

TRANSFORMASI TATA KELOLA PUBLIK MELALUI GOVERNANSI DIGITAL PADA LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN GOWA

Anisa Fitri¹, Widyawati², Nina Agustina³, Putri Dzakilla Handayani⁴ & Nurkumalasari Syam⁵

¹Universitas Negeri Makassar

E-mail: anisa.fitri@unm.ac.id

²Universitas Sembilanbelas November

E-mail: wiwidyawati150305@gmail.com

³Universitas Negeri Makassar

E-mail: nina.agustina@unm.ac.id

⁴Universitas Negeri Makassar

E-mail: putri.dzakilla@unm.ac.id

⁵Universitas Islam Makassar

E-mail: nurkumalasarisyam@uim-makassar.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi tata kelola publik melalui implementasi governansi digital pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah daerah menghadirkan pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses. Namun, implementasi governansi digital pada daerah yang masih berada dalam tahap transisi digital menghadapi berbagai tantangan, khususnya terkait literasi digital masyarakat dan aksesibilitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Disdukcapil Kabupaten Gowa. Analisis penelitian mengacu pada teori *Digital Government Transformation* (Janowski, 2015) yang terdiri atas dimensi *digitization*, *transformation*, *engagement*, dan *contextualization*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi governansi digital telah mentransformasikan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan dari sistem manual menuju pelayanan berbasis digital melalui penggunaan *WhatsApp*, *Google Form* dan *Spreadsheet*, hingga sistem pelayanan berbasis website terintegrasi. Implementasi tersebut mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik, khususnya bagi masyarakat wilayah pedesaan dan kawasan terpencil. Selain itu, governansi digital juga mendorong perubahan pola kerja birokrasi menjadi lebih sistematis, transparan, dan berbasis data digital. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa implementasi governansi digital masih menghadapi kendala pada aspek literasi digital masyarakat, optimalisasi sistem pelayanan, akses internet, dan kemampuan adaptasi layanan terhadap kapasitas masyarakat lokal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan governansi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah menyesuaikan pelayanan publik dengan kondisi sosial, geografis, dan kebutuhan masyarakat daerah.

Keywords: *Digital Governance; Public Service; Population Administration; Digital Transformation; Public Governanc*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Pemerintah tidak lagi hanya dituntut menghadirkan pelayanan publik yang bersifat administratif, tetapi juga pelayanan yang cepat, transparan, adaptif, dan mudah diakses oleh masyarakat (Fahrul Gafar, n.d.; Ramadhani et al., 2026). Kondisi tersebut mendorong transformasi tata kelola sektor publik menuju sistem pemerintahan berbasis digital sebagai bagian dari agenda reformasi birokrasi global. Dalam konteks administrasi publik modern, transformasi digital pemerintahan tidak sekadar dipahami sebagai penggunaan teknologi dalam aktivitas birokrasi, melainkan sebagai proses perubahan tata kelola pemerintahan secara menyeluruh yang melibatkan perubahan struktur pelayanan, mekanisme administrasi, serta pola relasi antara pemerintah dan masyarakat (Janowski, 2015). Transformasi tersebut kemudian melahirkan konsep governansi digital (*digital governance*) sebagai pendekatan baru dalam pengelolaan pelayanan publik berbasis teknologi.

Governansi digital pada dasarnya menempatkan teknologi digital sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola sektor publik (Novianto, 2023; Sadat et al., 2025). (Janowski, 2015) menjelaskan bahwa transformasi governansi digital berlangsung melalui empat dimensi utama, yaitu *digitization*, *transformation*, *engagement*, dan *contextualization*. Dimensi *digitization* berkaitan dengan integrasi teknologi digital dalam administrasi dan pelayanan publik. Dimensi *transformation* menekankan perubahan tata kelola birokrasi menuju sistem pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan terintegrasi. Sementara itu, dimensi *engagement* berkaitan dengan keterlibatan masyarakat dan kemampuan pemerintah menciptakan pelayanan publik digital yang inklusif dan mudah diakses. Dimensi *contextualization* berkaitan dengan kemampuan pemerintah menyesuaikan implementasi governansi digital berdasarkan kondisi sosial, geografis, budaya, serta kebutuhan spesifik masyarakat pada suatu wilayah tertentu. Dimensi *contextualization* tidak hanya soal penyesuaian geografis, tetapi merupakan tahap *Policy-Driven Electronic Governance* di mana teknologi digunakan sebagai instrumen untuk menjawab persoalan kebijakan spesifik dan pembangunan berkelanjutan di tingkat daerah. Keempat dimensi tersebut menunjukkan bahwa governansi digital tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada transformasi tata kelola sektor publik secara lebih luas.

