

Strategi Disdukcapil Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Di Kabupaten Sidenreng Rappang

Haerunnisa Ahmad¹, Abdul Jabbar², Barisan³, Sandi Lubis⁴

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email: haerunnisaahmad868@gmail.com

Kata kunci

Strategi publik,
Pelayanan online,
aministrasi
kependudukan,
Disdukcapil

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan secara online. Masalah utama dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat penggunaan layanan online oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak Nvivo 12 untuk menghasilkan temuan yang terstruktur dan sistematis. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan meliputi penyediaan aplikasi layanan daring, sosialisasi melalui media sosial, penempatan petugas di tingkat desa/kecamatan, serta evaluasi layanan. Namun, pemanfaatan layanan online masih belum merata dan cenderung rendah dibandingkan dengan layanan offline. Beberapa faktor penghambat utama antara lain rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, serta kurang optimalnya sosialisasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan edukasi digital dan strategi komunikasi yang lebih intensif.

Keywords

Public strategy,
online services,
population
administration,
Disdukcapil

Abstract

This research aims to analyze the strategies implemented by the Population and Civil Registration Office of Sidenreng Rappang Regency in improving online population administration services. The main issue in this research is the low level of online service usage by the community. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques thru observation, interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling techniques. The collected data were then analyzed using Nvivo 12 software to produce structured and systematic findings. The results of the research show that the strategies implemented include the provision of online service applications, socialization thru social media, the placement of officers at the village/sub-district level, and service evaluation. However, the utilization of online services is still uneven and tends to be low compared to offline services. Some of the main inhibiting factors include low digital literacy among the community and suboptimal socialization. Therefore, strengthening digital education and more intensive communication strategies are needed.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat mendorong instansi pemerintahan untuk bertransformasi secara digital, terutama dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Marlina, 2024). Pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Mozin et al., 2026). Melihat pesatnya perkembangan teknologi, pemerintah telah memanfaatkan peluang ini sebagai upaya untuk menyederhanakan birokrasi di bidang pemerintahan, sehingga layanan menjadi lebih mudah diakses, juga sebagai wujud keterbukaan kepada masyarakat, karena E-Government membuat layanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi lebih efektif dan sangat efisien. (Syaepudin & Nurlukman, 2022). Salah satu wujud nyata dari perkembangan ini adalah penerapan sistem pelayanan administrasi berbasis online (Maharani et al., 2024). Sebagaimana yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan, telah melakukan upaya digitalisasi layanan dengan menerapkan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis online. Dalam perkembangannya, layanan tersebut mengalami peningkatan dari aplikasi sebelumnya, yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PALEKKO), ke aplikasi terbaru yakni Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Online (ALAKO), sebagai inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan aplikasi PALEKKO memberikan kontribusi positif dalam memfasilitasi akses layanan dan menyederhanakan proses administrasi. Namun, pemanfaatannya masih belum optimal karena rendahnya literasi digital masyarakat (Panaungi, 2023)

Meskipun pengembangan sistem telah dilakukan melalui aplikasi ALAKO, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan online masih rendah. Berdasarkan pengamatan awal, jumlah orang yang menggunakan layanan online pada aplikasi ALAKO hanya sekitar 20-30 orang per hari, sedangkan masyarakat yang datang langsung ke kantor untuk melakukan pengurusan administrasi mencapai sekitar 50-100 orang per hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi layanan dan realitas penggunaannya di masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran teknologi saja tidak cukup untuk meningkatkan kualitas layanan tanpa didukung oleh strategi yang tepat.

