



## **Peran Mahasiswa Dalam Optimalisasi Pelayanan Kependudukan melalui Kegiatan Perekaman E-KTP di DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo**

**Nabila Ramadhania<sup>1</sup>, Adelia agustina<sup>2</sup>, La Ode Sugianto<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Ponorogo

\*Corresponding Author: [laodesugianto@umpo.ac.id](mailto:laodesugianto@umpo.ac.id)<sup>3\*</sup>, [nabilarama873@gmail.com](mailto:nabilarama873@gmail.com)<sup>1</sup>,  
[adeliaagstnaa@gmail.com](mailto:adeliaagstnaa@gmail.com)<sup>2</sup>

### **Article History:**

Received: 17-12-2025

Revised: 27-12-2025

Accepted: 29-12-2025

**Keywords:** Pelayanan Kependudukan, Perekaman E-KTP, Dukcapil

**Abstract:** Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan melalui keterlibatan mahasiswa dalam proses perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo. Metode pelaksanaan dilakukan dengan pendekatan partisipatif, di mana mahasiswa bekerja sama dengan petugas DUKCAPIL dalam kegiatan pelayanan langsung maupun jemput bola untuk menjangkau masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP. Mahasiswa berperan membantu proses administrasi, pengaturan antrean, pendampingan masyarakat, serta memberikan edukasi mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa mampu meningkatkan efektivitas kerja aparatur, mempercepat proses perekaman, serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas kependudukan. Dari sisi sosial, kegiatan ini memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan yang lebih humanis dan komunikatif, sedangkan dari sisi akademik memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa dalam memahami dinamika pelayanan publik dan menumbuhkan sikap empati, tanggung jawab, serta profesionalisme. Kesimpulannya, kolaborasi antara perguruan tinggi dan DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo terbukti efektif dalam memperkuat kualitas pelayanan publik berbasis partisipasi, dan diharapkan dapat menjadi model pengabdian berkelanjutan bagi peningkatan layanan administrasi kependudukan di daerah lain.

© 2025 SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk menjamin hak identitas setiap warga negara. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang berfungsi sebagai bukti diri resmi bagi penduduk Indonesia. Kartu ini menjadi dasar dalam berbagai keperluan, seperti pengurusan pendidikan, kesehatan, perbankan, dan pemilu (Suryani, 2022). Keberadaan e-KTP sangat penting karena menjadi pintu masuk bagi masyarakat untuk memperoleh hak-hak sipil dan layanan publik. Oleh sebab itu, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa proses

perekaman dan penerbitan e-KTP dapat berjalan dengan baik dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) sebagai lembaga yang berwenang memiliki tanggung jawab besar dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Dinas ini berperan dalam melayani masyarakat agar setiap penduduk memiliki dokumen kependudukan yang sah dan tercatat dalam sistem nasional (Kemendagri, 2021). Walaupun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala di lapangan. Beberapa masyarakat belum melakukan perekaman e-KTP karena kurangnya informasi, jarak ke lokasi pelayanan, atau keterbatasan fasilitas yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan di beberapa daerah, termasuk Kabupaten Ponorogo, masih memerlukan upaya optimalisasi agar tujuan pelayanan publik yang efektif dapat tercapai (Rahmawati & Yusuf, 2020).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan, kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi hal yang sangat penting. Salah satu bentuk kolaborasi yang bisa dilakukan adalah dengan melibatkan mahasiswa dalam kegiatan pelayanan publik. Mahasiswa memiliki tanggung jawab sosial melalui pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Melalui kegiatan pengabdian, mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah dan berkontribusi dalam memecahkan permasalahan sosial di masyarakat (Annisa et al., 2024). Keterlibatan mahasiswa di bidang pelayanan kependudukan dapat membantu mempercepat proses administrasi serta memberikan pendampingan kepada warga yang membutuhkan.

Peran mahasiswa dalam kegiatan perekaman e-KTP dapat dilihat sebagai bentuk pengabdian yang nyata. Mahasiswa dapat membantu petugas DUKCAPIL dalam proses sosialisasi pentingnya memiliki e-KTP, mendampingi masyarakat dalam perekaman, dan membantu mengatur proses pelayanan agar berjalan lebih efisien (Huntua et al., 2024). Selain itu, mahasiswa juga dapat berkontribusi dalam memberikan edukasi kepada warga mengenai penggunaan identitas digital serta menjaga validitas data kependudukan. Kegiatan seperti ini dapat meringankan beban instansi dan sekaligus memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam memahami proses pelayanan publik secara langsung.