Di Indonesia, transformasi digital pemerintahan menjadi bagian penting dalam agenda reformasi birokrasi nasional. Pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018

Anisa Fitri¹, Widyawati², Nina Agustina³, Putri Dzakilla Handayani⁴ & Nurkumalasari Syam⁵

tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menegaskan bahwa digitalisasi pemerintahan diarahkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi. Implementasi pelayanan publik berbasis digital juga semakin berkembang pada berbagai instansi pemerintah daerah, termasuk pada sektor pelayanan administrasi kependudukan (Iqbal and Mirza, 2024; Nurpadilah, 2025). Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menjadi salah satu instansi strategis karena memiliki intensitas pelayanan yang tinggi dan berhubungan langsung dengan kebutuhan administrasi dasar masyarakat, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya.

Tingginya volume pelayanan administrasi kependudukan menjadikan Disdukcapil sebagai salah satu instansi yang paling terdorong melakukan transformasi pelayanan berbasis digital. Sebelum implementasi sistem digital, pelayanan administrasi kependudukan cenderung berlangsung secara konvensional melalui pelayanan tatap muka, penggunaan dokumen fisik, serta proses administrasi manual yang memerlukan waktu relatif lama (Daser et al., 2025; Marsudi Marsudi et al., 2025). Kondisi tersebut sering menimbulkan antrean pelayanan, keterlambatan administrasi, tingginya biaya nonpelayanan, serta keterbatasan akses pelayanan bagi masyarakat yang berada jauh dari pusat pelayanan pemerintahan. Persoalan tersebut menjadi semakin kompleks pada daerah dengan kondisi geografis yang luas dan tersebar seperti Kabupaten Gowa.

Kabupaten Gowa memiliki luas wilayah sekitar 1.883 km² dengan karakteristik wilayah yang didominasi kawasan dataran tinggi dan pedesaan. Sekitar 72% wilayah Kabupaten Gowa merupakan daerah pegunungan dan pelosok yang menyebabkan sebagian masyarakat harus menempuh jarak hingga ± 140 kilometer untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara langsung. Kondisi geografis tersebut menjadi tantangan serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan merata. Dalam konteks tersebut, digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan menjadi strategi penting dalam memperluas akses pelayanan publik serta meningkatkan efektivitas tata kelola pelayanan pemerintahan daerah.

Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, Disdukcapil Kabupaten Gowa melakukan transformasi pelayanan secara bertahap melalui pengembangan layanan berbasis digital. Transformasi pelayanan dimulai dari penggunaan WhatsApp sebagai media pelayanan, kemudian berkembang melalui *Google Form* dan *Spreadsheet*, hingga akhirnya menggunakan

sistem pelayanan berbasis website yang lebih terintegrasi. Perubahan tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam membangun tata kelola pelayanan publik yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Kehadiran sistem pelayanan digital juga memberikan perubahan pada pola administrasi pelayanan publik yang sebelumnya bersifat manual menjadi lebih sistematis dan berbasis data digital.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi governansi digital memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. (Jonatan et al., 2025) menekankan bahwa e-government berperan sebagai instrumen strategis untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah. (Ahmad et al., 2025) Pelayanan publik berbasis digital juga menemukan bahwa kemudahan akses layanan meningkat secara signifikan, karena masyarakat dapat mengakses layanan dari mana saja dan kapan saja dengan proses yang lebih efisien.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada implementasi teknologi pelayanan publik secara umum dan belum secara mendalam membahas bagaimana governansi digital mentransformasikan tata kelola sektor publik pada pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada wilayah perkotaan atau instansi dengan tingkat digitalisasi yang relatif maju, sehingga kajian mengenai transformasi governansi digital di daerah yang masih berada dalam tahap transisi digital, khususnya di kawasan Indonesia Timur, masih relatif terbatas. Penelitian sebelumnya juga cenderung melihat digitalisasi pelayanan hanya sebagai inovasi teknologi, bukan sebagai proses perubahan tata kelola pelayanan publik secara menyeluruh.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat *research gap* yang menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut mengenai implementasi governansi digital dalam transformasi tata kelola sektor publik pada pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah. Penelitian ini memiliki *novelty* pada fokus kajian yang tidak hanya menganalisis penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, juga mengkaji bagaimana governansi digital mentransformasikan tata kelola pelayanan publik melalui dimensi *digitization*, *transformation*, *engagement* dan *contextualization* sebagaimana dikemukakan oleh (Janowski, 2015).