Rendahnya pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis online tidak dapat dipisahkan dari berbagai faktor yang saling terkait. Salah satu faktor utamanya adalah rendahnya literasi digital masyarakat, yang menyebabkan masyarakat kesulitan memahami dan menggunakan layanan berbasis teknologi (Susila, 2025). Selain itu, kebiasaan masyarakat yang masih lebih memilih layanan tatap muka juga menjadi hambatan dalam mendorong penggunaan layanan online (Kumalasari & Swasanti, 2024). Dalam konteks ini, masyarakat cenderung merasa lebih nyaman menggunakan layanan manual karena dianggap lebih mudah dan langsung. Strategi

pemerintah tidak boleh hanya berhenti pada penyediaan aplikasi; pemerintah juga harus mampu mendorong perubahan perilaku masyarakat agar masyarakat bersedia beralih ke layanan digital (Naqibah et al., 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital masih menghadapi beberapa kendala. Seperti pada Penelitian yang dilakukan oleh (Naqibah et al., 2021) menunjukkan bahwa layanan administrasi berbasis online belum berjalan secara optimal akibat hambatan komunikasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya dan mendorong perubahan perilaku masyarakat (Ramayana, 2025). Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan layanan berbasis online merupakan hasil interaksi antara faktor teknologi, organisasi, dan masyarakat (Suradi, 2025).

Meskipun berbagai studi telah membahas implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis online, masih terdapat kesenjangan penelitian yang secara khusus mengkaji strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pemanfaatan layanan tersebut, khususnya di Kabupaten Sidenreng Rappang. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada evaluasi sistem atau kualitas layanan, sedangkan studi yang membahas strategi organisasi untuk mendorong perubahan perilaku masyarakat masih terbatas. Namun, setiap daerah memiliki karakteristik sosial dan budaya yang berbeda, sehingga diperlukan penelitian yang lebih kontekstual. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dalam meningkatkan layanan administrasi berbasis online yang lebih efektif dan sesuai kebutuhan Masyarakat.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2013), penelitian dengan pendekatan kualitatif ditujukan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah (natural setting), dimana peneliti berperan sebagai instrument kunci. Melalui metode kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis secara mendalam strategi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan secara online. Pendekatan ini dipilih karena memberikan wawasan yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti (Waruwu, 2024), khususnya terkait strategi organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam konteks pelayanan publik.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung melalui wawancara dengan narasumber yang ditentukan dengan teknik purposive sampling, yang meliputi Kepala Dinas, Kepala Bidang, petugas layanan, operator desa, serta

masyarakat yang memanfaatkan layanan administrasi baik secara online maupun offline. Di sisi lain, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan dari instansi, dan arsip yang berhubungan dengan layanan administrasi kependudukan.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan, baik secara online maupun offline. Wawancara mendalam bertujuan untuk memperoleh informasi tentang strategi yang diterapkan dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperlukan dalam bentuk dokumen, foto, dan informasi lainnya yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi NVivo 12 untuk memudahkan dalam mengolah data serta mengelompokkan informasi hasil wawancara. NVivo merupakan perangkat lunak untuk analisis data kualitatif yang dibantu komputer atau yang dikenal sebagai computer-assisted qualitative data analysis software (CAQDAS) (Olapane, 2021). Penggunaan Nvivo dalam pendekatan kualitatif bertujuan untuk menjelaskan masalah tentang strategi pemerintah dalam meningkatkan layanan administrasi online dengan model coding data. Untuk menjaga validitas data, penelitian ini juga menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, sehingga data yang dikumpulkan dapat diuji kebenaran dan akurasi.

Hasil dan Pembahasan

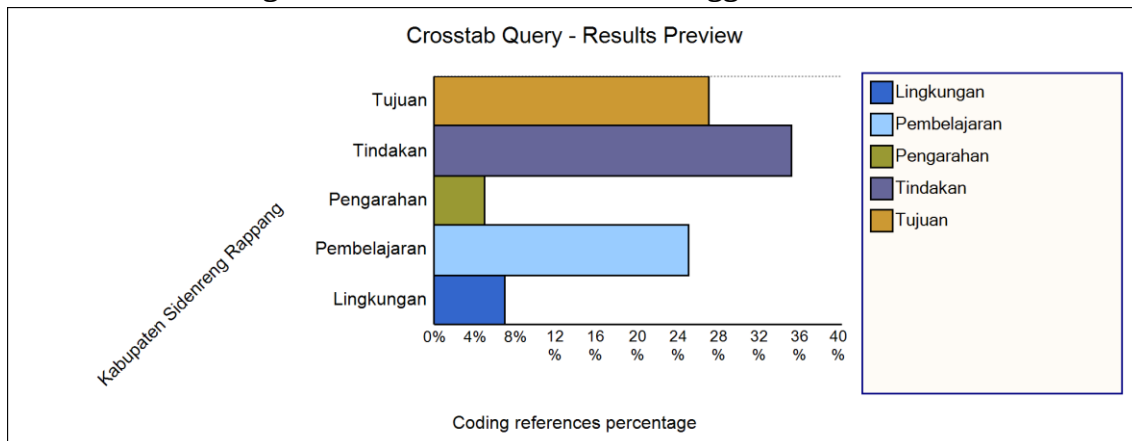
Hasil Penelitian

A. Strategi Pemerintah dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dilaksanakan melalui beberapa upaya, yaitu penyediaan aplikasi layanan online (PALEKKO dan ALAKO), sosialisasi melalui media sosial, penempatan operator di tingkat desa dan kecamatan. Penyediaan aplikasi ALAKO sebagai peningkatan dari aplikasi sebelumnya merupakan langkah strategis dalam memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengelola berbagai dokumen seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan akta kematian tanpa harus datang langsung ke kantor.

Selain itu, dukungan dari para operator di tingkat desa dan kecamatan juga merupakan bagian penting dari strategi ini, karena membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan berbasis online. Namun, berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi dan edukasi yang dilakukan masih terbatas pada media sosial, belum dilakukan secara langsung dan menyeluruh kepada masyarakat.

Diagram 1. Hasil Analisis Data Menggunakan NVivo



Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo, strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan berbasis online di Kabupaten Sidenreng Rappang dapat dipahami melalui lima kategori utama: tujuan, tindakan, pengarahannya, pembelajaran, dan lingkungan. Dari hasil analisis NVivo yang disajikan, terlihat bahwa kategori dengan persentase tertinggi adalah Tindakan 35%, yang menunjukkan bahwa Dinas Dukcapil telah mengambil berbagai langkah konkret untuk mendorong peningkatan penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis online. Tindakan-tindakan ini diwujudkan melalui penyediaan aplikasi layanan online seperti aplikasi PALEKKO & ALAKO, pemanfaatan media sosial sebagai sarana sosialisasi dengan Masyarakat, serta arahan kepada setiap operator desa, lurah dan kecamatan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan lebih menekankan pada implementasi langsung di lapangan sebagai upaya memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan.

Selain itu, kategori pembelajaran 25% juga memiliki persentase yang cukup tinggi, menunjukkan bahwa proses evaluasi dan peningkatan layanan merupakan bagian penting dari strategi yang diterapkan. Kantor Dukcapil secara aktif mengevaluasi perkembangan penggunaan layanan daring, khususnya dengan melihat jumlah pengguna dan hambatan yang dihadapi di lapangan. Evaluasi ini kemudian menjadi dasar untuk melakukan perbaikan, baik dari segi sistem, layanan, maupun strategi sosialisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa pembelajaran organisasi telah berjalan, meskipun masih perlu ditingkatkan agar lebih sistematis dan berkelanjutan.

Sementara itu, kategori tujuan 27% menunjukkan bahwa arah dan tujuan layanan administrasi berbasis online cukup jelas, yaitu untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan efektivitas dalam melayani masyarakat. Namun, meskipun tujuan telah dirumuskan dengan baik, pencapaian target belum sepenuhnya optimal, karena masih ada segmen masyarakat yang belum memanfaatkan layanan online secara maksimal. Kemudian kategori pengarahannya 5% berada pada tingkat terendah, yang menunjukkan bahwa aspek arahan, bimbingan, dan komunikasi kepada masyarakat masih belum optimal. Hal ini terlihat dari sosialisasi atau edukasi langsung ke masyarakat masih belum sepenuhnya optimal, sehingga pemahaman masyarakat tentang penggunaan

layanan online masih terbatas. Bimbingan saat ini sebagian besar dilakukan secara tidak langsung melalui media sosial, sehingga belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Selanjutnya, kategori lingkungan 8% juga memiliki persentase yang relatif rendah dibandingkan dengan kategori lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor eksternal seperti kondisi jaringan internet dan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan strategi tersebut.

Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan berbasis online lebih berfokus pada tindakan langsung dan pembelajaran organisasi, sementara aspek arahan dan lingkungan masih perlu ditingkatkan. Selain itu, meskipun tujuan layanan online sudah jelas, pemahaman masyarakat mengenai manfaat jangka panjang dari layanan ini masih perlu diperkuat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas strategi ini, Dinas Dukcapil perlu memperkuat jangkauan langsung ke masyarakat, meningkatkan pendidikan literasi digital, dan memperbarui infrastruktur jaringan agar layanan dapat beroperasi secara lebih optimal. Dengan pendekatan yang lebih seimbang, diharapkan penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis online dapat meningkat dan memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan publik secara keseluruhan.

B. Penggunaan Layanan Administrasi Berbasis Online vs Offline

Tabel 1.Total Pelayanan Aplikasi ALAKO 2025-2026

No.	Nama Layanan	Tahun 2025				Tahun 2026		Jumlah
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	
1.	Pindah Antar Kecamatan/Kelurahan dalam Kabupaten	0	0	8	26	15	8	57
2.	Permohonan KK Pasangan Suami Istri	1	4	23	30	26	15	99
3.	Perubahan Kartu Keluarga	2	19	27	30	29	15	122
4.	Datang antar Provinsi/Kabupaten Kota numpang Kartu Keluarga	1	0	4	8	5	4	22
5.	Datang antar Provinsi/Kabupaten Kota Satu Keluarga atau Mandiri	3	6	16	22	15	12	74
6.	Pindah Antar Provinsi/Kabupaten Kota	4	24	18	25	25	26	122
7.	Akta Kematian ada NIK	8	37	74	62	51	32	264
8.	Akta Kelahiran ada NIK	20	180	309	198	270	168	1.145
9.	Pencetakan Ulang Akta Pencatatan Sipil	3	5	8	8	9	4	37
10.	Pencetakan Ulang Kartu Keluarga	17	108	124	115	167	76	607
11.	Penambahan Anggota Keluarga (anak kandung)	14	154	257	189	182	154	950
JUMLAH TOTAL		2209						3.499

Sumber : (Disdukcapil sidrap)

Saat ini, layanan administrasi kependudukan berbasis online telah beralih menggunakan aplikasi ALAKO sebagai sistem layanan utama. Sementara itu, aplikasi PALEKKO yang sebelumnya digunakan tidak lagi beroperasi. Transisi tersebut merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mengembangkan dan meningkatkan sistem layanan berbasis digital agar lebih efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dibandingkan dengan layanan offline, tingkat pemanfaatan layanan online masih belum sepenuhnya mendominasi. Berdasarkan pengamatan lapangan, jumlah orang yang datang langsung ke kantor (layanan manual/offline) masih mencapai sekitar 50 orang per-hari. Angka ini menunjukkan bahwa layanan offline masih memainkan peran penting dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini menandakan bahwa transformasi dari layanan manual ke layanan digital belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan data jumlah penduduk Masyarakat Sidrap Tahun 2025 (Semester 2) sebanyak 338.220 jiwa, sedangkan total layanan online tahun 2025 (Pada aplikasi ALAKO) hanya 2209 jiwa dari 338.220 jiwa.

Pembahasan

Strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan berbasis online menunjukkan berbagai langkah konkret yang diambil oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, efektif, dan efisien. Strategi yang dilaksanakan meliputi :

1. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital (Jayadi, 2023). Dalam konteks penelitian ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidenreng Rappang telah melakukan berbagai upaya sosialisasi untuk memperkenalkan layanan administrasi kependudukan berbasis online kepada masyarakat. Salah satu strategi yang diterapkan adalah melalui penggunaan media sosial, seperti siaran langsung (*Live*), yang bertujuan untuk memberikan informasi secara cepat, luas, dan interaktif kepada masyarakat.

Namun, berdasarkan temuan penelitian, pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang, belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan karena sosialisasi yang dilakukan masih terbatas pada media sosial dan belum dilengkapi dengan sosialisasi secara langsung (Sosialisasi massal) dengan masyarakat. Namun, tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang memadai atau akses yang baik terhadap teknologi informasi (Rahmawati, 2023). Kondisi ini menyebabkan banyak Masyarakat yang masih belum memahami dengan jelas keberadaan atau prosedur penggunaan layanan administrasi berbasis online tersebut.

Keterbatasan sosialisasi langsung telah mengakibatkan rendahnya tingkat pemahaman masyarakat, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat penggunaan layanan

online (Elok et al., 2024). Masyarakat cenderung masih lebih memilih layanan manual dengan datang langsung ke kantor Disdukcapil karena dianggap lebih mudah dan pasti. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga sejauh mana informasi tersebut dapat dipahami dan diterima oleh masyarakat luas.

2. Penempatan Operator Desa/Kelurahan/Kecamatan

Penempatan petugas di tingkat desa dan kecamatan merupakan salah satu strategi penting yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan berbasis online. Strategi ini bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat sekaligus menjembatani kesenjangan literasi digital, yang masih menjadi hambatan utama dalam memanfaatkan layanan online (Syauqi & Tumanggor, n.d.).

Dalam pelaksanaannya, Disdukcapil menugaskan petugas atau operator di beberapa desa dan kecamatan untuk membantu masyarakat mengakses dan menggunakan aplikasi layanan online seperti ALAKO dan PALEKKO. Kehadiran para operator ini tidak hanya berfungsi sebagai fasilitator teknis, tetapi juga sebagai sumber informasi dan edukasi bagi masyarakat yang belum memahami prosedur penggunaan layanan digital (Pombengi et al., 2025). Dengan adanya operator di tingkat lokal, masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi dapat memperoleh bantuan langsung tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.

Namun, berdasarkan temuan penelitian ini, implementasi strategi ini belum optimal. Hal ini disebabkan oleh peran operator dalam memberikan edukasi kepada masyarakat belum dimaksimalkan. Edukasi yang diberikan cenderung bersifat situasional, artinya hanya terjadi ketika masyarakat datang untuk meminta bantuan, bukan melalui pendekatan proaktif seperti penjangkauan langsung ke masyarakat. Akibatnya, tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan online masih relatif rendah, dan ketergantungan pada layanan manual masih cukup tinggi.

3. Penyediaan Aplikasi Layanan Online

Penyediaan layanan aplikasi online merupakan salah satu strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidenreng Rappang dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Transformasi dari layanan konvensional ke layanan berbasis digital merupakan bagian dari implementasi e-Government, yang bertujuan untuk menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh Masyarakat (Anto, 2025). Dalam pelaksanaannya, Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang telah menyediakan aplikasi layanan online seperti ALAKO dan PALEKKO yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor.

Keberadaan aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam hal penghematan waktu dan biaya, serta mengurangi antrean di kantor pelayanan.

Program PALEKKO hadir dengan memanfaatkan teknologi dan dapat diakses melalui situs web, sehingga layanan administrasi kependudukan dapat diakses di mana saja dan kapan saja, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengantre berjam-jam di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan. Seluruh kebutuhan pengurusan administrasi dapat diakses melalui menu layanan, di mana masyarakat dapat memperbarui data dengan mengisi informasi serta memanfaatkan layanan lainnya (Panaungi, 2023). Akan tetapi Saat ini, layanan administrasi kependudukan berbasis online telah beralih menggunakan aplikasi ALAKO sebagai sistem layanan utama. Sementara itu, aplikasi PALEKKO yang sebelumnya digunakan tidak lagi beroperasi.

Aplikasi ALAKO (Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Online) merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai bagian dari implementasi e-government dalam pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui ALAKO, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan seperti mengelola Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Elektronik, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya secara digital.

Namun, berdasarkan temuan penelitian, implementasi aplikasi layanan online ini masih belum berjalan secara optimal. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah tingkat penggunaan aplikasi oleh masyarakat yang masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi dan jaringan internet, serta kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi. Selain itu, masih ada masyarakat yang merasa lebih nyaman menggunakan layanan manual karena dianggap lebih mudah dan memiliki risiko kesalahan yang lebih rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah tersedia, masyarakat mungkin tidak langsung beralih ke layanan digital tanpa dukungan dan sosialisasi yang memadai.

Adapun Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan NVivo, aspek tindakan menunjukkan persentase tertinggi dibandingkan aspek lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah telah mengambil berbagai langkah nyata dan konkret untuk mendorong penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis online. Langkah-langkah ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga operasional, yang dirasakan langsung oleh masyarakat, seperti kemudahan dalam pengurusan dokumen dan berkurangnya waktu tunggu. Tingginya persentase aspek tindakan ini juga mencerminkan komitmen yang kuat dari pemerintah daerah dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Dengan kata lain, pemerintah tidak berhenti pada perencanaan kebijakan, tetapi juga telah mengimplementasikan berbagai program konkret yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Namun, dominasi aspek tindakan ini juga

mengindikasikan bahwa strategi yang diterapkan cenderung lebih berfokus pada pelaksanaan di lapangan, sehingga perlu diimbangi dengan aspek-aspek lain untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Selain itu, aspek pembelajaran juga menjadi bagian penting dari strategi yang diterapkan oleh Kantor Dukcapil. Pemerintah telah melakukan evaluasi terhadap pemanfaatan layanan online dengan menganalisis jumlah pengguna, tingkat pemanfaatan layanan, serta berbagai kendala yang dihadapi baik oleh masyarakat maupun penyedia layanan. Evaluasi ini menjadi landasan untuk melakukan perbaikan dan mengembangkan sistem layanan agar dapat beroperasi secara lebih efektif di masa mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pembelajaran telah mulai diterapkan, di mana organisasi mengevaluasi pelaksanaan strategi. Namun, proses pembelajaran ini masih perlu ditingkatkan agar menjadi lebih sistematis dan berkelanjutan. Dengan demikian, temuan ini sebagian sejalan dengan teori Geoff Mulgan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Dengan pembelajaran yang lebih baik, diharapkan layanan administrasi kependudukan berbasis online dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat.

Namun, aspek pengarahan belum menunjukkan hasil yang optimal. Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah saat ini masih terbatas pada penggunaan media sosial, sehingga belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang memiliki akses terbatas terhadap teknologi atau yang tinggal di daerah dengan jaringan internet yang kurang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pengarahan dalam strategi tersebut belum berjalan secara optimal. Menurut teori strategi publik Geoff Mulgan, pengarahan merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa strategi tersebut dapat dipahami dan diimplementasikan dengan baik oleh semua pihak yang terlibat (Pratama et al., 2024). Namun, dalam penelitian ini, kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat menunjukkan bahwa proses pengarahan belum sepenuhnya efektif. Kurangnya sosialisasi secara langsung mengakibatkan banyak orang masih belum sepenuhnya memahami cara menggunakan layanan daring tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan pemerintah masih perlu ditingkatkan, baik dari segi metode maupun jangkauannya. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif untuk memberikan bimbingan kepada masyarakat, seperti melalui sosialisasi tatap muka, pelatihan penggunaan aplikasi, dan bantuan langsung oleh petugas di tingkat desa dan kecamatan.

Selain itu, aspek lingkungan juga memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan strategi layanan berbasis online. Faktor lingkungan yang dimaksud meliputi kondisi infrastruktur, khususnya jaringan internet, yang masih belum stabil di beberapa wilayah. Kondisi ini telah menjadi salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan layanan online, karena masyarakat tidak dapat mengakses layanan tersebut dengan lancar ketika jaringan mengalami gangguan. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang bervariasi juga merupakan bagian dari faktor lingkungan yang memengaruhi keberhasilan program ini. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi layanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan organisasi,

