen pengajuan, cara mendownload dokumen persyaratan yang akan dilengkapi dan cara mengupload dokumen persyaratan yang telah selesai ditandatangani. Hingga pelatihan berakhir, 10 peserta seluruhnya telah berhasil membuat dan mengupload salah satu persyaratan dokumen kependudukan dan mengirimkannya melalui aplikasi SOBAT Ngada.

B. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini disusun secara sistematis dan partisipatif dengan menekankan pendekatan pemberdayaan masyarakat serta transfer teknologi dalam pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kelurahan X. Mitra dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini adalah masyarakat Kelurahan X, Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kelurahan X memiliki luas wilayah sekitar 0,72 km² atau sekitar 0,54% dari luas wilayah Kecamatan Bajawa. Secara administratif, Kelurahan X terdiri atas 3 lingkungan dan 19 RT (Rukun Tetangga) yang menjadi wilayah pelayanan masyarakat di tingkat kelurahan. Dari sisi kependudukan, jumlah penduduk Kelurahan X tercatat sekitar 2.404 jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi karena berada di kawasan perkotaan Kecamatan Bajawa. Tingginya jumlah

penduduk dan mobilitas masyarakat menyebabkan kebutuhan terhadap dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat domisili, dan berbagai layanan administrasi lainnya terus meningkat. Dokumen kependudukan menjadi kebutuhan dasar masyarakat dalam mengakses pelayanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, pekerjaan, dan pelayanan pemerintahan lainnya. Metode yang digunakan diarahkan untuk memastikan bahwa solusi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik mitra, sehingga program dapat berjalan efektif, aplikatif, dan berkelanjutan.

1. Tahap Pra Kegiatan

Tahap ini diawali dengan tahap identifikasi kebutuhan dan analisis sistem pelayanan administrasi yang sedang berjalan di Kelurahan X. Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan observasi lapangan, wawancara dengan aparatur kelurahan dan masyarakat, serta analisis proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pengurusan KTP. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh data riil terkait permasalahan pelayanan, kebutuhan pengguna layanan, kesiapan aparatur, serta potensi pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung pelayanan publik. Pendekatan partisipatif digunakan agar aparatur dan masyarakat terlibat secara langsung dalam proses identifikasi kebutuhan program. Tim berhasil memperoleh data riil terkait permasalahan pelayanan yang masih menggunakan sistem manual sehingga membutuhkan waktu pengurusan yang relatif lama (Kowe, 2021; Sugi et al., 2025).

Setelah mengidentifikasi masalah riil di masyarakat, tahap kedua yang dilakukan adalah perancangan dan pengembangan aplikasi pengurusan KTP online sebagai solusi utama program. Pengembangan aplikasi dilakukan berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan mitra sehingga fitur dan sistem pelayanan yang dirancang sesuai dengan kondisi pelayanan administrasi di Kelurahan X. Aplikasi dirancang sederhana, mudah digunakan, dan dapat diakses melalui smartphone maupun perangkat komputer. Fitur utama aplikasi meliputi informasi persyaratan administrasi, pengajuan pengurusan KTP secara online, unggah dokumen persyaratan, verifikasi administrasi, dan monitoring status pelayanan. Metode transfer teknologi diterapkan melalui pengenalan sistem digital pelayanan kepada aparatur kelurahan sebagai pengguna utama aplikasi.

2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

Tahap pelaksanaan kegiatan adalah pelatihan dan pendampingan aparatur kelurahan dalam pengoperasian aplikasi pelayanan digital. Kegiatan ini dilakukan melalui metode pelatihan praktik langsung (*hands-on training*) agar aparatur mampu memahami penggunaan aplikasi secara teknis dan operasional. Materi pelatihan meliputi pengelolaan data administrasi digital, proses verifikasi layanan online, pengarsipan data elektronik, serta tata cara pelayanan administrasi berbasis digital. Setelah

pelatihan, tim pengabdian melakukan pendampingan secara berkala untuk memastikan aparatur mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri dan berkelanjutan. Pendekatan pemberdayaan digunakan agar aparatur tidak hanya menjadi pengguna, tetapi juga mampu mengembangkan dan mengelola sistem pelayanan secara berkelanjutan.

