

Receive : 24 October 2025
Revised : 12 November 2025
Accepted : 13 November 2025

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.107

Vol. 7 No. 2, December 2025, Hlm. 116-125



Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

Nirmala Apsari

E-Mail : mhalaapsari@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat, termasuk dalam aspek administrasi kependudukan. Perkembangan teknologi informasi mendorong terjadinya transformasi tata kelola pelayanan publik, termasuk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palu. Artikel ini mengkaji kualitas pelayanan publik berbasis digital di Disdukcapil Kota Palu dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Kajian ini menelusuri latar belakang historis, konteks kebijakan, strategi digitalisasi, hambatan dan solusi yang diterapkan di lapangan. Temuan menunjukkan bahwa digitalisasi layanan sangat efektif meningkatkan akses dan efisiensi, meski masih ditemui kendala pada infrastruktur, SDM, dan literasi digital masyarakat. Disimpulkan bahwa inovasi layanan digital merupakan keniscayaan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, namun memerlukan komitmen dan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah aktivitas yang tidak bisa dilepaskan dari esensi negara modern. Sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara memiliki kewajiban menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara, khususnya di bidang administrasi kependudukan (Dwiyanto, 2006). Kualitas pelayanan publik menjadi barometer keberhasilan birokrasi dalam menjalankan fungsi pengayoman dan perlindungan hak asasi setiap individu.

Administrasi kependudukan, yang meliputi pembuatan dan penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan kematian, memegang peranan vital dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Data yang teradministrasi dengan akurat akan berperan dalam perencanaan pembangunan, pelaksanaan hak dan kewajiban warga, serta pendistribusian sumber daya. Namun demikian, dalam perjalanan panjang sejarah pelayanan publik di Indonesia, administrasi kependudukan kerap menghadapi berbagai persoalan mulai dari pelayanan lamban, diskriminasi, birokrasi berbelit, dan tidak transparan (Hardiyansyah, 2018; Herdiansyah, 2011).

Perubahan paradigma dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi tuntutan di tengah era digital dan globalisasi. Seiring kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan teknologi diharapkan mampu menekan praktik-praktik penyalahgunaan wewenang, mempercepat proses pengurusan dokumen, serta memperluas akses pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat (Kurniawan, 2020).

Pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional selama ini identik dengan manualisasi proses, mulai dari tahap pendaftaran, pencatatan dokumen, verifikasi berkas, hingga penerbitan dokumen yang umumnya dilakukan secara tatap muka di kantor pelayanan. Proses yang panjang dan rumit kerap menyebabkan keluhan dari masyarakat. Tidak jarang pengguna layanan harus menunggu berjam-jam, bahkan berhari-hari untuk mendapatkan kepastian dokumen yang dibutuhkan (Dwiyanto, 2006).

Permasalahan umum yang sering muncul antara lain: keterbatasan sumber daya manusia pelayanan, distribusi dokumen yang tidak merata, integrasi data yang lemah antar instansi, serta tingginya ketergantungan proses pada keberadaan petugas pelayanan. Selain itu, praktik-praktik pungutan liar

terkadang berkembang akibat kurangnya sistem kontrol dan transparansi dalam alur pelayanan (Hardiyansyah, 2018).

Kasus-kasus keterlambatan penerbitan KTP elektronik (e-KTP), kehilangan berkas, serta minimnya fasilitas pelayanan di daerah-daerah terpencil menjadi sorotan publik dan media massa. Persoalan ini diperparah dengan adanya laju pertumbuhan penduduk yang tinggi, urbanisasi, dan perkembangan dinamika sosial masyarakat yang semakin kompleks. Tanpa adanya inovasi pelayanan, proses administrasi kependudukan bisa menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat dan melemahkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Indrajit, 2014).

Upaya transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan agenda besar yang sedang digalakkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Salah satu tonggak penting adalah disahkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui peraturan ini, seluruh instansi pemerintah diwajibkan mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam seluruh proses kerja pemerintahan, termasuk pelayanan publik (Kementerian PANRB, 2021).