Namun demikian, implementasi governansi digital di Disdukcapil Kabupaten Gowa masih menghadapi berbagai tantangan. Rendahnya literasi digital sebagian masyarakat menyebabkan pelayanan berbasis website belum sepenuhnya dapat diakses secara optimal. Selain itu, sistem pelayanan digital masih memerlukan pengembangan pada aspek kecepatan

Anisa Fitri¹, Widyawati², Nina Agustina³, Putri Dzakilla Handayani⁴ & Nurkumalasari Syam⁵

layanan, stabilitas sistem, keamanan data, dan kemudahan penggunaan (*user-friendly system*). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan governansi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan kelembagaan dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi governansi digital dalam transformasi tata kelola pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa berdasarkan dimensi *digitization*, *transformation*, *engagement* dan *contextualization* yang dikemukakan oleh (Janowski, 2015), serta mengidentifikasi berbagai kendala dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi governansi digital dalam transformasi tata kelola pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Pendekatan ini membuat peneliti dapat menganalisis fenomena pelayanan publik berbasis digital secara kontekstual berdasarkan kondisi empiris yang terjadi di lapangan, khususnya terkait proses digitalisasi pelayanan, perubahan tata kelola birokrasi, serta keterlibatan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Disdukcapil Kabupaten Gowa merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang telah melakukan transformasi pelayanan administrasi kependudukan secara bertahap melalui pengembangan layanan berbasis *WhatsApp*, *Google Form* dan *Spreadsheet*, hingga penggunaan sistem pelayanan berbasis website yang terintegrasi. Transformasi tersebut menjadikan Disdukcapil Kabupaten Gowa relevan sebagai lokus penelitian dalam mengkaji implementasi governansi digital pada sektor pelayanan publik.

Fokus penelitian mengacu pada teori Digital Government Transformation yang dikemukakan oleh (Janowski, 2015), yang terdiri atas empat dimensi utama, yaitu *digitization*, *transformation*, *engagement* dan *contextualization*. Dimensi *digitization* digunakan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dimensi *transformation* digunakan untuk melihat perubahan tata kelola birokrasi dan

mekanisme pelayanan publik setelah implementasi sistem digital. Dimensi engagement digunakan untuk menganalisis keterlibatan masyarakat serta aksesibilitas pelayanan publik berbasis digital. Sementara dimensi *contextualization* menganalisis kemampuan pemerintah menyesuaikan implementasi governansi digital berdasarkan kondisi sosial, geografis, budaya, serta kebutuhan spesifik masyarakat pada suatu wilayah tertentu

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung mekanisme pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Disdukcapil Kabupaten Gowa. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memperoleh data yang lebih mendalam terkait implementasi pelayanan digital dan perubahan tata kelola pelayanan publik. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung, data pelayanan, tangkapan layar sistem pelayanan digital, serta data statistik pelayanan administrasi kependudukan. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi tata kelola publik melalui implementasi governansi digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dianalisis menggunakan teori *Digital Government Transformation* yang dikemukakan oleh (Janowski, 2015). Teori ini menjelaskan bahwa transformasi governansi digital berlangsung melalui empat dimensi utama, yaitu *digitization*, *transformation*, *engagement*, dan *contextualization*. Keempat dimensi tersebut tidak hanya menunjukkan penggunaan teknologi digital dalam birokrasi pemerintahan, tetapi juga memperlihatkan perubahan tata kelola pelayanan publik, relasi pemerintah dan masyarakat, serta kapasitas institusi dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan inklusif.

