

Penguatan Kapasitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Kegiatan Magang Mahasiswa di Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (BKKBN) Perwakilan Ntb

Regina Reni¹, Bilal Asbadil², Al Nofal Hanafi³, Hidayatullah⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Received : 7 Mei 2026, Revised : 17 Mei 2026, Published : 26 Mei 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Regina Reni

E-mail: reginareni06@gmail.com

Abstrak

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penguatan kapasitas pelayanan publik berbasis digital melalui program magang mahasiswa di Kementerian Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga (BKKBN) Perwakilan Nusa Tenggara Barat. Metode yang digunakan adalah metode pelaksanaan pengabdian dengan pendekatan partisipatif, dimana mahasiswa terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan administrasi berbasis digital. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan teknologi seperti barcode (QR Code) dalam penerimaan tamu, penggunaan tanda tangan digital, serta pengelolaan dokumen melalui scanning mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, selain itu, keterlibatan mahasiswa turut mendukung proses adaptasi teknologi di lingkungan instansi namun, implementasi pelayanan digital belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan pemanfaatan sistem dan kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem dan peningkatan kapasitas SDM guna mendukung keberlanjutan transformasi digital.

Kata Kunci - pelayanan publik, transformasi digital, magang mahasiswa

Abstract

This service activity aims to describe strengthening the capacity of digital-based public services through a student internship program at the Ministry of Population and Family Development (BKKBN) West Nusa Tenggara Representative. The method used is a method of implementing service with a participatory approach, where students are directly involved in digital-based administering service activities. The results of the activity show that the application of technology such as barcodes (QR Codes) in guest reception, the use of digital signatures, and document management through scanning can increase the efficiency and effectiveness of services. In addition, student involvement also supports the process of technology adaptation in the agency environment, however, the implementation of digital services is not fully optimal due to the limitations of system utilization and the readiness of human resources. Therefore, it is necessary to strengthen the system and increase the capacity of human resources to support the sustainability of digital transformation.

Keyword - public service, digital transformation, student internship

How To Cite : Reni, R., Asbadil, B., Hanafi, A. N., & Hidayatullah, H. (2026). Penguatan Kapasitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Kegiatan Magang Mahasiswa di Kementerian Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (BKKBN) Perwakilan Ntb. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 4(3), 942 - 948. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i3.4377>
Copyright ©2026 Regina Reni, Bilal Asbadil, Al Nofal Hanafi, Hidayatullah Hidayatullah

PENDAHULUAN

Penyediaan pelayanan publik adalah salah satu dari banyak aspek kehidupan yang dipengaruhi oleh kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi (Nur et al., 2025). Salah satu tujuan strategis pemerintah adalah transformasi digital, yang berarti bahwa pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat dengan lebih cepat, transparan, dan efisien. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi dengan menerapkan sistem pelayanan digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis (Sakir & Kunci, 2024).

Sebagai bagian dari pemerintah, kementerian kependudukan dan pembangunan keluarga (BKKBN) perwakilan nusa tenggara barat memberikan layanan penting kepada masyarakat, terutama yang berkaitan dengan kependudukan, keluarga berencana, dan pembangunan keluarga. BKKBN Perwakilan Nusa Tenggara Barat terus berupaya meningkatkan pelayanan di tingkat daerah dengan menggunakan teknologi digital untuk mengelola data, memberikan informasi, dan memberikan layanan administratif. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya. Seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman tentang teknologi, dan pemanfaatan sistem digital yang tidak optimal dalam pelayanan (Suprianto, 2023).

Salah satu yang dapat dilakukan untuk mendukung penguatan kapasitas pelayanan publik berbasis digital adalah melalui kegiatan magang mahasiswa. Kegiatan magang tidak hanya memberikan pengalaman praktis, tetapi juga menjadi sarana kontribusi nyata dalam membantu instansi, mahasiswa dapat berperan dalam mendukung pengelolaan data digital, pelayanan administrasi, serta pengembangan inovasi layanan berbasis teknologi (Z & Zalsabila, 2025).

