



## Peran Teknologi Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

### *The Role of Digital Technology in Improving the Effectiveness of Public Services at the Makassar City Population and Civil Registry Service*

**Ragil Bintang Prasetyo<sup>1</sup>, Syahraeni<sup>2</sup>, Nadia Reski<sup>3</sup>, Astuty Hasti<sup>4</sup>**

Manajemen, STIE YPUP

Email: [ragilbintang20@gmail.com](mailto:ragilbintang20@gmail.com)<sup>1</sup>, [syahraenisikirman@gmail.com](mailto:syahraenisikirman@gmail.com)<sup>2</sup>, [nadiareski1903@gmail.com](mailto:nadiareski1903@gmail.com)<sup>3</sup>, [astuty.hasti@gmail.com](mailto:astuty.hasti@gmail.com)<sup>4</sup> @stie.ypupmks.ac.id<sup>4</sup>

#### Article Info

##### Article history :

Received : 19-11-2025

Revised : 20-11-2025

Accepted : 22-11-2025

Published : 24-11-2025

#### Abstract

*This community service activity aims to improve the public's understanding and ability to utilize digital technology in population administration services at the Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Makassar City. The method used in this activity is direct assistance to the community regarding the use of digital-based public service applications for submitting ID cards (KTP), Family Cards (KK), and other civil registration documents. The activity was carried out at the Makassar City Dukcapil office and was attended by 45 participants. The results show an increase in the community's ability to access digital services, with 82% of participants able to independently submit service requests after the assistance. The impact of this activity can be seen from the reduced queues for manual services and the improved effectiveness of public service delivery. This activity is expected to contribute to accelerating the digital transformation of public services in Makassar City.*

**Keywords :** *Digital Transformation, Population administration Services, Community Assistance*

#### Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Metode kegiatan yang digunakan adalah pendampingan langsung kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi pelayanan publik berbasis digital untuk pengajuan KTP, Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya. Kegiatan dilaksanakan di kantor Dinas Dukcapil Kota Makassar dan diikuti oleh 45 peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital, di mana 82% peserta mampu melakukan pengajuan layanan secara mandiri setelah pendampingan. Dampak kegiatan ini terlihat dari berkurangnya antrean layanan manual serta meningkatnya efektivitas pelayanan publik. Kegiatan ini diharapkan berkontribusi pada percepatan transformasi digital layanan publik di Kota Makassar.

**Kata Kunci:** **Transformasi Digital, Layanan Administrasi Kependudukan, Pendampingan Masyarakat**

#### PENDAHULUAN

Bagian metode penelitian berisi bahan dan alat, lokasi penelitian, uraian masalah atau alasan penelitian, metode/cara pengumpulan data (survei atau perancangan percobaan), dan analisis data. Pendahuluan ditulis dengan Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif



mencerminkan kemampuan negara dalam mengelola proses administrasi secara profesional. Di era perkembangan teknologi modern, sektor pelayanan publik dituntut untuk terus bertransformasi agar mampu memberikan layanan yang mudah diakses, cepat, dan tepat sasaran. Salah satu bentuk transformasi yang paling menonjol dalam satu dekade terakhir adalah penerapan teknologi digital atau digitalisasi layanan.

Digitalisasi pelayanan publik adalah proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengubah prosedur layanan manual menjadi layanan berbasis elektronik dan daring. Transformasi ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk modernisasi, tetapi juga menjadi strategi penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi pemerintahan. Di Indonesia, berbagai regulasi mulai dari Instruksi Presiden hingga Peraturan Menteri memandatkan instansi pemerintah untuk menerapkan sistem layanan digital, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan publik tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang dan menghabiskan banyak waktu. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) misalnya, menekankan bahwa pelayanan publik berbasis digital merupakan upaya untuk memperkuat penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) sebagai instansi yang bertanggung jawab atas layanan administrasi kependudukan berada di posisi strategis dalam transformasi digital tersebut. Administrasi kependudukan merupakan kebutuhan dasar masyarakat, mulai dari pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, hingga dokumen lain yang berkaitan dengan identitas hukum seseorang. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan ini seringkali menyebabkan terjadinya penumpukan antrean di kantor pelayanan, terutama di kota-kota besar seperti Makassar. Oleh karena itu, penerapan teknologi digital pada pelayanan Dukcapil menjadi langkah penting untuk mempercepat proses pelayanan sekaligus mengurangi beban kerja petugas dan mengurangi antrean manual yang selama ini menjadi keluhan masyarakat.