1. *Digitization*

Dimensi digitization dalam teori (Janowski, 2015) berkaitan dengan integrasi teknologi digital ke dalam proses administrasi dan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Gowa telah melakukan transformasi digital

Anisa Fitri¹, Widyawati², Nina Agustina³, Putri Dzakilla Handayani⁴ & Nurkumalasari Syam⁵

pelayanan administrasi kependudukan secara bertahap melalui tiga fase utama, yaitu pelayanan berbasis *WhatsApp*, *Google Form* dan *Spreadsheet*, hingga sistem pelayanan berbasis website terintegrasi.

Transformasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik pada level pemerintah daerah tidak berlangsung secara instan, melainkan melalui proses adaptasi kelembagaan yang dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kapasitas organisasi, dan kebutuhan pelayanan masyarakat. Pada tahap awal, pelayanan berbasis *WhatsApp* digunakan sebagai respon cepat terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat, khususnya pada masa pandemi. Namun, mekanisme tersebut masih sangat bergantung pada komunikasi personal antara masyarakat dan petugas sehingga pengelolaan data pelayanan belum berjalan secara sistematis.

Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Seksi Inovasi dan Pengembangan Layanan Disdukcapil Kabupaten Gowa: “Di awal pandemi, kami memanfaatkan *WhatsApp* karena itu yang paling mudah diakses masyarakat. Tapi kendalanya banyak, data tidak tertata, ada yang terlewat, dan beban petugas sangat tinggi karena semua dilayani satu per satu secara manual.”

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan pada fase awal masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam tata kelola pelayanan publik. Pergeseran menuju penggunaan *Google Form* dan *Spreadsheet* kemudian menjadi titik awal transformasi pengelolaan data pelayanan yang lebih terstruktur. Penggunaan formulir digital membuat masyarakat melakukan pengisian data dan pengunggahan dokumen secara mandiri, sementara data permohonan tersimpan otomatis dalam sistem *spreadsheet* yang dapat diakses operator pelayanan secara bersama.

Fase paling signifikan terjadi pada implementasi sistem pelayanan berbasis website terintegrasi yang mulai digunakan sejak tahun 2023. Sistem tersebut menghadirkan mekanisme pelayanan yang lebih sistematis melalui tahapan registrasi, verifikasi NIK, login pemohon, dashboard layanan, hingga pengajuan layanan secara daring. Kehadiran dashboard yang menampilkan status pelayanan secara *real-time* menunjukkan adanya integrasi teknologi digital dalam mekanisme pelayanan publik yang lebih transparan dan terdokumentasi secara sistematis. Transformasi tahapan digitalisasi pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gowa dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Tahapan transformasi digitalisasi pelayanan disdukcapil kabupaten gowa

Fase	Bentuk Layanan	Karakteristik utama
Fase I	WhatsApp Service	Pelayanan berbasis komunikasi personal; pengelolaan data masih manual
Fase II	Google Form & Spreadsheet	Pengumpulan data mulai terstruktur; dokumen dapat diunggah secara daring
Fase III	Website Terintegrasi	Sistem pelayanan digital terpusat; dashboard layanan dan pemantauan <i>real-time</i>

Sumber: diolah peneliti

Implementasi digitalisasi pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gowa juga lahir sebagai respons terhadap persoalan aksesibilitas pelayanan publik. Kabupaten Gowa memiliki karakteristik geografis yang cukup kompleks dengan sekitar 72% wilayah berupa dataran tinggi dan kawasan pelosok, sehingga sebagian masyarakat harus menempuh jarak hingga ± 140 kilometer untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut sebelumnya menimbulkan biaya nonpelayanan yang cukup tinggi, antrean panjang, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam konteks tersebut, digitalisasi pelayanan tidak hanya dipahami sebagai penggunaan teknologi informasi, tetapi juga sebagai strategi tata kelola sektor publik untuk memperluas akses pelayanan masyarakat. Sistem pelayanan berbasis website dapat membuat masyarakat melakukan registrasi layanan, mengunggah dokumen persyaratan, serta memantau perkembangan pelayanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi *digitization* telah mendorong perubahan mekanisme administrasi pelayanan publik menjadi lebih fleksibel dan berbasis data digital.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses digitalisasi pelayanan masih menghadapi berbagai kendala teknis dan sosial. Sistem pelayanan berbasis website belum sepenuhnya berjalan optimal karena sebagian proses verifikasi administrasi masih membutuhkan pemeriksaan manual oleh operator pelayanan. Selain itu, masyarakat juga masih mengeluhkan pelayanan *online* yang dianggap rumit dan kurang responsif. Berdasarkan dokumentasi *google review*, terdapat 45 keluhan masyarakat terkait pelayanan online yang dinilai lambat dan sulit dipahami.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan dimensi *digitization* tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan institusi