Digitalisasi pelayanan publik dimaknai tidak sekadar pemanfaatan perangkat keras dan lunak, namun juga

perubahan pola pikir, desain sistem kerja, serta budaya kerja birokrasi yang cenderung konservatif menuju birokrasi yang responsif, adaptif, dan inovatif (Kurniawan, 2020). Pengembangan sistem aplikasi, penerapan e-Government, penggunaan tanda tangan elektronik, hingga integrasi basis data nasional menjadi strategi utama dalam transformasi tata kelola pelayanan publik.

Kementerian Dalam Negeri, melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ikut aktif dalam mendorong transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan. Layanan kependudukan yang dulu berbasis berkas kini mulai beralih ke layanan daring, seperti aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pengiriman dokumen digital melalui email, dan penggunaan media sosial sebagai kanal pengaduan dan informasi (Media Elektronik Pemerintah Kota Palu, 2022).

Kota Palu, sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Tengah, merupakan salah satu kota yang berkembang pesat pasca pemekaran wilayah. Pertumbuhan jumlah penduduk, urbanisasi, dan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen administrasi kependudukan membuat Disdukcapil Kota Palu memegang peranan penting dalam menjaga kelancaran tata kelola pemerintahan daerah. Namun, sebelum

diterapkannya digitalisasi layanan, sejumlah permasalahan klasik kerap menghiasi dinamika pelayanan Disdukcapil Kota Palu.

Antrean panjang, keterlambatan pencetakan dokumen, serta lemahnya sistem monitoring dan evaluasi menjadi tantangan utama. Responden survei tahun 2018 menunjukkan bahwa lebih dari 60% pengguna layanan mengeluhkan lama waktu tunggu dalam pengurusan KTP elektronik dan Akta Kelahiran. Selain itu, sejumlah wilayah di Kota Palu mengalami kesulitan mengakses fasilitas pelayanan disebabkan oleh jarak tempuh, kondisi geografis, dan keterbatasan transportasi.

Masyarakat secara tradisional juga merasa terintimidasi oleh proses birokrasi yang dianggap membingungkan. Prosedur pengajuan dokumen yang melibatkan banyak tahapan dan persyaratan membuat banyak warga memilih menggunakan jasa calo, sehingga rentan terjadi pungli (pungutan liar) yang memperburuk citra pemerintah daerah (Herdiansyah, 2011).

Seiring perkembangan teknologi dan meningkatnya penetrasi internet di Kota Palu, Disdukcapil mulai merancang strategi pelayanan berbasis digital untuk memangkas rantai birokrasi serta meningkatkan kecepatan, keterbukaan, dan kepastian dalam pelayanan dokumen kependudukan. Penerapan layanan online, sistem antrean elektronik, hingga fasilitas helpdesk

digital menjadi jawaban atas berbagai keluhan masyarakat.

Digitalisasi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Palu diawali dengan pembenahan infrastruktur teknologi, pengembangan aplikasi layanan daring, serta pelatihan kepada petugas dan masyarakat sejak tahun 2019. Kota Palu menjadi salah satu daerah yang aktif mengimplementasikan inovasi SPBE tingkat kota, termasuk integrasi data, aplikasi berbasis web dan mobile, serta layanan mandiri tanpa harus hadir fisik secara penuh di kantor Disdukcapil (Media Elektronik Pemerintah Kota Palu, 2022).

Inovasi paling menonjol adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Online dan layanan pendaftaran dokumen secara daring melalui aplikasi WhatsApp, website resmi, serta penyediaan saluran informasi melalui media sosial seperti Facebook dan Instagram. Melalui kanal-kanal ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran awal, mengunggah dokumen, memantau perkembangan permohonan, serta menerima dokumen secara digital.

Tidak hanya itu, Disdukcapil Kota Palu juga menyediakan anjungan pelayanan mandiri di lokasi-lokasi strategis seperti kantor camat dan pusat perbelanjaan. Inovasi ini meminimalisir ketergantungan masyarakat pada petugas pelayanan serta mempercepat akses layanan pada jam-jam sibuk.

Demikian pula, integrasi dengan aplikasi Dukcapil Nasional (seperti layanan “Identitas Kependudukan Digital”) kian memperluas spektrum layanan digital yang diterima masyarakat Palu.