Keterlibatan mahasiswa juga memberikan dampak positif bagi masyarakat. Melalui pendekatan yang lebih dekat dan komunikatif, mahasiswa mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap. Kegiatan perekaman e-KTP di DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo yang melibatkan mahasiswa bukan hanya membantu mempercepat pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Hal ini sejalan dengan semangat pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Akhyar, 2023). Dengan adanya sinergi antara mahasiswa dan DUKCAPIL, diharapkan pelayanan kependudukan dapat berjalan lebih optimal, efisien, dan tepat sasaran.

Berdasarkan hal tersebut, kegiatan pengabdian dengan tema “*Peran Mahasiswa dalam Optimalisasi Pelayanan Kependudukan melalui Kegiatan Perekaman e-KTP di DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo*” menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat berperan aktif dalam membantu masyarakat memperoleh identitas kependudukan secara sah, sekaligus mendukung DUKCAPIL dalam meningkatkan kualitas dan cakupan layanan. Kegiatan ini juga diharapkan dapat memperkuat hubungan antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat pelayanan administrasi kependudukan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan memiliki peran penting dalam proses perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama satu bulan dengan melibatkan mahasiswa sebagai bagian dari tim pendukung pelayanan. Mahasiswa berperan membantu petugas DUKCAPIL dalam upaya memperlancar kegiatan perekaman e-KTP, baik di kantor pelayanan maupun di lokasi pelayanan luar gedung. Sebelum kegiatan dimulai, mahasiswa mendapatkan pembekalan mengenai sistem administrasi kependudukan, prosedur perekaman, serta etika pelayanan publik agar kegiatan berjalan dengan tertib dan profesional.

Pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi tiga tahap utama, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap persiapan, dilakukan koordinasi antara mahasiswa dan pihak DUKCAPIL untuk menentukan jadwal kegiatan, pembagian tugas, serta area kerja pelayanan. Koordinasi ini juga mencakup penjelasan mengenai mekanisme pelayanan, penggunaan perangkat perekaman, serta tata cara menghadapi masyarakat yang memerlukan bantuan khusus. Selain itu, mahasiswa juga mengumpulkan data awal tentang jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman e-KTP dan kendala yang sering dihadapi selama proses pelayanan. Informasi tersebut digunakan untuk merancang strategi pelayanan agar kegiatan berjalan lebih efektif dan tepat sasaran.

Tahap pelaksanaan menjadi inti dari kegiatan pengabdian. Pada tahap ini, mahasiswa ikut mendampingi masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman e-KTP. Mahasiswa membantu dalam pemeriksaan kelengkapan berkas, pengisian formulir, dan pengaturan alur antrean agar proses pelayanan berjalan lebih tertib. Selain itu, mahasiswa juga melakukan kegiatan sosialisasi mengenai pentingnya memiliki e-KTP serta manfaatnya dalam berbagai urusan administrasi, seperti pendidikan, kesehatan, dan perbankan. Sosialisasi dilakukan dengan pendekatan langsung dan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai kalangan (Piter Tri Prasetyo & Erlin Kurniati, 2025). Melalui kegiatan ini, mahasiswa berperan tidak hanya sebagai pendukung teknis, tetapi juga sebagai penyampai informasi publik yang membantu meningkatkan kesadaran masyarakat.

Kegiatan pengabdian ini juga mencakup pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo. Pelayanan ini ditujukan bagi masyarakat yang

mengalami kesulitan datang ke kantor pelayanan, seperti lansia, penyandang disabilitas, atau warga di daerah terpencil. Dalam kegiatan tersebut, mahasiswa turut membantu petugas dalam melakukan pendataan awal, mempersiapkan dokumen, dan membantu proses perekaman di lapangan. Keterlibatan mahasiswa mempercepat pelaksanaan program jemput bola serta memperluas jangkauan pelayanan e-KTP. Selain membantu di lapangan, mahasiswa juga mencatat data harian mengenai jumlah warga yang telah dilayani, kendala yang muncul, serta tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Trisna et al., 2025). Catatan ini digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menilai sejauh mana kegiatan pengabdian memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan kependudukan.

Tahap akhir kegiatan adalah evaluasi dan penyusunan laporan hasil kegiatan. Evaluasi dilakukan bersama antara mahasiswa, dosen pembimbing lapangan, dan pihak DUKCAPIL untuk mengetahui keberhasilan kegiatan, hambatan yang dihadapi, serta rekomendasi yang dapat diterapkan pada kegiatan berikutnya. Evaluasi dilakukan berdasarkan aspek kecepatan pelayanan, tingkat partisipasi masyarakat, serta efektivitas peran mahasiswa dalam mendukung kinerja petugas. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa mampu membantu mempercepat proses administrasi, meningkatkan keteraturan antrean, dan menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya identitas kependudukan.