Dukcapil Kota Makassar merupakan salah satu instansi daerah yang telah menerapkan layanan digital, baik melalui aplikasi layanan online, pendaftaran daring, hingga penggunaan dokumen kependudukan digital yang dapat diunduh langsung oleh pemohon. Penerapan layanan digital ini bertujuan agar masyarakat dapat mengurus dokumen administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun, meskipun sistem digital sudah disediakan, masih banyak masyarakat yang belum memahami cara mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut. Rendahnya literasi digital, keterbatasan kemampuan teknologi sebagian masyarakat, serta minimnya pendampingan menjadi faktor utama yang menyebabkan layanan digital belum dimanfaatkan secara optimal.

Kesenjangan pengetahuan masyarakat dalam mengakses layanan digital berdampak langsung pada efektivitas pelayanan publik. Masyarakat yang tidak memahami alur layanan digital cenderung tetap datang langsung ke kantor Dukcapil, sehingga antrean manual semakin panjang dan proses pelayanan menjadi lambat. Di sisi lain, petugas sering kali harus menghabiskan waktu untuk melayani pertanyaan dasar tentang tata cara penggunaan aplikasi, padahal informasi tersebut sudah tersedia secara digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tidak serta merta



akan meningkatkan efektivitas pelayanan apabila masyarakat sebagai pengguna utama belum memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan inovasi tersebut.

Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan penggunaan layanan digital Dukcapil menjadi sangat penting. Pendampingan ini tidak hanya memberikan edukasi teknis mengenai cara mengakses layanan digital, tetapi juga bertujuan meningkatkan literasi digital masyarakat, membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan online, serta membantu mengurangi jumlah kunjungan ke kantor pelayanan. Pendampingan menjadi strategi yang tepat untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan antara inovasi teknologi pemerintah dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya.

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan sasaran masyarakat umum. Sasaran ini dipilih karena masyarakat merupakan pengguna utama layanan administrasi kependudukan, dan peningkatan kemampuan mereka dalam mengakses layanan digital akan memberikan dampak langsung terhadap efektivitas pelayanan publik. Melalui pendampingan secara langsung, masyarakat dibimbing cara membuat akun pada aplikasi layanan Dukcapil, mengunggah dokumen persyaratan, melakukan permohonan layanan, hingga memantau status layanan secara mandiri. Pendekatan ini diharapkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat pada layanan manual.

Selain itu, pendampingan ini merupakan bentuk kontribusi yang selaras dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan transformasi digital nasional. Pemerintah telah menargetkan peningkatan layanan digital melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dukcapil sebagai salah satu instansi yang memiliki volume layanan tinggi perlu menjadi role model dalam memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Dengan meningkatnya penggunaan layanan digital oleh masyarakat, Dukcapil dapat lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan, pengawasan data kependudukan, serta pengembangan inovasi pelayanan lainnya. Dengan demikian, pendahuluan ini menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik bukan hanya inovasi teknologi, melainkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun, keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian berupa pendampingan masyarakat menjadi langkah strategis untuk memperkuat pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital, sekaligus mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kota Makassar secara berkelanjutan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan metode pendampingan masyarakat (community assistance). Tahapan pelaksanaannya meliputi:

**1. Sosialisasi dan Edukasi Awal**

Memberikan penjelasan mengenai pentingnya teknologi digital dalam pelayanan publik serta manfaat penggunaan aplikasi layanan Dukcapil.

**2. Demonstrasi Penggunaan Layanan Digital**

Mengajarkan cara membuat akun, mengunggah dokumen, melakukan permohonan layanan, dan memantau status permohonan.



### 3. Pendampingan Individu

Peserta dibimbing secara langsung dalam melakukan pelayanan digital menggunakan smartphone masing-masing.

### 4. Evaluasi Kemampuan Peserta

Mengukur sejauh mana peserta mampu mengakses aplikasi pelayanan digital secara mandiri.