Dalam tahapan ini, uji coba sistem pelayanan administrasi berbasis online dilakukan. Pada tahap ini, aplikasi mulai digunakan dalam proses pelayanan pengurusan KTP di Kelurahan X. Tim pengabdian bersama aparatur kelurahan melakukan monitoring terhadap penggunaan aplikasi, efektivitas pelayanan, kendala teknis, serta tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan online. Tahap ini bertujuan memastikan sistem berjalan sesuai kebutuhan mitra dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. Sebelum melaksanakan pelatihan, peserta belum mengetahui cara mengoperasikan aplikasi SOBAT Ngada. Setelah mengikuti pelatihan dan pendampingan, sepuluh peserta tidak hanya mampu mengakses informasi ataupun mendownload dokumen persyaratan sesuai dengan yang dibutuhkan tetapi juga mengajukan pembuatan dokumen kependudukan secara langsung. Berdasarkan hasil wawancara, keseluruhan peserta mengakui telah berhasil menguasai penggunaan aplikasi dan berhasil mengajukan dokumen secara mandiri.

3. Tahap Evaluasi Kegiatan

Tahap evaluasi adalah evaluasi program dan penguatan keberlanjutan kegiatan. Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan program berdasarkan indikator capaian yang telah ditetapkan, seperti kemampuan aparatur dalam mengoperasikan aplikasi. Setelah melaksanakan pelatihan pengoperasian penggunaan aplikasi, tim PkM melakukan evaluasi melalui proses wawancara dan tes praktek penggunaan aplikasi secara langsung terhadap aparat Kelurahan X. Hasil praktek menunjukkan bahwa sebagian besar aparat kelurahan, termasuk lurah berhasil mengoperasikan aplikasi SOBAT Ngada dengan baik, tingkat kesalahan yang terjadi sangat kecil sehingga dapat disimpulkan bahwa tim berhasil melakukan sosialisasi dan pelatihan dengan baik.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) di Kelurahan X Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada terbagi menjadi 3 tahapan, yakni:

1. Tahap Pra Kegiatan

Tahapan pra kegiatan berlangsung selama bulan juni 2026. Selama 1 bulan ini, tim melakukan persiapan dengan melakukan koordinasi awal dengan pemerintah Kelurahan X dan pemerintah Kecamatan Bajawa melalui wawancara dan observasi ke Kelurahan X guna mencari tahu proses pelayanan pengurusan dokumen kependudukan, serta mengidentifikasi permasalahan prioritas dalam pengurusan dokumen kependudukan agar

aplikasi yang dihasilkan tepat dan bermanfaat. Melalui kegiatan ini, tim pengabdian berhasil mengetahui bahwa tingkat penguasaan masyarakat terhadap teknologi digital masih relative kurang sehingga aplikasi yang digunakan dalam konteks ini sebaiknya cukup sederhana. Melalui hasil koordinasi juga tim mengetahui bahwa aplikasi IKD yang dicanangkan oleh Menteri Kependudukan belum dapat digunakan oleh masyarakat karena proses aktivasinya harus dilakukan secara langsung di Kantor Disdukcapil. Hingga saat ini, pengurusan dokumen masih dilakukan secara manual.

Setelah mengidentifikasi permasalahan yang ada terkait pengurusan dokumen kependudukan, tim kemudian merancang aplikasi pengurusan dokumen kependudukan berbasis Whatsapp dengan pertimbangan aplikasi whatsapp telah digunakan secara luas oleh masyarakat sehingga akan menjadi jauh lebih mudah dalam proses pengoperasian aplikasi pengurusan dokumen kependudukan online tersebut. Tim sepakat untuk memberi nama aplikasi ini SOBAT (Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas kependudukan dan Pencatatan Sipil) Ngada. Aplikasi ini terdiri dari tiga menu utama, yakni menu informasi, menu persyaratan dan menu pengajuan. Menu informasi akan menyediakan informasi terkait persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen kependudukan, menu persyaratan akan mempermudah masyarakat dalam mengakses langsung dokumen persyaratan tanpa harus mendatangi Disdukcapil dan menu pengajuan akan membantu masyarakat melakukan pengajuan dokumen kependudukan dari mana saja dan dalam waktu kapan saja. Sebelum pelaksanaan kegiatan, aplikasi ini diuji coba oleh sesama tim pengabdian untuk memastikan aplikasi SOBAT Ngada aman dan siap untuk digunakan dalam kegiatan sosialisasi dan pelatihan. Tahap pra kegiatan menghasilkan dua hal, yakni dokumen analisis kebutuhan dan dokumen rancangan aplikasi pengurusan dokumen kependudukan *online*, seperti terlihat pada Gambar 1.