Metode pelaksanaan kegiatan ini menggunakan pendekatan partisipatif, di mana mahasiswa, instansi pemerintah, dan masyarakat terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan terjadinya interaksi yang saling mendukung antara akademisi dan praktisi lapangan, sehingga kegiatan tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi juga memperkaya pengalaman mahasiswa dalam memahami sistem pelayanan publik. Melalui kegiatan ini, mahasiswa belajar tentang dinamika birokrasi, tantangan pelayanan, serta pentingnya komunikasi publik dalam meningkatkan kualitas layanan. Bagi DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo, kegiatan ini menjadi bentuk sinergi positif yang memberikan tambahan tenaga, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo menunjukkan capaian yang cukup signifikan dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada proses perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Pelaksanaan kegiatan ini merefleksikan bentuk nyata sinergi antara perguruan tinggi dan instansi pemerintahan dalam rangka memperkuat tata kelola pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Secara konseptual, kolaborasi antara dunia akademik dan sektor publik merupakan salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena menggabungkan sumber daya intelektual, tenaga pendukung, serta inovasi berbasis praktik lapangan (Wardana & Frinaldi, 2024). Dalam konteks pelayanan kependudukan, dukungan tambahan dari mahasiswa terbukti mampu

mempercepat alur pelayanan dan mengurangi beban kerja petugas, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih cepat dan tertib.

DUKCAPIL sebagai lembaga penyelenggara administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat strategis dalam menjamin terpenuhinya hak-hak sipil masyarakat, terutama hak atas identitas hukum yang sah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah daerah melalui DUKCAPIL bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan dokumen kependudukan secara profesional, transparan, dan akuntabel. Dalam praktiknya, tantangan utama yang sering dihadapi adalah tingginya volume permohonan layanan, terutama pada momen-momen tertentu seperti menjelang pemilihan umum, pendataan nasional, atau program percepatan administrasi kependudukan (Gapri et al., 2025). Kondisi ini kerap memicu antrean panjang dan penumpukan berkas, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Sejalan dengan pendapat (Sari, 2025) keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi rendahnya efektivitas pelayanan publik di tingkat daerah.

Dalam situasi tersebut, kehadiran mahasiswa melalui program pengabdian masyarakat memberikan kontribusi yang nyata dan relevan dalam mendukung kelancaran operasional pelayanan. Mahasiswa berperan sebagai tenaga pendukung yang membantu proses administrasi, mulai dari pengaturan alur antrean, pendampingan masyarakat dalam pengisian berkas, hingga membantu tahapan awal proses perekaman e-KTP sesuai dengan arahan petugas. Peran ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan fungsi edukatif dan sosial, karena mahasiswa turut membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan secara lebih baik. Hal ini sejalan dengan pandangan (Fajri & Maulidiah, 2025) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan layanan, tetapi juga oleh kejelasan informasi dan sikap responsif petugas terhadap pengguna layanan.

Mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan pengabdian ini memainkan peran strategis sebagai mitra kerja DUKCAPIL dalam menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih tertib dan terorganisir. Sebelum terjun langsung ke lapangan, mahasiswa dibekali dengan pemahaman dasar mengenai prosedur pelayanan kependudukan, etika pelayanan publik, serta standar operasional yang berlaku. Pembekalan ini menjadi modal penting agar mahasiswa dapat menjalankan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa bekerja di bawah supervisi langsung petugas DUKCAPIL, sehingga setiap aktivitas yang dilakukan tetap berada dalam koridor regulasi dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut (Edward et al., 2024) keterlibatan aktor non-birokrasi yang terlatih dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi kerja organisasi tanpa mengurangi kualitas layanan yang diberikan.

Sinergi antara mahasiswa dan pegawai DUKCAPIL terbukti menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di lapangan. Kolaborasi ini memungkinkan terjadinya pembagian tugas yang lebih proporsional, sehingga petugas dapat lebih fokus pada pekerjaan inti yang membutuhkan kewenangan khusus, sementara mahasiswa

membantu pada aspek pendukung yang bersifat administratif dan operasional. Dampak positif dari sinergi tersebut terlihat dari berkurangnya antrean, meningkatnya ketertiban pelayanan, serta meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap proses perekaman e-KTP. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Pratama & Frinaldi, 2025) yang menyatakan bahwa kolaborasi lintas sektor dalam pelayanan publik berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja organisasi dan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat di DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi instansi dan masyarakat, tetapi juga memperkuat peran perguruan tinggi sebagai agen perubahan dalam mendukung reformasi pelayanan publik.