Anisa Fitri¹, Widyawati², Nina Agustina³, Putri Dzakilla Handayani⁴ & Nurkumalasari Syam⁵

pemerintah menghadirkan sistem pelayanan digital yang sederhana, responsif, dan mudah digunakan masyarakat.

2. Transformation

Dimensi transformation dalam teori (Janowski, 2015) berkaitan dengan perubahan struktur, mekanisme, dan pola kerja birokrasi setelah implementasi sistem digital dalam pemerintahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi governansi digital di Disdukcapil Kabupaten Gowa tidak hanya menghasilkan perubahan teknis pelayanan, tetapi juga mendorong transformasi tata kelola pelayanan publik secara lebih luas.

Sebelum implementasi sistem digital, pelayanan administrasi kependudukan berlangsung secara birokratis melalui pelayanan tatap muka dan penggunaan dokumen fisik. Masyarakat harus datang langsung ke kantor pelayanan, membawa dokumen administrasi, serta menunggu proses verifikasi secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan antrean panjang, keterlambatan administrasi, serta tingginya ketergantungan masyarakat terhadap petugas pelayanan. Bahkan, keterbatasan akses informasi pelayanan sebelumnya juga membuka peluang praktik percaloan administrasi akibat panjangnya prosedur birokrasi dan kurangnya transparansi pelayanan.

Implementasi layanan digital melalui Si Cerdas Bu Priska kemudian mengubah mekanisme pelayanan tersebut menjadi lebih fleksibel dan berbasis sistem elektronik. Proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini sebagian besar dapat diakses secara *daring* melalui website pelayanan Disdukcapil. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa governansi digital telah mendorong simplifikasi birokrasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Transformasi tata kelola pelayanan publik juga terlihat dari meningkatnya efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Gowa, jumlah pengguna layanan digital terus mengalami peningkatan setiap tahun. Pada layanan cetak Kartu Keluarga, jumlah pengguna meningkat dari 12.026 pengguna pada tahun 2021 menjadi 13.181 pengguna pada tahun 2023. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima pelayanan digital sebagai mekanisme pelayanan publik yang lebih praktis dan efisien.

Selain itu, implementasi sistem website juga berdampak langsung terhadap penurunan antrean pelayanan di kantor Disdukcapil. Operator layanan menjelaskan: “Setelah sistem website berjalan, antrean di loket turun drastis. Kalau dulu dalam satu hari

bisa ada 80 sampai 100 orang datang, sekarang rata-rata 30 sampai 40 orang, karena sebagian sudah mengajukan secara online.”

Penurunan volume kunjungan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah meningkatkan efisiensi tata kelola birokrasi pelayanan publik. Selain mengurangi antrian, penggunaan database digital juga membantu proses pengelolaan data pelayanan menjadi lebih terorganisir sehingga mempercepat proses verifikasi dan pengolahan administrasi. Transformasi tata kelola pelayanan publik sebelum dan sesudah digitalisasi dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Perbandingan Tata Kelola Pelayanan Sebelum dan Sesudah Digitalisasi

Aspek	Sebelum digitalisasi	Sesudah digitalisasi
Mekanisme pengajuan	Tatap muka langsung	Online melalui website
Pengelolaan data	Manual dan berbasis arsip fisik	Database digital terintegrasi
Transparansi pelayanan	Informasi bergantung pada petugas	Status layanan dapat dipantau <i>real-time</i>
Volume kunjungan	80–100 orang/hari	30–40 orang/hari
Beban kerja aparatur	Seluruh proses dilakukan manual	Sebagian proses terotomatisasi