tetapi juga oleh kondisi eksternal yang mendukung (Syarif et al., 2024). Oleh karena itu, pemerintah perlu memperhatikan aspek lingkungan ini dengan meningkatkan kualitas infrastruktur jaringan dan mendorong peningkatan literasi digital masyarakat agar layanan online dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Sementara itu, dari segi tujuan, terlihat bahwa arah kebijakan yang ditetapkan pemerintah cukup jelas, yaitu untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan efektivitas dalam layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Tujuan ini sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik modern, yang menekankan kemudahan akses dan kepuasan masyarakat (Wijaya et al., 2022). Namun, pemahaman masyarakat mengenai manfaat jangka panjang dari layanan online masih belum optimal. Banyak orang masih memandang layanan online sebagai alternatif, bukan sebagai kebutuhan utama dalam mengelola administrasi kependudukan (Nurthoyibah et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu menekankan pentingnya manfaat jangka panjang dari penggunaan layanan digital, seperti efisiensi waktu, transparansi, dan kemudahan akses di masa depan. Dengan pemahaman yang lebih baik, diharapkan masyarakat dapat lebih aktif dalam memanfaatkan layanan online.

Berdasarkan hasil analisis tersebut jika dikaitkan menggunakan teori strategi publik Geoff Mulgan, dapat disimpulkan bahwa strategi pemerintah dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan berbasis online lebih berfokus pada tindakan langsung dan pembelajaran organisasi. Kedua aspek ini telah menjadi kekuatan utama dalam pelaksanaan strategi yang telah dijalankan. Namun, aspek pengarah dan lingkungan masih perlu ditingkatkan agar strategi yang diterapkan dapat berjalan secara lebih optimal dan komprehensif. Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan belum sepenuhnya seimbang di seluruh indikator, sehingga memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis online.

Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih komprehensif, seperti meningkatkan sosialisasi langsung kepada masyarakat, memperkuat infrastruktur jaringan, dan terus menekankan manfaat layanan online. Dengan pendekatan yang lebih seimbang di antara berbagai aspek strategis, diharapkan layanan administrasi kependudukan berbasis online dapat memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan berbasis online telah dilaksanakan melalui beberapa langkah utama, yaitu penyediaan aplikasi layanan digital (ALAKO sebagai pengembangan dari PALEKKO), sosialisasi melalui media sosial, serta penempatan petugas/operator di tingkat desa dan kecamatan. Secara konseptual, strategi ini telah mencerminkan indikator-indikator strategi publik, yang meliputi tujuan, tindakan, arah, pembelajaran, dan lingkungan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek tindakan dan pembelajaran merupakan kekuatan utama dalam implementasi strategi, sebagaimana ditunjukkan melalui berbagai upaya konkret pemerintah dalam menyediakan fasilitas layanan digital dan melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap implementasi layanan. Namun, aspek arah dan lingkungan masih belum optimal, terutama dalam hal sosialisasi langsung kepada masyarakat. Kondisi ini memengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan layanan online, yang masih kurang dominan dibandingkan dengan layanan offline.

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi layanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh efektivitas strategi komunikasi, tingkat literasi digital di masyarakat, dan dukungan lingkungan eksternal. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara tujuan digitalisasi layanan dan realitas implementasi di lapangan.

Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan perlunya memperkuat strategi sosialisasi yang lebih masif dan langsung kepada masyarakat, meningkatkan kapasitas literasi digital, serta memperbaiki infrastruktur jaringan untuk mendukung akses layanan. Selain itu, diperlukan pendekatan strategis yang lebih seimbang di seluruh indikator strategi publik agar implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis daring dapat berjalan lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Referensi

- Anto, Mappasere, F. A. (2025). *The Role of E-government in Improving Efficiency and Transparency in Public Services in Indonesia*. 92–106. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i16.19157>
- Elok, A., Maharani, P., Husodo, J. A., & Firdaus, S. U. (2024). *Sosialisasi Literasi Digital Masyarakat Guna Optimalisasi E- Government di Kelurahan Hargobinangun , Sleman*. 4(4), 665–679.
- Fajarwati, N. (2023). *Strategi Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Karanganyar Kota Bandung*. September 2023, 169–186.
- Faradillah, A., Haq, N., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (2021). *STRATEGI PEMERINTAH DALAM PENANGGULANGAN COVID-19 PADA SEKRETARIAT SATUAN TUGAS PENANGANAN COVID-19 KOTA MAKASSAR Novel Corona Virus atau yang*. 2.
- Jayadi, L. I. (2023). *DIGITAL E-GOVERNMENT PELAYANAN PUBLIK DI ERA PANDEMI COVID-19*. 33–43.
- Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). *Digitalisasi pelayanan publik ketidaksiapan masyarakat dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital di bojonegoro*. 15, 271–283.
- Maghvira, A., & Rusli, Z. (2021). Strategi Pemerintah dalam Pemulihan Ekonomi Daerah pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) selama Masa Pandemi Corona Virus Disease (COVID-19) di Kota Pekanbaru. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 487–501.
- Maharani, Davinda; Rahmawati, Anita; Putri; Fauzy, M. R. (2024). *Implementasi pelayanan publik berbasis digital*. 3, 12143–12155.
- Marlina, A. R. A. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus E-Ktp*