Selain itu, kegiatan magang dapat digunakan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, terutama untuk meningkatkan pelayanan publik di lembaga pemerintah (Sulastri, 2025). Keterlibatan mahasiswa dapat membantu adaptasi terhadap penggunaan teknologi dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan adanya kolaborasi antara perguruan tinggi dan lembaga pemerintah, diharapkan tercipta sinergi yang mampu mendorong peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta optimalisasi pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik (Qorib, 2024).

Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan penguatan kapasitas pelayanan publik berbasis digital melalui kegiatan magang mahasiswa di BKKBN Perwakilan Nusa Tenggara Barat. Jurnal ini juga di harapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih inovatif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta menjadi referensi bagi peningkatan kualitas pelayanan di instansi pemerintah. Selain itu, kajian ini diharapkan dapat memperluas literatur terkait implementasi transformasi digital dalam sektor pelayanan publik.

METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui program magang mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Mataram program studi Administrasi Publik di Kementerian Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga (BKKBN) Perwakilan Nusa Tenggara Barat selama periode magang berlangsung. Metode yang digunakan adalah metode pelaksanaan pengabdian dengan pendekatan partisipatif, dimana mahasiswa terlibat langsung dalam kegiatan pengabdian dan pelayanan publik di instansi tersebut.

Pelaksanaan kegiatan meliputi beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahap persiapan, berupa pengenalan lingkungan kerja dan sistem pelayanan yang digunakan di BKKBN Perwakilan Nusa Tenggara Barat.
2. Tahap pelaksanaan, yaitu keterlibatan langsung mahasiswa dalam kegiatan pelayanan, seperti penginputan data, penggunaan sistem barcode (*QR Code*) dalam penerimaan tamu, serta pengelolaan dokumen digital melalui proses pemindaian (*Scanning*).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, dokumentasi, serta keterlibatan aktif selama kegiatan magang. Data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

untuk menggambarkan proses pelaksanaan serta kontribusi kegiatan magang dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital di BKKBN Perwakilan Nusa Tenggara Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

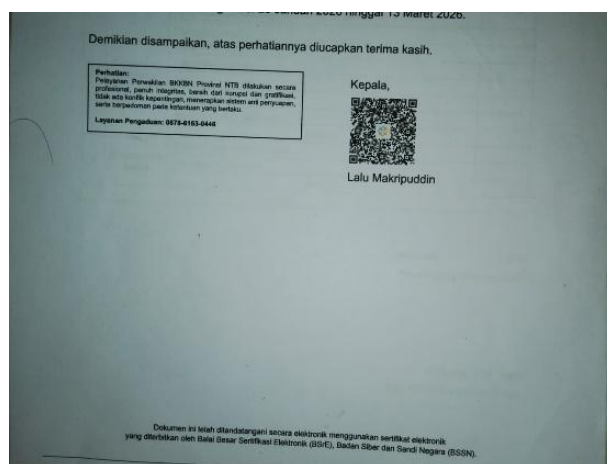
Pelaksanaan kegiatan magang yang diselenggarakan di Kementerian Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga (BKKBN) Perwakilan Nusa Tenggara Barat memberikan gambaran nyata mengenai penerapan pelayanan publik berbasis digital di lingkungan instansi pemerintah. Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa terlibat langsung dalam berbagai aktivitas administrasi yang telah mulai memanfaatkan teknologi digital (Yuningsih et al., 2022).

1. Penerapan Sistem Penerimaan Tamu Berbasis QR Code

Salah satu bentuk penerapan digitalisasi pelayanan publik yang ditemukan adalah penggunaan barcode (QR Code) dalam proses penerimaan tamu. Pengunjung yang datang tidak lagi mengisi buku tamu secara manual, melainkan melakukan pengisian data melalui sistem digital dengan memindai barcode yang telah disediakan (Sibawaihi, 2023). Sistem ini mampu mempercepat proses pencatatan data pengunjung serta memudahkan pencarian data secara digital. Dibandingkan dengan sistem manual, penggunaan QR Code dinilai lebih efisien dan mengurangi risiko kesalahan pencatatan.

2. Penggunaan Tanda Tangan Digital Dalam Administrasi

Selain penggunaan QR Code, penerapan tanda tangan digital juga mulai digunakan dalam proses administrasi. Mahasiswa terlibat dalam membantu proses pengelolaan dokumen yang memerlukan validasi melalui tanda tangan digital. Meskipun demikian, tanda tangan digital telah mempercepat proses administrasi dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, tetapi tanda tangan manual masih digunakan pada beberapa dokumen, menunjukkan bahwa digitalisasi masih jauh dari selesai.



Gambar 1.
Tanda Tangan Digital

3. Pengelolaan Dokumen Melalui Sistem Digital

Teknologi digital juga dimanfaatkan dalam pengelolaan dokumen melalui proses pemindaian (*scanning*) menggunakan aplikasi seperti *CamScanner*. Mahasiswa berperan dalam melakukan digitalisasi dokumen dengan mengubah dokumen fisik menjadi arsip digital. Kegiatan ini menghasilkan dokumen digital yang lebih terorganisir dan mudah diakses, proses pencarian yang lebih cepat dibandingkan dengan metode manual, dan penyimpanan dokumen digital juga mengurangi penggunaan kertas dan mengurangi risiko kehilangan dokumen.



Gambar 2.

Scanning dokumen dan pembuatan surat pernyataan

4. Dampak Penerapan Pelayanan Digital

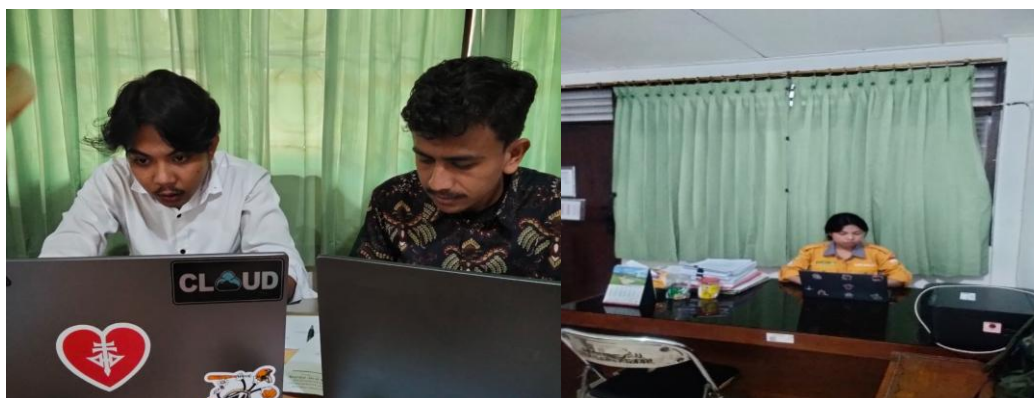
Penerapan pelayanan publik berbasis digital selama kegiatan magang memberikan beberapa dampak positif, antara lain:

- Meningkatkan efisiensi waktu dalam pelayanan
- Mempermudah pengelolaan dan pencarian data
- Mengurangi penggunaan dokumen fisik
- Meningkatkan kerapian dan keteraturan administrasi

Secara umum, penerapan pelayanan publik berbasis digital selama kegiatan magang menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan, meskipun masih diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk mencapai optimalisasi sistem secara menyeluruh.

Pembahasan

Penerapan pelayanan publik berbasis digital di BKKBN Perwakilan Nusa Tenggara Barat menunjukkan adanya proses transformasi menuju sistem pelayanan yang lebih modern dan efisien (Hidayatullah & Pratama, 2025). Sistem ini mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Sistem ini tidak hanya mengurangi penggunaan kertas, tetapi juga meminimalkan kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada sistem manual (Renanda & Rosidin, 2025). Kegiatan magang menunjukkan keterlibatan mahasiswa dalam proses administrasi dan pengelolaan data berbasis digital di lingkungan BKKBN Perwakilan Nusa Tenggara Barat.