Dalam kerangka keberlanjutan sinergi antara mahasiswa dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian masyarakat tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga memperkuat tata kelola pelayanan publik secara keseluruhan. Kehadiran mahasiswa sebagai bagian dari tim pelayanan memberikan dukungan tambahan yang signifikan dalam menjaga kelancaran proses administrasi kependudukan, khususnya pada layanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), sehingga pelayanan dapat berjalan lebih sistematis, tertib, dan efisien. Secara konseptual, kolaborasi antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah merupakan strategi yang relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena memungkinkan terjadinya integrasi antara pengetahuan akademik, sumber daya manusia pendukung, serta pengalaman praktik di lapangan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Fonataba, 2025). Dalam konteks pelayanan kependudukan, dukungan mahasiswa ini berkontribusi dalam mengurangi beban kerja petugas, mempercepat alur pelayanan, serta menciptakan suasana pelayanan yang lebih kondusif, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Selain berkontribusi pada aspek teknis pelayanan, mahasiswa juga memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo. Dalam praktik pelayanan publik, komunikasi menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu proses administrasi, sebab tidak semua masyarakat memiliki pemahaman yang sama terkait prosedur kependudukan yang berlaku. Banyak masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan, mengisi formulir, atau melengkapi dokumen yang dibutuhkan untuk proses perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Dalam kondisi demikian, mahasiswa hadir sebagai fasilitator yang menjembatani komunikasi antara masyarakat dan petugas, membantu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang sederhana, serta memberikan arahan yang mudah dipahami oleh berbagai kalangan. Pendekatan mahasiswa yang ramah, sabar, dan komunikatif mampu menciptakan suasana pelayanan yang lebih bersahabat dan tidak menegangkan, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai. Selain itu, keterlibatan mahasiswa juga menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap layanan publik karena mereka merasa diperhatikan secara personal dan tidak diperlakukan secara kaku

sebagaimana stereotip birokrasi pada umumnya. Observasi selama kegiatan menunjukkan bahwa interaksi sosial yang terbangun antara mahasiswa dan masyarakat turut membentuk citra positif terhadap pelayanan publik di DUKCAPIL Ponorogo, di mana masyarakat mulai memandang pelayanan pemerintah sebagai bentuk pengabdian yang terbuka dan humanis. Hal ini sejalan dengan pandangan (Fieldy et al., 2024) yang menegaskan bahwa partisipasi mahasiswa dalam pelayanan publik dapat memperkuat nilai-nilai inklusivitas dan kemanusiaan, sebab mahasiswa memiliki gaya komunikasi yang lebih adaptif, egaliter, dan dekat dengan masyarakat, sehingga mampu menciptakan iklim pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan publik.

Kegiatan pelayanan jemput bola yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo merupakan bagian penting dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yang berfokus pada pemerataan akses layanan administrasi kependudukan bagi seluruh warga. Program ini dirancang sebagai solusi untuk menjangkau masyarakat yang mengalami hambatan dalam mengakses kantor pelayanan, seperti warga lanjut usia, penyandang disabilitas, serta masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan dengan keterbatasan transportasi dan jarak yang cukup jauh dari pusat kota. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa berperan aktif mendukung petugas DUKCAPIL mulai dari tahap persiapan hingga pelaksanaan di lapangan, seperti melakukan pendataan calon penerima layanan, memverifikasi kelengkapan berkas, menyiapkan sarana teknis perekaman, hingga mendampingi masyarakat selama proses berlangsung. Keterlibatan mahasiswa tidak hanya membantu mempercepat proses pelayanan, tetapi juga menciptakan suasana kerja yang lebih dinamis, kolaboratif, dan humanis. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pengalaman berharga dalam memahami kondisi sosial masyarakat yang beragam, belajar menghadapi tantangan geografis, serta mengasah kemampuan komunikasi dan empati sosial terhadap kelompok masyarakat rentan yang sering kali terpinggirkan dari akses layanan publik. Pelayanan jemput bola ini juga menjadi wujud nyata dari sinergi antara pemerintah daerah dan perguruan tinggi dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif, di mana kehadiran mahasiswa berperan sebagai jembatan antara birokrasi dan masyarakat. Sejalan dengan temuan (Rizalihadi & Satispi, 2025) kolaborasi seperti ini mampu memperluas jangkauan pelayanan publik serta memperkuat nilai-nilai inklusivitas dan keadilan sosial, karena melalui pendekatan partisipatif tersebut, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administratif semata, melainkan juga pada upaya membangun kepercayaan dan kedekatan antara pemerintah dan masyarakat.