Sumber: diolah oleh peneliti

Dalam konteks tata kelola sektor publik, kondisi tersebut menunjukkan adanya perubahan relasi birokrasi dan masyarakat dari pola pelayanan yang sebelumnya tertutup menjadi lebih terbuka, transparan, dan berbasis informasi digital. Teknologi digital tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat bantu administrasi, tetapi telah menjadi instrumen reformasi birokrasi pelayanan publik.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi tata kelola pelayanan publik berbasis digital belum sepenuhnya optimal. Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 menunjukkan nilai indeks pelayanan mencapai 92,29, tetapi masih terdapat gap sebesar $-7,71$ antara kualitas pelayanan dan harapan masyarakat. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan memang berhasil meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek kecepatan respons pelayanan dan pendampingan pengguna layanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi tata kelola publik berbasis digital tidak cukup hanya dilakukan melalui pengembangan teknologi pelayanan, tetapi juga

Anisa Fitri¹, Widyawati², Nina Agustina³, Putri Dzakilla Handayani⁴ & Nurkumalasari Syam⁵

membutuhkan transformasi budaya kerja birokrasi, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan orientasi pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat.

3. Engagement

Dimensi engagement dalam teori (Janowski, 2015) berkaitan dengan keterlibatan masyarakat dan kemampuan pemerintah menciptakan pelayanan publik digital yang inklusif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem pelayanan berbasis website telah memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat dapat melakukan registrasi akun, mengunggah dokumen persyaratan, serta memantau perkembangan pelayanan secara mandiri melalui perangkat digital tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Salah satu pengguna layanan menjelaskan bahwa pelayanan digital memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas: “Saya kerja di luar kota, jadi tidak bisa sembarangan izin untuk mengurus dokumen. Dengan adanya layanan online ini, saya bisa mengajukan permohonan akta lahir anak saya dari tempat kerja tanpa harus pulang kampung.” Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi governansi digital telah mengubah posisi masyarakat dari sekadar penerima layanan pasif menjadi pengguna layanan yang lebih aktif dan mandiri. Dalam perspektif (Janowski, 2015), kondisi tersebut mencerminkan meningkatnya dimensi *engagement* dalam pelayanan publik berbasis digital.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi *engagement* belum berjalan optimal karena masih terdapat kesenjangan literasi digital di masyarakat. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan website pelayanan, memahami prosedur layanan digital, maupun mengunggah dokumen persyaratan secara daring. Kondisi tersebut terutama dialami oleh masyarakat lanjut usia, masyarakat pedesaan, dan kelompok masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah.

Operator layanan menjelaskan bahwa dalam satu minggu terdapat sekitar 10–15 masyarakat yang datang langsung ke kantor pelayanan hanya untuk meminta bantuan mengoperasikan sistem online. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi pelayanan digital belum sepenuhnya mampu menghilangkan ketergantungan masyarakat terhadap pendampingan pelayanan secara langsung. Temuan tersebut diperkuat oleh rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Gowa. Data Disdukcapil menunjukkan bahwa dari total 244.050 anak usia 0–17 tahun, hanya sekitar 54% atau

132.479 anak yang telah memiliki KIA, sedangkan 46% lainnya belum memiliki dokumen tersebut. Kesenjangan sebesar 46% pada kepemilikan KIA menunjukkan bahwa dimensi *engagement* dalam implementasi governansi digital belum berjalan secara inklusif. Dalam perspektif Janowski, pemerintah perlu memastikan bahwa pelayanan digital tidak meninggalkan kelompok rentan (*vulnerable groups*), seperti masyarakat miskin, lansia, dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital maupun akses perangkat teknologi.