Gambar 3.

Penginputan Data Berbasis Digital

Adapun penerapan tanda tangan digital dalam administrasi menunjukkan adanya upaya modernisasi sistem kerja. Penggunaan tanda tangan digital dapat mempercepat proses validasi dokumen serta mengurangi penggunaan dokumen fisik (Halim et al., 2024). Meskipun tanda tangan manual masih digunakan sebagai penyesuaian, penggunaan tanda tangan digital menjadi langkah awal menuju proses administrasi yang lebih efisien.

Pengelolaan dokumen melalui sistem pemindaian (*scanning*) juga menjadi bagian penting dalam mendukung pelayanan berbasis digital. Dengan adanya arsip digital, dokumen dapat disimpan dengan lebih rapi dan mudah diakses kembali. Hal ini tentu memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Lesmana et al., 2025). Selain aspek teknologi, penguatan kapasitas pelayanan publik berbasis digital juga tidak terlepas dari peran sumber daya manusia dalam mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi yang tersedia (Rijal et al., 2023). Mahasiswa membantu proses pelayanan serta penyesuaian penggunaan sistem digital yang diterapkan. Keterlibatan mahasiswa menunjukkan bahwa pendidikan dan lembaga pemerintah bekerja sama untuk mendukung transformasi digital. Diharapkan penerapan pelayanan publik berbasis digital di BKKBN Perwakilan Nusa Tenggara Barat dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan dengan adanya dukungan sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dengan teknologi (Maryuni et al., 2024).

Penguatan kapasitas pelayanan publik berbasis digital juga terlihat dari perubahan sistem kerja yang lebih terstruktur melalui pemanfaatan teknologi. Penggunaan barcode dalam penerimaan tamu serta pengarsipan dokumen serta penginputan data secara digital menunjukkan adanya peralihan dari sistem manual ke sistem yang lebih efisien (Kurnia et al., 2024). Meskipun penerapannya belum sepenuhnya optimal, langkah ini menjadi dasar penting dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap kemajuan teknologi.

Keberhasilan layanan berbasis digital dipengaruhi oleh konsistensi pembaruan serta kemampuan adaptasi sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan sistem, tetapi juga perubahan budaya kerja menuju pelayanan yang lebih responsif dan berbasis data (Syafitri et al., 2025). Hal ini menjadi penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di BKKBN Perwakilan Nusa Tenggara Barat.

Secara keseluruhan, penerapan pelayanan publik berbasis digital di BKKBN Perwakilan Nusa Tenggara Barat telah menunjukkan perkembangan yang positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (hidayah). Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan pemanfaatan teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta perlunya penguatan sistem pendukung. Oleh sebab itu, dibutuhkan upaya berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas SDM, pengembangan sistem digital, serta evaluasi secara berkala agar transformasi digital dapat berjalan secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang mahasiswa di kementerian kependudukan dan pembangunan keluarga (BKKBN) perwakilan nusa tenggara barat, dapat disimpulkan bahwa penguatan kapasitas pelayanan publik berbasis digital telah diimplementasikan melalui pemanfaatan teknologi seperti barcode (*QR Code*) dalam penerimaan tamu, penginputan data secara digital, serta pemindaian (*scanning*) dokumen untuk pengarsipan yang berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi, ketepatan, dan efektivitas pelayanan administrasi.