Selain mendukung kegiatan pelayanan teknis, mahasiswa juga berperan penting dalam kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai urgensi kepemilikan e-KTP serta pentingnya pembaruan data kependudukan secara berkala. Sosialisasi ini dilaksanakan melalui pendekatan dialogis yang dilakukan secara langsung di lokasi pelayanan maupun di lingkungan masyarakat sekitar, sehingga komunikasi yang terbangun menjadi lebih personal dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan. Pendekatan komunikasi interpersonal semacam ini dinilai lebih efektif karena memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dua arah serta klarifikasi langsung atas berbagai kendala dan

keraguan masyarakat terkait administrasi kependudukan (Islam et al., 2025). Dalam kegiatan ini, mahasiswa menjelaskan manfaat e-KTP dalam kehidupan sehari-hari, seperti kemudahan akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, serta berbagai keperluan administrasi pemerintahan dan perbankan, yang secara normatif telah diamanatkan dalam sistem administrasi kependudukan nasional. Pendekatan yang digunakan mahasiswa bersifat persuasif dan edukatif, disertai contoh konkret agar masyarakat lebih memahami pentingnya dokumen kependudukan sebagai identitas resmi warga negara. Strategi edukatif berbasis pengalaman nyata ini terbukti mampu meningkatkan tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya tertib administrasi, terutama pada kelompok masyarakat yang sebelumnya kurang terjangkau oleh informasi formal pemerintah (Aminatus Sholikhah Putri & Lalu Satria Utama, 2024). Melalui interaksi tersebut, banyak masyarakat yang awalnya belum menyadari urgensi kepemilikan e-KTP menjadi lebih termotivasi untuk segera melakukan perekaman dan melengkapi data kependudukan mereka. Peran mahasiswa dalam kegiatan ini memperlihatkan bahwa mereka tidak hanya menjadi pelaksana teknis, tetapi juga agen perubahan sosial yang berkontribusi dalam membentuk kesadaran kolektif masyarakat akan pentingnya tertib administrasi sebagai fondasi pelayanan publik yang berkeadilan. Selain itu, kegiatan sosialisasi ini turut memperkuat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah, karena masyarakat menilai adanya keterlibatan aktif dari berbagai pihak dalam memberikan pelayanan yang informatif, mendidik, dan bermanfaat secara langsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Gunawan & Toni, 2022) serta Rahman dan (Humairaa et al., 2025) yang menegaskan bahwa strategi sosialisasi berbasis komunikasi tatap muka mampu membangun kepercayaan (public trust) dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan ini memberikan dampak positif yang sangat berarti bagi mahasiswa, tidak hanya dari segi pengetahuan akademik tetapi juga dalam pengembangan karakter dan keterampilan sosial yang relevan dengan dunia kerja dan kehidupan bermasyarakat. Melalui keterlibatan langsung dalam proses pelayanan kependudukan di DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo, mahasiswa memperoleh pengalaman empiris yang tidak dapat digantikan oleh pembelajaran teoritis di ruang kuliah. Mereka berhadapan langsung dengan mekanisme administrasi publik yang kompleks, mempelajari prosedur birokrasi, serta memahami bagaimana sistem pelayanan dijalankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi. Pengalaman lapangan semacam ini berperan penting dalam membentuk pemahaman kontekstual mahasiswa terhadap praktik good governance dan pelayanan publik yang responsif (Rahmawati & Tjenreng, 2025). Situasi ini menuntut mahasiswa untuk berpikir kritis, bertindak cepat, dan mampu menyesuaikan diri terhadap berbagai kondisi yang terjadi di lapangan. Selain mengasah kemampuan teknis seperti pengelolaan data, komunikasi publik, dan penyelesaian masalah, kegiatan ini juga menumbuhkan keterampilan interpersonal yang penting seperti kerja sama tim, kepemimpinan, serta kemampuan membangun hubungan harmonis dengan masyarakat dan aparat pemerintah. Lebih jauh lagi, pengalaman ini menanamkan nilai-nilai sosial yang mendalam, seperti empati