Transformasi pelayanan publik berbasis digital tidak serta merta berjalan mulus. Tantangan utama yang harus dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, utamanya ketersediaan jaringan internet yang stabil dan merata pada seluruh wilayah Kota Palu. Beberapa kelurahan di sisi pinggiran masih mengalami blank spot atau keterbatasan sinyal yang menghambat akses ke layanan digital.

Selain itu, kesiapan sumber daya manusia baik dari sisi petugas pelayanan maupun masyarakat juga menjadi hambatan signifikan. Petugas pelayanan membutuhkan peningkatan kapasitas teknis dalam menggunakan perangkat dan sistem baru, sementara masyarakat masih ada yang gagap teknologi (gaptek), terutama dari kalangan lanjut usia maupun mereka yang terbiasa menggunakan layanan konvensional.

Ada pula tantangan budaya, sebagaimana diungkap dalam studi Indrajit (2014), yaitu resistensi terhadap perubahan. Masyarakat yang sudah terbiasa dilayani secara tatap muka cenderung kurang percaya kepada layanan daring, khawatir akan keamanan data, serta khawatir dokumen mereka tidak terproses sesuai harapan.

Ancaman lain yang tidak boleh dipandang remeh adalah isu keamanan siber. Pemanfaatan teknologi informasi membawa risiko kebocoran data pribadi, manipulasi data, dan serangan hacker. Hal ini menuntut Disdukcapil Kota Palu untuk terus membenahi sistem keamanan data, memperbarui perangkat dan memperkuat tata kelola perlindungan data pribadi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang dirancang untuk memahami proses, dinamika, serta kualitas pelayanan publik berbasis digital di Disdukcapil Kota Palu. Studi dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu:

- (1) Studi literatur: pengumpulan data sekunder dari berbagai buku, artikel ilmiah, regulasi pemerintah, dan laporan media elektronik.
- (2) Dokumentasi: penelusuran dokumen kebijakan, SOP pelayanan, statistik pelayanan, serta data hasil survei kepuasan pengguna layanan digital Disdukcapil Kota Palu.
- (3) Observasi lapangan: pemantauan langsung terhadap pelaksanaan pelayanan di kantor Disdukcapil, anjungan pelayanan mandiri, serta kanal-kanal digital Disdukcapil Kota Palu.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama: reduksi data (memilah informasi yang relevan),

display data (menyajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan grafik), serta penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Kredibilitas temuan dijaga dengan triangulasi data, cross-check data lintas sumber, dan validasi informasi ke narasumber kunci.

PEMBAHASAN

Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Disdukcapil Kota Palu menitikberatkan pada dua model utama, yaitu digitalisasi proses bisnis internal dan layanan eksternal kepada masyarakat. Digitalisasi internal mencakup proses administrasi data kependudukan, arsip elektronik, sistem informasi pegawai, serta pengelolaan berkas permohonan melalui sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Model kedua adalah transformasi layanan eksternal, di mana masyarakat dapat mengakses portal layanan daring, melakukan pendaftaran, pelacakan permohonan, hingga memperoleh dokumen elektronik (Kurniawan, 2020).

Disdukcapil Kota Palu mengadopsi strategi open API untuk mengintegrasikan data kependudukan dengan layanan lintas instansi seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dukcapil Nasional, serta penyelenggara Jaminan Sosial Nasional. Hal ini memudahkan proses verifikasi data lintas layanan pemerintah sehingga layanan seperti BPJS, sekolah,

perpajakan, dan bantuan sosial berjalan lancar. Pemanfaatan WhatsApp Business dan media sosial resmi menjadi pelengkap inovasi untuk merespon aduan, permintaan informasi, serta sosialisasi kebijakan (Media Elektronik Pemerintah Kota Palu, 2022).

1. Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi dan Aksesibilitas Layanan

Digitalisasi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Palu terbukti membawa perubahan signifikan dalam hal efisiensi birokrasi dan akses layanan. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, sebelum digitalisasi, masyarakat rata-rata membutuhkan waktu selama 3-7 hari kerja untuk memperoleh KTP elektronik. Setelah penerapan layanan daring, waktu proses pemrosesan dokumen dapat dipangkas menjadi 1-2 hari, bahkan beberapa layanan dapat diselesaikan dalam hitungan jam.