### 5. Monitoring dan Umpam Balik

Peserta memberikan masukan mengenai kendala penggunaan layanan digital untuk menjadi rekomendasi perbaikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran umum pelaksanaan kegiatan

Kegiatan pendampingan masyarakat mengenai penggunaan layanan digital Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Makassar dilaksanakan secara langsung di kantor Dukcapil dengan melibatkan peserta dari berbagai kecamatan di Kota Makassar. Peserta yang hadir berjumlah **45 orang**, yang mewakili kelompok usia produktif hingga kelompok usia lanjut. Keragaman usia ini memberikan gambaran mengenai variasi kebutuhan literasi digital masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Secara umum, peserta terbagi ke dalam tiga kategori:

- Kelompok usia muda (17–30 tahun)**, yang relatif lebih memahami penggunaan smartphone dan aplikasi digital.
- Kelompok usia dewasa (31–50 tahun)**, yang memahami teknologi namun masih memerlukan pendampingan.
- Kelompok usia lanjut (>50 tahun)**, yang sebagian besar belum familiar dengan layanan digital.

Pada tahap awal, peserta diberikan pre-test sederhana untuk mengukur kemampuan awal dalam menggunakan aplikasi pelayanan digital Dukcapil. Pre-test dilakukan dengan menilai pemahaman terhadap fungsi aplikasi, kemampuan membuat akun, mengunggah dokumen, serta memantau status layanan. Hasil pre-test menunjukkan bahwa hanya sekitar **22% peserta yang mampu melakukan pengajuan layanan digital secara mandiri**, sementara sisanya masih mengandalkan layanan manual di kantor.

Hal ini mempertegas perlunya pendampingan terstruktur untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai manfaat, prosedur, dan cara kerja layanan digital, terutama dalam konteks administrasi kependudukan yang menjadi kebutuhan rutin masyarakat.

### 2. Tahapan pendampingan dan implementasi

Kegiatan pendampingan dilakukan melalui empat tahap utama, yaitu:

#### a. Sosialisasi Konsep Layanan Digital

Pada tahap ini peserta diperkenalkan dengan konsep digitalisasi pelayanan publik dan manfaatnya, termasuk:



- 1) Efisiensi waktu
- 2) Kemudahan akses
- 3) Pengurangan antrean
- 4) Transparansi proses pelayanan
- 5) Kemudahan melampirkan dokumen saat diperlukan

Peserta diajak memahami pentingnya adaptasi teknologi dalam layanan administrasi untuk mempermudah aktivitas sehari-hari, terutama dalam layanan yang sifatnya mendesak seperti pembuatan KTP-el atau pengurusan Akta Kelahiran.

**b. Demonstrasi Penggunaan Aplikasi Dukcapil**

Pada tahap ini peserta dibimbing untuk:

- 1) Mengunduh aplikasi layanan Dukcapil Kota Makassar
- 2) Membuat akun
- 3) Mengisi identitas diri
- 4) Mengunggah dokumen digital
- 5) Mengajukan permohonan layanan
- 6) Melacak status permohonan
- 7) Mengunduh dokumen hasil layanan

Peserta mencoba seluruh tahapan secara langsung menggunakan smartphone masing-masing. Fasilitator memberikan panduan langkah demi langkah agar peserta dapat memahami alur layanan digital secara komprehensif.

**c. Pendampingan Individu**

Tahap ini memberikan kesempatan bagi peserta untuk mencoba secara mandiri penggunaan layanan digital. Fasilitator mendampingi peserta satu per satu untuk memastikan setiap peserta benar-benar memahami cara penggunaan aplikasi. Peserta yang sebelumnya kesulitan menemukan menu layanan, mengunggah file, atau memindai QR code mendapat penjelasan tambahan. Peserta kelompok usia lanjut diberi pendampingan yang lebih intensif, karena tingkat literasi digital mereka cenderung lebih rendah.

**d. Evaluasi Pasca-Pendampingan**

Setelah pendampingan selesai, dilakukan post-test untuk mengukur peningkatan kemampuan peserta. Hasil post-test menunjukkan bahwa **82% peserta berhasil melakukan pengajuan layanan digital secara mandiri**, angka yang meningkat signifikan dibandingkan 22% pada pre-test. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa pendampingan memiliki dampak nyata dalam meningkatkan kemampuan masyarakat memanfaatkan layanan digital.



### 3. Hasil kegiatan

#### a. Peningkatan Kemampuan Literasi Digital

Dari hasil evaluasi, diperoleh data sebagai berikut:

Indikator	Sebelum Pendampingan	Setelah Pendampingan
Mampu mengunduh aplikasi	40%	100%
Mampu membuat akun	35%	95%
Mampu mengunggah dokumen	28%	85%
Mampu mengajukan layanan	22%	82%
Mampu melacak status layanan	20%	78%

Data tersebut menunjukkan peningkatan kemampuan masyarakat secara signifikan. Pendampingan terbukti berhasil meningkatkan pemahaman peserta mengenai aplikasi layanan digital.