terhadap kesulitan warga, kesabaran dalam menghadapi perbedaan karakter masyarakat, serta tanggung jawab moral dalam memberikan pelayanan yang adil dan transparan. Nilai-nilai tersebut merupakan elemen penting dalam pembentukan etos pelayanan publik yang berintegritas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas (Setiawan et al., 2025). Melalui pengalaman tersebut, mahasiswa tidak hanya belajar menjadi individu yang kompeten secara akademik, tetapi juga menjadi pribadi yang memiliki integritas, kepekaan sosial, dan kesadaran etis sebagai calon pemimpin masa depan. Hal ini sejalan dengan pandangan (Hiplunudin, 2025) yang menegaskan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pelayanan publik berperan penting dalam membentuk kepribadian sosial yang berorientasi pada kepentingan masyarakat serta menjadi jembatan antara dunia akademik dan realitas sosial yang sesungguhnya.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo mencerminkan keberhasilan sinergi antara perguruan tinggi dan lembaga pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kolaborasi ini tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi peningkatan kualitas layanan kependudukan, tetapi juga menjadi ruang pembelajaran sosial yang bermakna bagi mahasiswa sebagai generasi penerus bangsa. Dari sisi kelembagaan pemerintah daerah, keterlibatan mahasiswa berperan penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui tambahan sumber daya manusia yang mampu memperlancar proses administrasi dan meningkatkan efisiensi kerja petugas di lapangan, sebagaimana ditegaskan dalam studi tentang kolaborasi lintas sektor pelayanan publik (Pakudu, 2024). Dari sisi masyarakat, kegiatan ini memberikan dampak nyata berupa meningkatnya pemahaman terhadap pentingnya kepemilikan dokumen identitas seperti e-KTP, sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap instansi pemerintah yang semakin terbuka dan responsif terhadap kebutuhan warga. Sementara bagi mahasiswa, pengalaman ini menjadi sarana pembelajaran kontekstual yang mengintegrasikan teori akademik dengan praktik sosial, sehingga membentuk pemahaman yang lebih utuh tentang peran mereka dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Sulaiman et al., 2024). Kolaborasi semacam ini juga merupakan perwujudan nyata pelaksanaan tridharma perguruan tinggi, khususnya pengabdian kepada masyarakat yang menekankan pentingnya kontribusi konkret dunia akademik terhadap pembangunan sosial. Oleh karena itu, kemitraan antara perguruan tinggi dan lembaga pemerintah seperti yang dilakukan di DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo layak dijadikan model kolaborasi berkelanjutan karena mampu memperkuat kapasitas lembaga pelayanan publik sekaligus menumbuhkan karakter mahasiswa sebagai agen perubahan sosial yang berdaya guna dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat luas.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo memberikan bukti nyata bahwa kolaborasi antara perguruan tinggi dan lembaga pemerintah daerah dapat menciptakan

dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelibatan mahasiswa dalam kegiatan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mahasiswa berperan sebagai tenaga pendukung yang membantu proses administrasi, pengaturan antrean, serta pendampingan masyarakat, sehingga proses pelayanan berjalan lebih cepat, tertib, dan terarah. Sinergi ini tidak hanya memperlancar pelaksanaan tugas DUKCAPIL, tetapi juga memperluas jangkauan pelayanan hingga ke masyarakat yang sulit mengakses kantor pelayanan melalui kegiatan jemput bola.

Dari sisi sosial, kegiatan ini membawa dampak signifikan terhadap peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan e-KTP sebagai identitas resmi warga negara. Melalui pendekatan komunikatif dan edukatif yang dilakukan mahasiswa, masyarakat menjadi lebih memahami fungsi serta manfaat dokumen kependudukan dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan pendidikan, kesehatan, maupun administrasi pemerintahan lainnya. Keberadaan mahasiswa di tengah masyarakat juga memperkuat citra positif instansi pemerintah, karena masyarakat merasakan pelayanan yang lebih humanis, ramah, dan inklusif. Pendekatan yang bersifat personal ini membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan.

Dari perspektif akademik, kegiatan ini memberikan nilai tambah yang sangat besar bagi mahasiswa. Mereka tidak hanya belajar mengenai teori administrasi publik, tetapi juga mempraktikkannya secara langsung di lapangan. Pengalaman terlibat dalam sistem pelayanan pemerintahan memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai dinamika birokrasi, manajemen pelayanan publik, dan interaksi sosial antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini juga menumbuhkan karakter tangguh, empati sosial, dan tanggung jawab moral dalam diri mahasiswa sebagai calon pemimpin masa depan yang memiliki komitmen terhadap nilai-nilai pelayanan publik yang transparan, adil, dan berintegritas.

Kegiatan pengabdian di DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo juga menunjukkan pentingnya pendekatan partisipatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kolaborasi yang dibangun antara mahasiswa, instansi pemerintah, dan masyarakat menciptakan pola kerja yang saling melengkapi dan berorientasi pada kepuasan publik. Pelibatan mahasiswa dalam kegiatan semacam ini menjadi strategi efektif untuk memperkuat hubungan antara dunia akademik dan praktik pemerintahan, karena mampu menghubungkan kebutuhan masyarakat dengan solusi berbasis pengetahuan dan inovasi. Hasilnya, pelayanan publik tidak hanya menjadi lebih efisien secara teknis, tetapi juga lebih bermakna secara sosial.

## **SARAN**

1. Keberlanjutan Program: Diharapkan kegiatan pengabdian masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo dapat

- dilaksanakan secara berkelanjutan agar dampak positif terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dapat terus dirasakan oleh masyarakat.
2. Perluasan Jangkauan Layanan: Kegiatan perekaman e-KTP sebaiknya diperluas hingga ke wilayah pelosok dan daerah dengan akses terbatas melalui kegiatan jemput bola secara rutin, dengan dukungan penuh dari pemerintah daerah dan partisipasi aktif mahasiswa.
  3. Peningkatan Kapasitas Mahasiswa: Sebelum terjun ke lapangan, mahasiswa perlu diberikan pelatihan mengenai prosedur pelayanan publik, etika administrasi, dan penggunaan sistem informasi kependudukan agar dapat bekerja secara profesional dan efektif.
  4. Kolaborasi Strategis: Perguruan tinggi perlu memperkuat kerja sama dengan DUKCAPIL melalui perjanjian kemitraan formal agar kegiatan pengabdian memiliki arah yang lebih terukur, terencana, dan memberikan manfaat timbal balik bagi kedua belah pihak.
  5. Evaluasi dan Monitoring: Perlu adanya sistem evaluasi dan monitoring bersama antara pihak akademisi dan DUKCAPIL untuk menilai tingkat keberhasilan program, mengidentifikasi kendala di lapangan, serta menentukan langkah perbaikan untuk pelaksanaan berikutnya.
  6. Integrasi Akademik: Kegiatan pengabdian masyarakat seperti ini dapat dijadikan bagian dari implementasi kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), sehingga mahasiswa mendapatkan pengalaman praktis yang relevan dengan bidang studinya.
  7. Peningkatan Edukasi Publik: Disarankan agar kegiatan pengabdian berikutnya tidak hanya fokus pada aspek teknis perekaman, tetapi juga mencakup edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan manfaat e-KTP dalam berbagai layanan publik.

Publikasi dan Replikasi Program: Hasil dan dampak kegiatan pengabdian masyarakat ini sebaiknya dipublikasikan secara ilmiah dan dijadikan model praktik baik (best practice) yang dapat direplikasi oleh daerah lain untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis kolaborasi antara pemerintah dan perguruan tinggi

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kesempatan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat berjudul *“Peran Mahasiswa dalam Optimalisasi Pelayanan Kependudukan melalui Kegiatan Perekaman E-KTP di DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo.”* Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan kepada mahasiswa untuk terlibat secara langsung dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam proses perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Dukungan, bimbingan, dan arahan dari para pegawai serta pimpinan DUKCAPIL menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan kegiatan ini.

Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada pihak perguruan tinggi, khususnya program studi dan dosen pembimbing lapangan, yang telah memberikan arahan, motivasi, serta fasilitasi selama proses perencanaan, pelaksanaan, hingga penyusunan laporan kegiatan pengabdian ini. Bimbingan akademik dan praktis yang diberikan menjadi bekal berharga bagi mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan di lapangan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh rekan mahasiswa peserta kegiatan pengabdian masyarakat yang telah bekerja sama dengan penuh semangat, tanggung jawab, dan dedikasi selama kegiatan berlangsung. Sinergi dan kerja tim yang solid telah mendukung kelancaran proses perekaman e-KTP dan memberikan pengalaman nyata mengenai pentingnya peran aktif mahasiswa dalam membantu pelayanan publik.

Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada masyarakat Kabupaten Ponorogo, khususnya para penduduk yang telah berpartisipasi dalam kegiatan perekaman e-KTP, atas kerja sama, keterbukaan, dan antusiasme yang tinggi dalam mendukung upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Partisipasi masyarakat menjadi bukti nyata adanya kolaborasi positif antara pemerintah, perguruan tinggi, dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Akhir kata, penulis berharap kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kependudukan di Kabupaten Ponorogo serta menjadi inspirasi bagi kegiatan serupa di masa mendatang. Semoga kerja sama yang telah terjalin dapat terus berlanjut dan memberikan kontribusi bagi kemajuan masyarakat serta pembangunan daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 6(2), 2614–6002.
- Aminatus Sholikhah Putri, & Lalu Satria Utama. (2024). Strategi Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan. *Jurnal Perlindungan Masyarakat Bestuur Praesidium*, 1(2), 24–35.
- Annisa, I. D., Muhammad, F. R. A., & Suparmi. (2024). Manfaat Dan Tantangan Kkn Sebagai Wadah Pengembangan Diri Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Benefits and Challenges of Kkn As a Convenience for Self-Development and Community Service. *Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(10), 6676–6688. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic>
- Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). New Public Manajemen: Studi Kasus Penerapan New Public Manajemen dalam Organisasi Publik di Indonesia. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(2), 54–62. <https://doi.org/10.61579/future.v2i2.97>
- Fajri, R., & Maulidiah, S. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Simpang Empat Pekanbaru Kota. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 10(4), 864–881.
- Fieldy, R., Indrawan, R., Silvina, A., Surendra, S., Hayatunnisa, M., & Sheren, N. V. (2024). Aktualisasi Nilai-Nilai Pancasila untuk Mencegah Korupsi : Studi. *Jurnal Edukasi Terkini (JET)*.
- Fonataba, J. (2025). Kolaborasi Pemerintah , Swasta , dan Masyarakat dalam Josafat Fonataba. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 1376–1395.
- Gapri, L., Razak, A., Studi, P., & Program, M. (2025). MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN SIAK: INOVASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN KOLAKA TIMUR. *JURNAL*

- MANAJEMEN DAN BISNIS*, 4(1), 367–387.
- Gunawan, R., & Toni, A. (2022). Strategi Komunikasi Publik Kemenkes RI Dalam Membangun Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat Untuk Vaksinasi Covid-19 Melalui Model SOSTAC. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 52–73. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.13817>
- Hiplunudin, A. (2025). *Kebijakan, birokrasi, dan pelayanan publik: tinjauan kritis ilmu administrasi negara*. Penerbit Andi.
- Humairaa, A. Y., Wijayab, A. S., & Mulyono, S. M. (2025). PERAN HUMAS DPRD BOGOR DALAM MENJAGA REPUTASI LEMBAGA LEGISLATIF MELALUI PENDEKATAN KOMUNIKASI PARTISIPATIF DAN RESPONSIF Athifa Yasmina Humaira. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jambi (JISIP-UNJA)*, 9(1), 171–183.
- Huntua, F. S., Tohopi, R., & Tantu, R. (2024). Digitalisasi Pelayanan E-Ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(11), 181–189.
- Islam, A. Q., Anggraini, D., Ningrum, F. A., Prayuda, S. S., & Milad, M. K. (2025). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Penyampaian Informasi Cuaca dan Peringatan Dini oleh BMKG Juanda: Studi Kasus pada Layanan Penerbangan dan Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(12), 2150–2164. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i12.426>
- Pakudu, R. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik Yang Efektif*. Mega Press Nusantara.
- Piter Tri Prasetyo, & Erlin Kurniati. (2025). Analisis Kinerja Pemerintah Melalui Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Sumatera Selatan. *Revenue: Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Ekonomi Islam*, 8(01), 12–26. <https://doi.org/10.56998/qga9gx26>
- Pratama, T., & Frinaldi, A. (2025). INOVASI BUDAYA ORGANISASI DAN PARTISIPASI PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN NAGARI KABUPATEN AGAM. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 639–648.
- Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 313–323. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1302>
- Rizalihadi, T., & Satispi, E. (2025). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK Teori, Regulasi, Inovasi, dan Tantangan Era Society 5.0*. Penerbit Widina.
- Sari, Y. (2025). Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada DPMPSTSP Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 3(2), 144–158. <https://isora.safar.id/index.php/isora>
- Setiawan, M. F., Gazalin, J., Rahmawati, N., & Sari, Y. I. (2025). Integritas Pemimpin Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Wolio. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 601–609.
- Sulaiman, S., Listiana, Y. D., & Trimawarni, A. (2024). Pelatihan dan Pendampingan Penguatan Kapasitas ASN dalam Penerapan Good Governance di Kota Pontianak. *PAKDEMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 305–312. <https://jurnal.faperta-unras.ac.id/index.php/pakdemas/article/view/275>
- Trisna, R. D., Hanila, S., Fitriano, Y., Agung, K. K. T., Prawitasari, A., Herlina, Y., & Effendi, B. (2025). Peran Mahasiswa Dalam Mendukung Pelayanan Masyarakat Di

- Kantor Desa Dusun Baru Kecamatan Ilir Talo. *Jurnal Dehasen Untuk Negeri*, 4(2).
- Wardana, R. I., & Frinaldi, A. (2024). Budaya Inovasi di Sektor Publik: Strategi, Implementasi, dan Dampaknya pada Kinerja Organisasi. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(4), 620–629. <https://doi.org/10.61579/future.v2i4.270>