Pengurangan antrean di kantor pelayanan menjadi manfaat nyata yang sangat dihargai oleh masyarakat. 72% responden survei mengaku lebih nyaman memanfaatkan layanan daring dibandingkan layanan konvensional, karena menghemat waktu, biaya transportasi, serta memudahkan monitoring perkembangan permohonan.

Selain itu, digitalisasi memperluas jangkauan pelayanan. Masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau di wilayah yang sulit dijangkau dapat memanfaatkan kanal digital untuk

pendaftaran dan permohonan dokumen tanpa hambatan geografis. Pengiriman dokumen elektronik melalui email, serta notifikasi status permohonan via WhatsApp dirasakan sangat membantu masyarakat dalam memperoleh kepastian atas layanan yang diterima (Kementerian PANRB, 2021).

2. Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Digital: Efektivitas, Efisiensi, Akuntabilitas

Kualitas pelayanan publik dinilai dengan memperhatikan beberapa dimensi utama yaitu efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas (Hardiyansyah, 2018):

- 2.1. Efektivitas: Digitalisasi layanan Disdukcapil Kota Palu sangat efektif dalam mempercepat proses pengurusan dokumen serta menurunkan jumlah keluhan masyarakat. Pendataan internal Disdukcapil menunjukkan adanya penurunan kasus pengaduan keterlambatan dokumen hingga 65% dalam dua tahun terakhir.
- 2.2. Efisiensi: Proses administrasi digital memotong alur dokumen fisik, mengurangi duplikasi berkas, serta menghemat biaya operasional. Dari sisi masyarakat, efisiensi diukur melalui penghematan waktu, biaya transportasi, serta fleksibilitas pelayanan 24/7 yang tidak dibatasi jam kerja kantor.

2.3. Akuntabilitas: Setiap tahapan proses dapat diawasi secara transparan melalui dashboard aplikasi. Masyarakat dapat melacak status berkasnya secara real time, mempersempit ruang untuk praktik pungli. Laporan tahunan internal juga menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap keterbukaan informasi dan kejelasan alur pelayanan.

3. Respon Masyarakat terhadap Transformasi Layanan Digital

Perubahan model pelayanan dari konvensional ke digital mendapat respon beragam dari masyarakat Kota Palu. Sebagian besar kalangan muda dan masyarakat yang telah terbiasa berinteraksi dengan teknologi merasa sangat terbantu dengan layanan digital. Namun, kelompok usia lanjut, masyarakat marginal, serta warga yang tinggal di daerah terbatas infrastruktur digital cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan berbasis teknologi.

Terdapat keluhan akses jaringan internet yang lambat, error pada aplikasi, serta kurangnya petunjuk teknis yang mudah dipahami (Herdiansyah, 2011). Disdukcapil Kota Palu menanggapi hal ini dengan memperbanyak sosialisasi, pelatihan, serta pengembangan sistem helpdesk online sebagai kanal aduan dan konsultasi masyarakat. Kerjasama dengan kelurahan, komunitas lokal dan sekolah juga dilakukan untuk

melakukan literasi digital dan pendampingan kepada kelompok masyarakat rentan teknologi.

4. Hambatan dan Solusi Strategis

Transformasi digital pelayanan publik bukan tanpa hambatan. Penelusuran literatur dan wawancara mendalam menunjukkan adanya beberapa kendala kunci:

4.1. Infrastruktur Teknologi

Keterbatasan jaringan internet di sejumlah wilayah masih menjadi kendala utama. Solusi yang dapat ditempuh adalah mendorong pemerintah kota bekerjasama dengan provider telekomunikasi untuk memperluas jaringan serta menyediakan fasilitas WiFi publik gratis di lokasi strategis (Inayah & Azizah, 2021).

4.2. Keterampilan Petugas dan Masyarakat

Sebagian petugas pelayanan masih perlu bimbingan teknis, pelatihan penggunaan aplikasi, dan adaptasi prosedur kerja baru. Pemerintah kota secara rutin melaksanakan pelatihan dan workshop internal, serta mendorong pelibatan universitas setempat untuk pemutakhiran kurikulum pelatihan digital.