Dalam perspektif governansi digital, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan *engagement* tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah menciptakan sistem pelayanan yang inklusif, mudah dipahami, dan adaptif terhadap kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

4. Contextualization

Dimensi contextualization dalam teori *Digital Government Transformation* menurut (Janowski, 2015) berkaitan dengan kemampuan pemerintah menyesuaikan implementasi governansi digital berdasarkan kondisi sosial, geografis, budaya, serta kebutuhan spesifik masyarakat pada suatu wilayah tertentu. Pada dimensi ini, teknologi digital tidak hanya dipahami sebagai alat administrasi pelayanan publik, tetapi juga sebagai instrumen untuk menjawab persoalan lokal dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai konteks daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi governansi digital di Disdukcapil Kabupaten Gowa memiliki karakteristik kontekstual yang cukup kuat karena lahir sebagai respons terhadap kondisi geografis dan sosial masyarakat Kabupaten Gowa. Kabupaten Gowa memiliki luas wilayah sekitar 1.883 km² dengan dominasi kawasan dataran tinggi dan pedesaan. Sebagian masyarakat bahkan harus menempuh jarak hingga ±140 kilometer untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara langsung. Kondisi geografis tersebut sebelumnya menjadi kendala utama dalam pemerataan pelayanan publik karena masyarakat membutuhkan waktu, biaya transportasi, serta tenaga yang cukup besar hanya untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Dalam konteks tersebut, digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan menjadi strategi pemerintah daerah untuk menyesuaikan pelayanan publik dengan kebutuhan masyarakat lokal. Implementasi layanan berbasis website dapat membuat masyarakat mengakses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Masyarakat dapat melakukan registrasi akun, mengunggah dokumen persyaratan, serta memantau

Anisa Fitri¹, Widyawati², Nina Agustina³, Putri Dzakilla Handayani⁴ & Nurkumalasari Syam⁵

perkembangan pelayanan secara daring melalui perangkat digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa governansi digital di Disdukcapil Kabupaten Gowa tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga pada perluasan akses pelayanan publik bagi masyarakat wilayah terpencil dan pedesaan. Selain itu, implementasi governansi digital di Disdukcapil Kabupaten Gowa juga menunjukkan adanya penyesuaian mekanisme pelayanan terhadap kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan. Pada tahap awal, pelayanan dilakukan melalui WhatsApp karena dianggap sebagai media komunikasi yang paling mudah diakses masyarakat. Penggunaan WhatsApp menunjukkan bahwa pemerintah daerah mencoba menyesuaikan inovasi pelayanan dengan tingkat literasi digital masyarakat yang masih berada pada tahap transisi digital. Setelah masyarakat mulai terbiasa dengan pelayanan digital, sistem kemudian berkembang menggunakan Google Form dan Spreadsheet hingga akhirnya bertransformasi menjadi sistem pelayanan berbasis website yang lebih terintegrasi. Transformasi bertahap tersebut menunjukkan bahwa pengembangan governansi digital dilakukan secara adaptif sesuai kesiapan sosial dan teknologi masyarakat Kabupaten Gowa.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *contextualization* masih menghadapi beberapa tantangan. Rendahnya literasi digital sebagian masyarakat menyebabkan pelayanan berbasis website belum sepenuhnya dapat diakses secara optimal. Kelompok masyarakat lanjut usia, masyarakat pedesaan, dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan digital maupun mengoperasikan sistem layanan berbasis website. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat tetap datang langsung ke kantor pelayanan untuk meminta pendampingan penggunaan sistem *online*. Selain itu, keterbatasan akses internet pada beberapa wilayah pedesaan juga menjadi kendala dalam implementasi pelayanan digital secara merata. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan governansi digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah menyesuaikan sistem pelayanan dengan kondisi sosial, geografis, dan kapasitas masyarakat lokal. Dalam perspektif (Janowski, 2015), kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi governansi digital di Disdukcapil Kabupaten Gowa telah memasuki tahap *contextualization* karena pelayanan digital yang dikembangkan tidak bersifat umum, tetapi telah menyesuaikan kebutuhan spesifik masyarakat daerah. Governansi digital tidak lagi hanya berfungsi sebagai instrumen modernisasi birokrasi, tetapi telah menjadi bagian dari strategi pemerintah daerah dalam memperluas akses pelayanan publik, mengurangi

hambatan geografis, serta meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan administrasi kependudukan sesuai karakteristik lokal masyarakat Kabupaten Gowa.