- Dan Kartu Keluarga). *Jurnal Pelayanan Publik*, 1262–1272.
- Mozin, S. Y., Tutulango, A., Carlos, S. V., Paputungan, F. D., & Fathiya, H. (2026). *Penguatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Standar Pelayanan Prima dan Indikator Kinerja Terukur*. April.
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Jurnal Respon Publik*, 15(9), 22–30.
- Nurthoyibah, H. A., Wulandari, C. A., Wisnu, M. A., & Permana, R. C. (2024). *Persepsi Masyarakat Terhadap Digitalisasi dan Otomatisasi Pelayanan Publik*. 4(1), 1–13.
- Olapane, E. C. (2021). *An In-depth Exploration on the Praxis of Computer-assisted Qualitative Data Analysis Software (CAQDAS)*. 8. <https://doi.org/10.32996/jhsss>
- Panaungi. (2023). *Implementasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Palekko) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan*. 6.
- Pombengi, J. D., Posumah, J. H., Tompodung, J., & Ratulangi, U. S. (2025). Pendampingan dan Pelatihan Penggunaan E-Government Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Malalayang Satu Barat Kota Manado. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3, 81–93.
- Pratama, R. P., Rahman, A., Dahlan, J. K. H. A., Ciputat, K., & Selatan, T. (2024). *Strategi Komite Olahraga Nasional Indonesia dalam Peningkatan Prestasi Cabang Olahraga Futsal di Kota Tangerang Selatan*. 4, 270–283.
- Rahmawati, A. Z. (2023). *Peningkatan Literasi Digital untuk Masyarakat Berbasis Era Teknologi Informasi*. 01(1), 12–20.
- Ramayana, W. O. S. (2025). Strategi Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Mendukung Transformasi Pelayanan Berbasis Digital di Kota Kendari. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(2), 1893–1905.
- Reza, I. F. (2020). *STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI INDONESIA PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0*. 14(01), 7–12.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Suradi, A. (2025). *A Theoretical Extension of Technology Organization Environment (TOE) in E-Government : A Systematic Literature Review and Theory Evaluation*. 5(1), 29–36.
- Susila; Suherman, D. N. (2025). *Kesenjangan Digital dalam Adopsi E-Government : Analisis Pembelajaran dan Adaptasi Masyarakat terhadap Aplikasi SALAMAN di Kota Bandung*. 5(1). <https://doi.org/10.17977/um065.v5.i1.2025.7>
- Syaepudin, B., & Nurlukman, A. D. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang Quality of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application*. 53–61. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>
- Syarif, N. A., Damayanti, R. A., Istiyansyah, M., Idris, U., Hasanuddin, U., Hasanuddin, U., & Hasanuddin, U. (2024). *Faktor-faktor yang Memengaruhi Efektivitas Penerapan E- Government dalam Tata Kelola Keuangan Daerah berbasis Elektronik dengan Menggunakan Model TOE Framework*. 17, 226–241. <https://doi.org/10.26487/akrual.v17i2.33212>
- Syauqi, F. M., & Tumanggor, B. F. (n.d.). *Pengaruh Kinerja Petugas Layanan terhadap*

- Kepuasan Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang Indeks Kepuasan Masyarakat %*. 117–134.
- Waruwu, M. (2024). *Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep , Prosedur , Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan*. 5, 198–211.
- Wijaya, A., Subagyo, A., Ilmu, M., & Negara, A. (2022). *Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik*. 5, 5485–5492.