4.3. Keamanan dan Privasi Data

Isu perlindungan data pribadi sangat krusial dalam pelayanan kependudukan. Oleh sebab itu, pembenahan regulasi, penggunaan

sertifikat digital, firewall, serta audit keamanan siber menjadi keniscayaan. Disdukcapil Kota Palu juga mulai menggandeng lembaga yang kompeten dalam bidang keamanan data.

4.4. Sosialisasi dan Literasi Digital

Literasi digital masyarakat masih rendah, khususnya pada segmen usia lanjut dan masyarakat dengan pendidikan rendah. Solusi yang diterapkan antara lain memperbanyak petunjuk visual seperti video tutorial, memperkuat bimbingan operator kelurahan, dan memberikan insentif bagi masyarakat yang aktif memanfaatkan layanan digital.

5. Studi Banding dan Pembelajaran Praktik Terbaik

Sebagai bagian dari upaya perbaikan mutu, Disdukcapil Kota Palu melakukan studi banding ke berbagai wilayah yang sudah terlebih dahulu sukses menerapkan inovasi pelayanan digital. Studi kasus dari Kota Surabaya, Yogyakarta, serta Denpasar banyak menginspirasi pengembangan aplikasi layanan digital, penyederhanaan prosedur, serta model kolaborasi dengan pihak swasta dan universitas (Indrajit, 2014; Kementerian PANRB, 2021).

Pembelajaran utama adalah pentingnya komitmen pimpinan daerah, soliditas tim IT internal, serta keterbukaan terhadap masukan dan kritik masyarakat. Tidak kalah penting

adalah keberlangsungan sosialisasi dan evaluasi secara periodik guna menjaga keberlanjutan inovasi serta menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan dinamika masyarakat.

6. Prospek dan Tantangan Jangka Panjang

Transformasi pelayanan publik berbasis digital di Disdukcapil Kota Palu membuka prospek besar bagi kemajuan birokrasi kota. Dalam jangka panjang, digitalisasi diharapkan tidak hanya berhenti pada administrasi dokumen, namun berkembang pada smart governance, di mana pemanfaatan data kependudukan mendukung smart city dan pengembangan teknologi lain seperti artificial intelligence untuk perencanaan kota.

Tantangan lain yang perlu diantisipasi adalah dinamika regulasi nasional, perubahan perilaku masyarakat, entries of new digital risks (cyber attacks, data manipulation), serta kebutuhan pembaruan sistem aplikasi secara berkelanjutan. Pemerintah Kota Palu harus proaktif mengikuti tren teknologi, memperbarui perangkat keras dan lunak, serta berinvestasi di bidang SDM digital untuk menjaga momentum pelayanan publik berbasis digital.

KESIMPULAN

Digitalisasi memberikan dampak transformatif terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Palu. Inovasi berbasis teknologi tidak

hanya mempercepat, mempermudah, dan memperluas akses pelayanan dokumen kependudukan, namun juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Meski demikian, kendala pada infrastruktur, literasi digital, dan keamanan data masih perlu menjadi perhatian serius seluruh pihak. Keberhasilan transformasi digital membutuhkan komitmen berkelanjutan pemerintah, kolaborasi multipihak, serta partisipasi aktif masyarakat dalam mengupayakan pelayanan publik yang inklusif dan berdaya saing

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Creswell, J. W. (2013). Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2014). Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Jakarta: Gramedia.

Receive : 24 October 2025
Revised : 12 November 2025
Accepted : 13 November 2025

P-ISSN : 1858-084X
E-ISSN : 2808-5213
DOI : 10.55100/administrator.v7i2.107

- Herdiansyah, H. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika.
- Inayah, S., & Azizah, N. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik: Peluang dan Tantangan di Indonesia. Jurnal Administrasi Publik, 18(2), 123-138.
- Kurniawan, A. (2020). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. London: Sage Publications.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Media Elektronik Pemerintah Kota Palu. (2022). Laporan Tahunan Transformasi Digital Disdukcapil Kota Palu.
- Kementerian PANRB. (2021). Laporan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi