

## Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai

Ihsan Ihsan<sup>1</sup>, Mursak Mursak<sup>2\*</sup>, Salman Salman<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Universitas Muhammadiyah Sinjai

Email: [iksansetiawan42@gmail.com](mailto:iksansetiawan42@gmail.com); [mursak.ucca@gmail.com](mailto:mursak.ucca@gmail.com); [salmanimm45@gmail.com](mailto:salmanimm45@gmail.com)

**Abstract.** The digitalization of public services is a strategic step by the government to improve efficiency and service quality for society. This study aims to analyze the implementation of digital-based public services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Sinjai Regency, identify supporting and inhibiting factors, and formulate optimization strategies based on empirical data. This research employed a descriptive qualitative approach through in-depth interviews, participatory observation, and document review. The findings indicate that the adoption of digital systems such as the Population Administration Information System (SIAK), Online Dukcapil, and Dukcapil Self-Service Kiosk (ADM) has facilitated easier access for the public. However, limited technological infrastructure, human resource competencies, and digital literacy remain major challenges. Supporting factors include regulatory frameworks, leadership commitment, and growing public demand. Optimization strategies include capacity building for human resources, strengthening IT infrastructure, digital literacy education, and developing more adaptive and integrated service systems.

**Keywords:** Public service, digitalization, Disdukcapil, Sinjai.

**Abstrak.** Digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sinjai, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan strategi optimalisasi berbasis data empiris. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Dukcapil Online, dan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, keterbatasan infrastruktur teknologi, kompetensi SDM, serta literasi digital masyarakat menjadi kendala utama. Faktor pendukung antara lain dukungan regulasi, komitmen pimpinan, dan tuntutan kebutuhan masyarakat. Strategi optimalisasi dapat dilakukan melalui peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur TI, edukasi literasi digital, serta pengembangan sistem layanan yang lebih adaptif dan terintegrasi.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, digitalisasi, Disdukcapil, Sinjai.

Received August 20, 2025; Revised 01 Oct 2025; Accepted 26 Oct 2025

\*Mursak, E-mail Address: [mursak.ucca@gmail.com](mailto:mursak.ucca@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dasar, baik administratif maupun sosial. Menurut (Denhardt, 2007), paradigma *New Public Service* menekankan bahwa pemerintah harus melayani, bukan memerintah. Dalam konteks digitalisasi, paradigma ini menjadi relevan karena masyarakat menuntut layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan.

Model SERVQUAL (Berry, 1988) menjadi rujukan dalam mengukur kualitas pelayanan. Dalam pelayanan digital, indikator keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) sangat krusial karena berhubungan dengan performa sistem dan kemampuan petugas dalam menangani kendala teknis.

(Lee, 2001) menggambarkan evolusi e-government dalam empat tahap: kehadiran (*presence*), transaksi, integrasi, dan transformasi. Disdukcapil Sinjai dapat dikategorikan berada pada tahap transaksi menuju integrasi, karena sebagian layanan telah dilakukan secara online, namun belum sepenuhnya terintegrasi lintas sektor dan masih ada gap dalam implementasi. (Sabatier, 1983) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh kejelasan tujuan, kapasitas birokrasi, serta dukungan politik. Sementara itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh masyarakat ditentukan oleh persepsi terhadap manfaat (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Pelayanan publik merupakan manifestasi nyata dari hadirnya negara untuk memenuhi hak dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan efisiensi, tetapi juga dari kemampuan birokrasi beradaptasi dengan perkembangan teknologi (Denhardt, 2007). Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia merupakan bagian dari agenda *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Pemerintah Indonesia telah menetapkan arah kebijakan penguatan pelayanan berbasis digital melalui (Indonesia, n.d.) Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang E-Government. Pada tingkat daerah, implementasi digitalisasi pelayanan publik dihadapkan pada kondisi nyata seperti keterbatasan sumber daya, kesiapan infrastruktur, dan tingkat literasi digital masyarakat.

Disdukcapil Sinjai telah mengadopsi sistem digital, seperti SIAK, Dukcapil Online, dan ADM, untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat keluhan masyarakat terkait lambatnya respon aplikasi, akses jaringan internet yang tidak merata, serta keterbatasan pemahaman penggunaan aplikasi digital. Berdasarkan laporan tahun 2023, sekitar 38% layanan online gagal diproses tepat waktu, dan indeks kepuasan masyarakat berada pada kategori sedang (73/100). Kondisi ini mengindikasikan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya efektif.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menjawab tiga pertanyaan utama: (1) bagaimana implementasi pelayanan digital di Disdukcapil Sinjai; (2) apa saja faktor pendukung dan penghambat; serta (3) strategi apa yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital di daerah.

**METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus di Disdukcapil Kabupaten Sinjai. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Subjek penelitian meliputi: (1) aparatur pelaksana layanan digital (operator SIAK, admin sistem, petugas loket), (2) pengambil kebijakan (Kepala Dinas dan pejabat teknis), dan (3) masyarakat pengguna layanan digital. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan kunci, observasi partisipatif terhadap proses layanan, serta studi dokumentasi kebijakan, SOP, laporan kinerja, dan data statistik layanan. Analisis data menggunakan model (Huberman, 1994): reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber, metode, dan waktu.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Implementasi Pelayanan Digital**

Pelayanan digital di Disdukcapil Sinjai telah mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Misalnya, layanan akta kelahiran dan KTP-el bisa diakses melalui Dukcapil Online. Namun, tidak semua masyarakat mampu mengakses layanan ini karena kendala jaringan internet, aplikasi yang kadang error, dan keterbatasan pemahaman teknis.

Tabel 1. Realisasi Pelayanan Offline dan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai Tahun 2020-2022

NO.	URAIAN	TAHUN 2020			TAHUN 2021			TAHUN 2022			JUMLAH ONLINE
		OFFLINE	ONLINE	JUMLAH	OFFLINE	ONLINE	JUMLAH	OFFLINE	ONLINE	JUMLAH	
1	Perekaman Ktp-el	2.981	4.472	7.453	2.214	5.165	7.379	1.521	6.086	7.607	15,723
2	Cetak KTP-el	10.304	15.455	25.759	7.561	17.643	25.204	3.549	14.196	17.745	47,294
3	Cetak KK_TTE	6.976	10.464	17.440	6.333	14.776	21.109	3.581	14.322	17.903	39,563
4	Cetak Akta Kelahiran	3.583	5.374	8.957	2.621	6.115	8.735	1.458	5.831	7.289	17,320
5	Cetak Akta Kematian	585	877	1.462	683	1.593	2.275	363	1.453	1.816	3,923
6	Cetak Akta Perkawinan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Cetak Akta Perceraian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Cetak Kartu Identitas Anak (KIA)	2.249	3.374	5.623	2.885	6.732	9.617	1.250	5.000	6.250	15,106
9	Cetak SKPWNI	1.071	1.606	2.677	842	1.965	2.807	637	2.550	3.187	6,121
10	Penduduk Datang	1.167	1.751	2.918	1.074	2.505	3.579	711	2.845	3.556	7,101
11	Penduduk Pindah	1.592	2.389	3.981	1.337	3.121	4.458	966	3.865	4.831	9,374
<b>JUMLAH</b>		<b>30,508</b>	<b>45,762</b>	<b>76,270</b>	<b>25,549</b>	<b>59,614</b>	<b>85,163</b>	<b>14,037</b>	<b>56,147</b>	<b>70,184</b>	<b>161,524</b>

Sumber: Disdukcapil Tahun 2025

**Tabel 2. Realisasi Pelayanan Offline dan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai Tahun 2021**

NO.	URAIAN	PELAYANAN			KET
		OFFLINE	ONLINE	JUMLAH	
1	Perekaman Ktp-el	2.214	5.165	7.379	
2	Cetak KTP-el	7.561	17.643	25.204	
3	Cetak KK	6.333	14.776	21.109	
4	Cetak Akta Kelahiran	2.621	6.115	8.735	
5	Cetak Akta Kematian	683	1.593	2.275	
6	Cetak Akta Perkawinan	-	-	-	
7	Cetak Akta Perceraian	-	-	-	
8	Cetak Kartu Identitas Anak (KIA)	2.885	6.732	9.617	
9	Cetak SKPWNI	842	1.965	2.807	
10	Penduduk Datang	1.074	2.505	3.579	
11	Penduduk Pindah	1.337	3.121	4.458	
<b>J U M L A H</b>		<b>25.549</b>	<b>59.614</b>	<b>85.163</b>	

Sumber: Disdukcapil Tahun 2025

**Tabel 3. Realisasi Pelayanan Offline dan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai Tahun 2023**

NO.	URAIAN	PELAYANAN			KET
		ONLINE	OFFLINE	JUMLAH	
1	Cetak KTP-el	912	17.935	18.847	
2	Cetak KK	9.008	8.355	17.363	
3	Cetak Akta Kelahiran	2.969	4.451	7.420	
4	Cetak Akta Kematian	326	1.605	1.931	
5	Cetak Akta Perkawinan	-	-	-	
6	Cetak Kartu Identitas Anak (KIA)	2.170	3.472	5.642	
7	Penduduk Datang	202	3.054	3.256	
8	Penduduk Pindah	622	4.018	4.640	
<b>J U M L A H</b>		<b>16.209</b>	<b>42.890</b>	<b>59.099</b>	

Sumber: Disdukcapil Tahun 2025

**Tabel 4. Realisasi Pelayanan Offline dan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai Tahun 2024**

NO.	URAIAN	PELAYANAN			KET
		ONLINE	OFFLINE	JUMLAH	
1	Cetak KTP-el	390	13.360	13.750	
2	Cetak KK	2.550	13.036	15.586	
3	Cetak Akta Kelahiran	774	5.971	6.745	
4	Cetak Akta Kematian	191	1.254	1.445	
5	Cetak Akta Perkawinan	-	-	-	
6	Cetak Kartu Identitas Anak (KIA)	644	3.376	4.020	
7	Penduduk Datang	111	1.920	2.031	
8	Penduduk Pindah	157	4.331	4.488	
<b>J U M L A H</b>		<b>4.817</b>	<b>43.248</b>	<b>48.065</b>	

Sumber: Disdukcapil Tahun 2025

Berdasarkan data realisasi pelayanan administrasi kependudukan, terlihat adanya pergeseran fundamental dalam metode pelayanan dari tahun 2020 hingga 2024. Pada periode 2020-2022, layanan daring (online) secara konsisten mendominasi dengan jumlah yang jauh melampaui layanan luring (offline), di mana puncak total pelayanan terjadi pada tahun 2021 dengan 85.163 permohonan. Namun, mulai tahun 2023 terjadi pembalikan tren yang sangat drastis; layanan offline melonjak menjadi pilihan utama dengan 42.890 layanan, sementara layanan online menurun tajam menjadi 16.209. Dominasi layanan offline ini semakin menguat pada tahun 2024 dengan 43.248 layanan berbanding hanya 4.817 layanan online. Pergeseran ini, yang terlihat jelas pada layanan krusial seperti pencetakan KTP-el dan Kartu Keluarga, menandakan adanya perubahan signifikan dalam preferensi masyarakat atau kebijakan penyediaan layanan, yang beralih dari model digital kembali ke tatap muka, bersamaan dengan tren penurunan jumlah total layanan secara keseluruhan sejak 2021.

### **Faktor Pendukung**

1. Dukungan Regulasi: adanya payung hukum e-government.
2. Komitmen Pimpinan: Kepala Dinas berkomitmen mendorong percepatan layanan digital.
3. Tuntutan Masyarakat: kebutuhan terhadap layanan yang lebih cepat dan mudah mendorong inovasi digital.

### **Faktor Penghambat**

1. Infrastruktur TI: jaringan internet belum stabil, terutama di daerah terpencil.
2. Kompetensi SDM: tidak semua aparaturnya memahami teknologi digital.
3. Literasi Digital Masyarakat: banyak masyarakat masih lebih memilih layanan tatap muka.

### **Strategi Optimalisasi**

1. Penguatan Kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan.
  2. Pengembangan Infrastruktur TI yang memadai, termasuk kolaborasi dengan provider internet.
  3. Peningkatan Literasi Digital dengan sosialisasi dan bimbingan teknis.
  4. Integrasi Layanan agar aplikasi lebih sederhana, cepat, dan terhubung lintas system.
- Pembahasan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga kesiapan organisasi dan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan TAM (Davis, 1989) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan adalah kunci penerimaan teknologi.

### **KESIMPULAN**

Pelayanan digital di Disdukcapil Sinjai telah membawa kemajuan dalam penyediaan layanan publik, namun belum optimal. Hambatan utama meliputi keterbatasan infrastruktur, kompetensi SDM, dan literasi digital masyarakat. Faktor pendukung berupa regulasi, komitmen pimpinan, dan kebutuhan masyarakat menjadi modal penting dalam perbaikan. Strategi optimalisasi diarahkan pada penguatan kapasitas SDM, pengembangan infrastruktur TI, peningkatan literasi digital masyarakat, dan integrasi layanan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya dukungan lebih besar dari pemerintah daerah dalam aspek pendanaan dan kebijakan, serta kolaborasi dengan sektor swasta untuk memperkuat infrastruktur digital.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications.
- Indonesia, P. R. (n.d.). *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. Scott, Foresman.