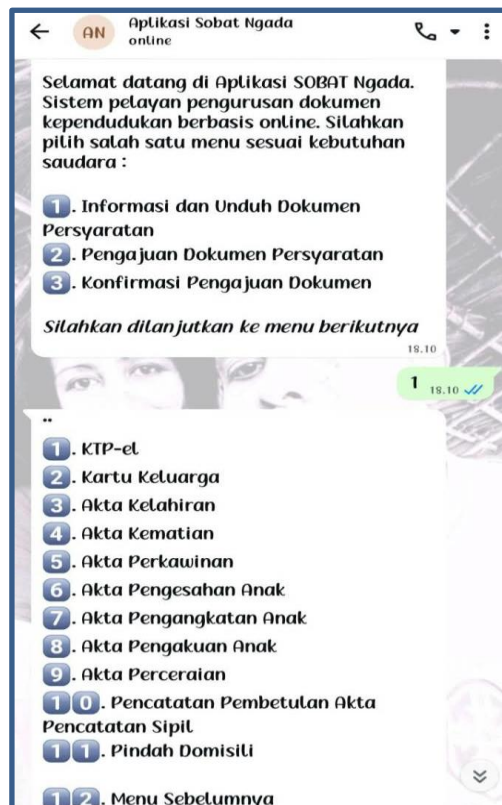
Gambar 1. Koordinasi Awal Bersama Staf Kelurahan

2. Tahap Kegiatan

Tahap kegiatan dilaksanakan setelah aplikasi SOBAT Ngada dipastikan siap diterapkan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan X. kegiatan dibagi menjadi dua bagian, yakni sosialisasi terkait urgensi kepemilikan dokumen kependudukan dalam mengakses layanan

dasar dan pelaksanaan pelatihan penggunaan aplikasi SOBAT Ngada. Tim mengharapkan minimal 80% aparatur kelurahan terampil dan mampu mengoperasikan serta mengelola aplikasi pelayanan digital secara mandiri, sehingga tim kelurahan dapat mengadakan pelatihan lanjutan kepada masyarakat agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui mekanisme penggunaan aplikasi SOBAT Ngada. Kegiatan sosialisasi dan pelatihan berlangsung selama 1 hari, sejak pukul 08.00 – 16.00 WITA. Jumlah peserta yang hadir dalam kegiatan tersebut adalah 10 peserta yang berasal dari staf kelurahan, tokoh masyarakat, kader posyandu, tim PKK desa, perwakilan pemuda pemudi dan tokoh agama.

Keragaman peserta ini dilakukan dengan maksud pengetahuan dan langkah pengoperasian aplikasi tidak hanya berhenti pada golongan status dan peranan tertentu. Setelah dilakukan sosialisasi terkait pentingnya memiliki dokumen kependudukan, kegiatan dilanjutkan dengan pelatihan penggunaan Aplikasi SOBAT Ngada. Saat penyampaian bagian-bagian aplikasi, peserta tampak kebingungan. Namun, setelah dilakukan praktek penggunaan aplikasi, peserta mulai secara mandiri mencoba mengakses menu lainnya. Pelatihan dimulai dengan pengenalan aplikasi, langkah mengakses informasi persyaratan, cara mengunduh dokumen persyaratan hingga proses pengisian dan cara menguploadnya kembali. Pelatihan tambahan juga diberikan kepada staf kelurahan dalam memverifikasi berkas-berkas persyaratan sebelum melanjutkannya ke Disdukcapil Kabupaten Ngada. Hingga waktu pelatihan selesai, kesepuluh peserta telah berhasil mengakses dan menguasai menu yang terdapat di dalam aplikasi tersebut. Dengan demikian dapat terlihat bahwa berdasarkan hasil wawancara dan tes praktik yang dilakukan, peserta mengalami peningkatan pengetahuan sejumlah 95%. Hal ini terlihat dari yang mulanya peserta tidak mengetahui sama sekali terkait cara mengoperasikan aplikasi SOBAT Ngada, setelah pelatihan peserta berhasil mengakses informasi, mendownload persyaratan dan mengunggah dokumen persyaratan yang telah diisi tanpa melakukan kesalahan, seperti terlihat terlihat pada Gambar 2 dan Gambar 3.



Gambar 2. Model Aplikasi



Gambar 3. Saat Pelatihan Aplikasi

Ketiga gambar di atas merupakan bukti dokumentasi pelaksanaan kegiatan. Gambar 2 adalah tampilan aplikasi SOBAT Ngada ketika diakses lewat aplikasi whatsapp, kemudian foto bersama peserta setelah pembukaan kegiatan oleh lurah Kelurahan X dan Gambar 3 adalah suasana saat dilakukan pendampingan terhadap penggunaan aplikasi SOBAT Ngada oleh kesepuluh peserta kegiatan.