Namun demikian, implementasinya masih belum optimal karena sebagian proses belum sepenuhnya terdigitalisasi sehingga diperlukan penguatan sistem dan kapasitas sumber daya manusia untuk mendukung keberlanjutan transformasi digital. Selain itu, kegiatan magang mahasiswa menunjukkan adanya kontribusi nyata dalam mendukung pelayanan publik sekaligus memperkuat sinergi antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah dalam mendorong transformasi digital yang lebih adaptif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis Mengucapkan Terima Kasih Kepada Instansi BKKBN Perwakilan Nusa Tenggara Barat, Dosen Pembimbing, Serta Kepala Bagian Akademik Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram Atas Dukungan Dan Kesempatan Yang Telah Diberikan Selama Kegiatan Magang Dan Penyusunan Jurnal Ini. Semoga Kegiatan Ini Dapat Bermanfaat Bagi Masyarakat Yang Berada Di Sekitar Wilayah Kerja BKKBN

DAFTAR PUSTAKA

- Halim, M., & Pribadi, O. (2024). Penerapan Qrcode Sebagai Tanda Tangan Digital Dalam Penerbitan Surat Keluar Pada Stmik Methodist Binjai. *Jurnal TIMES*, 13(2), 261-268. <https://doi.org/10.51351/jtm.13.2.2024805>
- Hidayatullah, A. (2025, November). Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah: Studi Inovasi Layanan Publik Berbasis Smart Village di Kabupaten Lombok Barat. In *Prosiding Seminar Nasional Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan dan Riset Ilmu Sosial* (Vol. 2, No. 1, pp. 352-360).
- Wati, P. K., Wali, M., & Al Bahri, F. P. (2024). Penerapan teknologi barcode dalam sistem manajemen surat untuk peningkatan otentikasi dan efisiensi dokumen. *DIGITAL TECHNOLOGY TREND Упредумелу: Yayasan Kawanad*, 3(1).
- Lesmana, G. R., & Januantoro, A. (2025). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan Berbasis Ocr Untuk Melakukan Proses Pencarian Data. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(2), 2203-2209. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i2.13000>
- Maryuni, S., Darmawan, D., Apriyani, E., Zesa, P., & Selpiani, W. (2024). Transformasi pelayanan digital terpadu dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(4), 1011-1028. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i4.22479>
- Nur Mansyur, M., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Serta Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(5), 3112-3119.
- Qorib, F. (2024). Tantangan dan peluang kolaborasi antara perguruan tinggi dan masyarakat dalam program pengabdian di Indonesia. *Journal of Indonesian Society Empowerment*, 2(2), 46-57.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651-1657.
- Rijal, S., Azis, A. A., Chusumastuti, D., Susanto, E., & Nirawana, I. W. S. (2023). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Bagi Masyarakat. *East Journal of Innovative Community Services*, 1(03), 156-170. <https://doi.org/10.58812/ejincs.v1.i03>
- Sakir, A. R., & Kunci, K. (2024). Tinjauan literatur: Pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(2), 165-171.
- Qibtiyah, M., Hasan, H., & Sibawaihi, M. (2023). Quick Response Code (QR Code) Assistance in Realizing the Digitalization of Public Services at the Religious Affairs Office of the Pelayanan Sub-District of Jambi City. *Amala Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 114-119.
- Sulastri, Y. (2025). Penguatan Program Pengabdian Masyarakat Melalui Kolaborasi, Teknologi Digital, dan Evaluasi Berkelanjutan. 1(2), 61-68.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.
- Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD): Studi Kesiapan SDM dalam Era Transformasi Digital di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 277-301. <https://doi.org/10.25299/jiap.2025.24856>
- Yuningsih, Y., & Rejeki, P. W. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Digital: Studi Kasus Pelayanan

Perpustakaan Digital Puslatbang PKASN LAN Digital Public Service Effectiveness: Case Study on Puslatbang PKASN LAN's Digital Library. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25(1), 43-67.

Bungatang, B., Zalsabila, J. Z., Pratiwi, P., & Wanafesyahan, F. A. (2025). Penguatan Kompetensi Kerja Mahasiswa Melalui Program Magang Di Kantor Kecamatan Rappocini untuk Mendukung Pelayanan Publik Pada Masyarakat. *Jurnal Hasil-Hasil Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(1), 124-128.