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi governansi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa telah mendorong transformasi tata kelola pelayanan publik dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang lebih modern, efektif, transparan, dan terintegrasi. Transformasi tersebut terlihat dari perkembangan mekanisme pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual, kemudian berkembang melalui penggunaan *WhatsApp*, *Google Form* dan *Spreadsheet*, hingga sistem pelayanan berbasis website terintegrasi yang dapat membuat masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara lebih mudah, fleksibel, dan efisien. Berdasarkan dimensi *digitization*, *transformation*, *engagement*, dan *contextualization* dalam teori *Digital Government Transformation* (Janowski, 2015), implementasi governansi digital di Disdukcapil Kabupaten Gowa telah mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik.

Digitalisasi pelayanan juga mendorong perubahan tata kelola birokrasi menjadi lebih sistematis, transparan, responsif, dan berbasis data digital. Selain itu, implementasi pelayanan digital menunjukkan adanya kemampuan pemerintah daerah menyesuaikan sistem pelayanan dengan kondisi geografis dan kebutuhan masyarakat Kabupaten Gowa, khususnya masyarakat yang berada di wilayah pedesaan dan kawasan terpencil. Namun demikian, implementasi governansi digital masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada aspek literasi digital masyarakat, optimalisasi sistem pelayanan, keterbatasan akses internet, serta keamanan data pelayanan publik. Rendahnya kemampuan sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan digital menunjukkan bahwa transformasi tata kelola publik tidak hanya memerlukan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan sosial masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, sistem pelayanan berbasis website masih membutuhkan pengembangan agar lebih cepat, stabil, aman, dan *user-friendly* sehingga dapat digunakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Secara substantif, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan governansi digital dalam sektor publik tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan institusi pemerintah menciptakan sistem pelayanan yang adaptif, inklusif, dan kontekstual sesuai karakteristik masyarakat daerah. Oleh karena itu, diperlukan

Anisa Fitri¹, Widyawati², Nina Agustina³, Putri Dzakilla Handayani⁴ & Nurkumalasari Syam⁵

penguatan literasi digital masyarakat, peningkatan kualitas dan keamanan sistem pelayanan, penyediaan layanan bantuan (*helpdesk*), serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan agar implementasi governansi digital dapat memberikan manfaat yang lebih luas dan merata bagi masyarakat Kabupaten Gowa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, W.Z., Dini Anggraini, Rifauziah Arni Malau, 2025. Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital* 2, 136–147.
- Daser, D., Afifah Aprilia, N., Mundari, M., Andika, M., Konan Debest Halibrata, M., Administrasi Negara, I., Negeri Padang, U., 2025. Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Padang 9.
- Fahrul Gafar, T., n.d. CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan Manajemen Perubahan Dalam Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Pemerintahan Di Indonesia Sebuah Pemikiran Dalam Menyongsong Peralihan e-Government Menjadi e-Governance 3.
- Iqbal, M., Mirza, T., 2024. Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan. *Iapa Proceedings Conference* 62.
- Janowski, T., 2015. Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Gov. Inf. Q.*
- Jonatan, H.S., Novita Sari, Mar Atun Saadah, 2025. Implementasi E-Government dalam Mewujudkan Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik di Balai Pemasarakatan Kelas I Jambi. *Jurnal Riset Manajemen* 3, 16–28.
- Marsudi Marsudi, Agung Setiawan, Khikmawanto Khikmawanto, 2025. Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tangerang. *Majelis: Jurnal Hukum Indonesia* 2, 31–41.
- Novianto, 2023. Systematic Literature Review: Models of digital transformation in the public sector. *Policy & Governance Review*.
- Nurpadilah, N. rahma, 2025. Digitalisasi Dan Inovasi Dalam Pelayanan Publik Daerah.
- Ramadhani, A., Rahmah Sari, M., Muti, U., Lancang Kuning Dumai, S., Gunung Merapi No, J., Ayu, B., Dumai Selatan, K., Dumai, K., Riau, P., 2026. Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Studi Komparatif di Indonesia dan Korea Selatan 10–27.
- Sadat, A., Lawelai, H., Yudarsat, A.P., 2025. The Impact of Digital Governance on Public Service Efficiency: A Cross-Country Analysis, *Journal of Governance and Local Politics*.