3. Tahap Evaluasi

Tahap akhir dalam kegiatan pelatihan ini adalah tahap evaluasi. Evaluasi dilakukan melalui proses wawancara dan uji coba secara langsung terhadap kesepuluh peserta yang mengikuti kegiatan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi SOBAT Ngada. Mulanya, kesepuluh peserta belum mengetahui cara mengakses aplikasi SOBAT Ngada. Setelah diberikan pelatihan, mereka akhirnya menguasai penggunaan aplikasi SOBAT Ngada dengan baik. Hasil wawancara terhadap keseluruhan peserta

secara satu persatu menunjukkan bahwa mereka memahami sistem pengoperasian aplikasi dengan baik. Ketika diuji coba, mereka juga mampu menempuh langkah-langkah pengunduhan maupun pengajuan dokumen dengan benar. Peningkatan pemahaman peserta kegiatan yang mula-mula 0% karena tidak tahu sama sekali cara mengoperasikan Aplikasi SOBAT Ngada, meningkat menjadi 95% dilihat dari kemampuan peserta dalam mengakses menu informasi, mendownload dokumen persyaratan dan mengunggah kembali dokumen persyaratan yang telah diisi sesuai kebutuhan. Tiga peserta yang dipilih secara acak dari kesepuluh peserta menjelaskan bahwa mereka merasa sangat puas dan terbantu serta menantikan aplikasi ini diterapkan di Kelurahan X. Perwakilan Kecamatan Bajawa yang turut hadir dalam kegiatan dimaksud juga menyatakan kesediaan untuk mengawal penggunaan aplikasi SOBAT Ngada hingga ke desa maupun kelurahan lain, terutama yang letaknya berjauhan dengan lokasi MPP Kabupaten Ngada.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) di Kelurahan X telah berhasil meningkatkan pemahaman serta keterampilan operasional dalam mengelola sistem kependudukan berbasis whatsapp, SOBAT Ngada, mulai dari mengakses informasi terkait persyaratan pembuatan dokumen kependudukan, mengunduh dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan hingga sampai pada pengajuan dokumen kependudukan secara mandiri setelah melakukan pengisian dan ditandatangani oleh RT dan lurah. Pemahaman peserta dalam mengoperasikan aplikasi SOBAT Ngada meningkat 95% dari 0% sebelum pelatihan dilakukan. Peserta tidak hanya mampu mengakses menu informasi, tetapi juga mampu mendownload dan mengunggah kembali dokumen persyaratan yang telah diisi tanpa melakukan kesalahan.

Untuk menjamin keberlanjutan dan optimalisasi dampaknya, disarankan agar pihak Kelurahan X mengalokasikan pendampingan secara konsisten melalui penyediaan "pos bantuan digital" guna melayani kelompok masyarakat rentan maupun lansia yang memiliki keterbatasan literasi digital. Selain itu, aparatur kelurahan perlu melakukan pemeliharaan sistem secara berkala serta memperkuat koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada untuk mengantisipasi potensi kendala teknis dan integrasi data. Pemerintah daerah juga diharapkan dapat mengadopsi model pendekatan *blended* dan skema pelatihan berbasis partisipasi warga ini sebagai contoh (*pilot project*) replikasi digitalisasi pelayanan publik di tingkat kelurahan/desa lainnya di seluruh wilayah Kabupaten Ngada.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) Universitas Nusa Cendana yang telah mendanai kegiatan pengabdian ini sehingga terlaksana dengan baik. Juga kepada mitra Kelurahan X atas kerja samanya yang baik. Terima kasih kepada kesepuluh peserta yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk mengikuti kegiatan sosialisasi dan pendampingan. Juga kepada pemateri yang telah memfasilitasi proses berjalannya kegiatan sehingga peserta dapat memahami penggunaan aplikasi setelah pendampingan. Dan pada akhirnya kepada seluruh anggota tim PkM atas kerja samanya yang baik. Terima kasih