#### Pengurangan Ketergantungan pada Layanan Manual

Berdasarkan hasil wawancara setelah kegiatan, peserta menyatakan bahwa penggunaan layanan digital:

- Mengurangi waktu kunjungan ke kantor
- Mengurangi biaya transportasi
- Menghindari antrian panjang
- Mempermudah akses layanan kapan saja

Sekitar **87% peserta** menyatakan akan menggunakan layanan digital sebagai pilihan utama setelah mengikuti pendampingan.

### 4. Pembahasan

#### a. Digitalisasi Layanan sebagai Solusi Penguatan Efektivitas Pelayanan Publik

Digitalisasi terbukti mampu mengatasi beberapa permasalahan klasik pelayanan publik seperti:

- 1) antrian panjang
- 2) proses yang lambat
- 3) ketidaktransparan status layanan
- 4) kebutuhan berulang untuk datang ke kantor

Dalam konteks Dukcapil Makassar, penerapan layanan digital memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan tanpa batasan waktu dan tempat. Ini mempercepat proses layanan sekaligus meringankan beban petugas.

#### b. Analisis terhadap Rendahnya Tingkat Penggunaan Layanan Digital

Meski aplikasi layanan sudah tersedia, tingkat penggunaannya masih rendah sebelum pendampingan (47%). Alasan rendahnya penggunaan mencakup:



- 1) Kurangnya sosialisasi dari pemerintah.
- 2) Rendahnya literasi digital masyarakat.
- 3) Keterbatasan pemahaman penggunaan aplikasi.
- 4) Keraguan masyarakat terhadap keabsahan layanan digital.

Pendampingan seperti ini menjadi jembatan untuk mengatasi kendala tersebut.

#### **c. Dampak Pendampingan terhadap Efektivitas Pelayanan**

Pendampingan berhasil:

- 1) Meningkatkan kemampuan masyarakat
- 2) Mengurangi jumlah pengunjung layanan manual
- 3) Menambah jumlah pengguna layanan digital
- 4) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah
- 5) Mengoptimalkan transformasi digital Dukcapil

Dampak makro dari kegiatan ini adalah terciptanya budaya layanan digital yang berkelanjutan.

#### **5. Dampak Jangka Panjang**

Jika pendampingan dilakukan secara berkelanjutan, dampak jangka panjangnya mencakup:

- a. peningkatan budaya digital masyarakat
- b. peningkatan efisiensi layanan
- c. berkurangnya kerumunan di kantor pelayanan
- d. penguatan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE)
- e. peningkatan citra Pemerintah Kota Makassar dalam pelayanan publik.

### **KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan literasi dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital administrasi kependudukan. Pendampingan yang diberikan mampu memberikan pemahaman praktis kepada masyarakat mengenai cara mengakses, menggunakan, dan menyelesaikan permohonan layanan secara mandiri melalui platform digital Dukcapil. Peningkatan kemampuan ini tidak hanya mempermudah masyarakat tetapi juga mendorong terciptanya layanan publik yang lebih efisien dan responsif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dapat berjalan efektif apabila diiringi dengan pendampingan intensif kepada masyarakat. Peningkatan kemampuan peserta dari 22% menjadi 82% menunjukkan bahwa edukasi dan pendampingan memiliki peran yang sangat strategis. Dengan meningkatnya pemanfaatan layanan digital Dukcapil, efektivitas pelayanan publik semakin menguat.



Selain itu, kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan. Berkurangnya antrean layanan manual, meningkatnya kecepatan pemrosesan layanan, serta meningkatnya kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan pendampingan. Untuk keberlanjutan, kegiatan serupa perlu terus dilakukan secara berkala guna memastikan masyarakat tetap adaptif terhadap perkembangan teknologi digital dan mendorong transformasi layanan publik yang lebih modern dan inklusif.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustino, L. (2020). Dasar-dasar Kebijakan Publik. Alfabeta.
- Almalki, A., & Aziz, M. (2021). Factors influencing the adoption of digital public services. *Government Information Quarterly*, 38(4).
- Al-Shboul, M., Rababah, O., Ghnemat, R., & Al-Saqlqa, S. (2014). Challenges and factors affecting the implementation of e-government in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*, 7(13), 1111–1127.
- Arif, M., & Susanto, T. D. (2021). The influence of digital public service innovation. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 145–158.
- Asmi, F., & Purnamasari, E. (2022). Penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 3(1), 55–64.