DAFTAR RUJUKAN

- Aisy, A. Z. R., Nurlukman, A. D., Suryatman, A. G., & Aditya, T. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 11(1), 56–68. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v11i1.141>
- Amni, C., Sa'adah, N., & Nur, M. (2026). Bridging the digital divide in remote Islands: Exploring literacy, culture, and community identity in Pulau Breueh, Indonesia. *Social Sciences and Humanities Open*, 13. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102495>
- Andriyansyah, A. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Journal Syntax Transformation*, 2(4), 422–432. <https://doi.org/10.46799/jurnalsyntaxtransformation.v2i4.262>
- Azizah, N., Dewi, R. K., & Hoerudin, C. W. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *DISTINGSI: Journal Of Digital Society*, 1(1), 1.
- Dias, S. A. de J., Sátiro, R. M., & Limongi, R. (2026). From performance to human-AI coproduction: Reconceptualizing justice administration in the age of artificial intelligence. *Social Sciences and Humanities Open*, 14. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.103145>
- Hiep, N. T., Dung, N. T., & Duy, D. T. (2026). The impact of utilitarian, self-evaluative motives and hedonic motives for the use of online food delivery applications (OFDAs) by office workers in Ho Chi Minh City. *Social Sciences & Humanities Open*, 14, 102992. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102992>
- Kowe, D. (2021). *Kinerja Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik* (Vol. 2).
- Kurniawan, S., & Indahyanti, N. R. (2025). *Inovasi Dukcapil Go Online Sebagai Wujud Perkembangan Era Digitalisasi Pada Layanan Administrasi Kependudukan di Kota Probolinggo* (Vol. 3, Number 1).
- Lokittithonkul, T., Suwanwong, C., & Prasittichok, P. (2026). Beyond mental health awareness: Evaluating a blended mental health literacy program to improve adolescents' coping with school bullying. *Social Sciences and Humanities Open*, 14. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.103240>
- Makhdoom, T. R. (2026). From clicks to crashes: Proneness to online shopping addiction and how it costs emotionally. *Social Sciences and Humanities Open*, 13. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102721>
- Marsudi Marsudi, Agung Setiawan, & Khikmawanto Khikmawanto. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di

- Kabupaten Tangerang. *Majelis: Jurnal Hukum Indonesia*, 2(3), 31–41. <https://doi.org/10.62383/majelis.v2i3.976>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Naufal, M., Sumartono, & Putra, F. (2025). Optimalisasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri). In *JLAP* (Vol. 11, Number 3).
- Nawaz, S., Mitchell, M., Linden, T., & Bhowmik, J. (2026). Examining smartphone usage behaviour in the COVID-19 era: Implications for post-pandemic usage and dependence patterns. *Social Sciences and Humanities Open*, 13. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102559>
- Ngada, B. P. S. K. (2024). *Kecamatan Bajawa dalam Angka 2024*.
- Ningrum, D. P., & Hertati, D. (2024). The Effectiveness of Online Services (Plavon) for In-Migration Letters by the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. *JMPKP*, 6(2).
- Prus, K. S., Nechypurenko, P. P., & Semerikov, S. O. (2026). Navigating multiple crises: Mobile learning adoption for chemistry education in post-Soviet Ukraine. *Social Sciences and Humanities Open*, 14. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.103301>
- Putri, V. C. (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Sosial Humaniora*, 2(2), 160–180. <https://doi.org/10.70214/3cn2aq69>
- Rabbi, M. F., & Roy, A. C. (2026). Personal data security in online tax filing systems in Bangladesh: Trust, concerns, and adoption barriers. *Social Sciences and Humanities Open*, 13. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.103055>
- Rabby, F., & Chimhundu, R. (2026). Beyond the binary: Deciphering the nexus and nuances of digital marketing on customer purchase behaviour in the residential real estate market of Sydney. *Social Sciences and Humanities Open*, 13. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102995>
- Raharjanti, A. S., & Ahdiyana, M. (2024). Inovasi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Sleman Secara Daring Innovation Of Online Population and Civil Registration Service in Sleman District. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 2(6).
- Rohmah, D. F. (2023). Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan: Manfaat dan Tantangan Bagi Masyarakat Kabupaten Lamongan. *Prosiding Seminar Nasional*, 1336–1346.
- Rustang, & Paselle, E. (2023). Efektivitas Layanan Online Menggunakan Aplikasi Whatsapp dalam Pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan. *eJournal Administrasi Publik*, 11(1), 46–57.
- Sugi, E., Da, Y. D., Khwuta, Y., & Mando, L. B. F. (2025). Population Data Management Information System in Mukuvoka Village Ngada Regency. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi (Jusi)*, 4(1), 136–162.
- Sutcliffe, M., & Samuel, G. (2026). To pledge or not to pledge that is the question: Carbon literacy training and international post-graduate students – an application of Q methodology. *Social Sciences and Humanities Open*, 13. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102617>
- Szabo, L. V., & Bader, S. (2026). Voter manipulation and electoral campaign hijacking by social media technologies: The Romania 2024 case. *Social Sciences and Humanities Open*, 13. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102622>

Unterweger, M., Hörmann, C., Kuka, L., & Sabitzer, B. (2026). The AI generation at school: A large-scale survey on student practices, perceptions, and worries. *Social Sciences and Humanities Open*, 13. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.102821>