

## EFEKTIVITAS TRANSFORMASI BIROKRASI ERA DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

Alifya Nur Indah Sabri<sup>1\*</sup>, Budi Setiawati<sup>2</sup>, Ahmad Taufik<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

<sup>3</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*The aim of the research is to determine the effectiveness of digital era bureaucratic transformation in public services at the Makassar City Population and Civil Registration Service. This type of research uses qualitative methods with descriptive research type, data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of the research show the transformation of digital era bureaucracy in public services at the Makassar City Population and Civil Registration Service. Achievement of goals has been very effective and has international standards which makes public services easier for the community. Digital-based services will of course provide more significant service improvements. Integration into application-based service programs can be said to be effective because it is cost-effective, time-saving and energy-saving. Adaptation to the online application service program is flexible because people can easily get services and access them*

**Keywords:** *effectiveness, digital era transformation, public services*

### Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Tranformasi Birokrasi Era Digital Dalam pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu menunjukkan Tranformasi Birokrasi Era Digital Dalam pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Pencapaian tujuan sudah sangat efektif dan berstandar internasional yang mempermudah pelayanan publik bagi masyarakat. Dengan pelayanan yang berbasis digital tentunya saja memberikan peningkatan pelayanan lebih signifikan. Integrasi pada program layanan yang berbasis aplikasi dapat dikatakan efektif dimana sudah hemat biaya, hemat waktu, dan hemat tenaga. Adaptasi pada program layanan aplikasi online sudah fleksibel karena masyarakat dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan dan pengaksesan

**Kata kunci:** efektivitas, transormasi era digital, pelayanan publik

---

\* alifya@gmail.com

## PENDAHULUAN

Jika kita berbicara mengenai pelayanan publik, adabanyak faktor-faktor yangmempengaruhi tingkat kualitaspelayanan suatu birokrasipemerintah baik itu yang bersifatinternal maupun eksternal. Karenapeningkatan kualitas pelayananpublik merupakan salah satu agendareformasi birokrasi, yang bertitiktolak dari kenyataan buruk kondisifaktual kualitas pelayanan publikyang sebagian besar ditentukan olehkualitas sikap dan karakter aparaturpemerintah yang tidak terpuji, korup,dan tidak bertanggung jawab (Lukman & Razak, 2020).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / pelayanan administrative yang disediakan”, Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib

menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang penting karena cakupannya yang begitu luas. Secara global pelayanan publik yang dilakukan saat ini berbasis *e-government* di mana semua pelayanan yang ada menggunakan aplikasi. Masyarakat hampir di seluruh dunia memanfaatkan teknologi yang ada mulai dari *handphone*, *notebook*, dan *gadget-gadget* lainnya. Di dalam *gadget* itu pun masyarakat sudah dimanjakan dengan aplikasi-aplikasi yang sangat canggih, mau tidak mau pengguna pun harus mengikuti perkembangan menggunakan aplikasi yang telah disediakan (Musabry et al., 2021).

Metode pelayanan *e-government* merupakan bentuk pelayanan yang dimediasi oleh aplikasi yang berbasis internet. *E-service* sangat erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-service* merupakan bentuk layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mana aparat pelayanan public tidak lagi bertemu

langsung dengan warga masyarakat pengguna jasa layanan.

Transformasi birokrasi era digital adalah proses perubahan yang melibatkan penggunaan teknologi digital dan inovasi dalam operasional dan pelayanan administrasi pemerintah. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas birokrasi dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam pemerintahan, partisipasi publik dan kolaborasi dianggap sebagai faktor penting dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan pelayanan publik. Pemerintah dapat menggunakan platform digital untuk mendapatkan masukan dan umpan balik dari masyarakat serta melibatkan mereka dalam proses pembuatan kebijakan.

Transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip penting dalam pemerintahan. Pemerintah diharapkan untuk mempublikasikan informasi yang relevan dan penting secara terbuka kepada masyarakat, serta memberikan pertanggung jawaban atas tindakan dan keputusan yang diambil. Perjalanan transformasi digital akan mengarahkan organisasi untuk menjadi berbasis analitik, dan penerapan teknologi AI yang tertanam akan menjadi kebiasaan (Hendro Wijayanto, n.d.)

Salah satu upaya yang terus dilakukan oleh instansi pemerintah adalah dengan penerapan pelayanan publik berbasis teknologi atau transformasi digital, sehingga tidak sedikit penyelenggara pelayanan publik membuat berbagai inovasi dalam pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi yang berbasis transformasi digital diharapkan dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan publik di era disrupsi sehingga masyarakat tetap mendapatkan pelayanan secara optimal. Membangun budaya literasi digital perlu melibatkan kolaborasi antara pemerintah dan peran aktif masyarakat secara bersama – sama (Wahid et al., 2024).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Refomasi Birokrasi 2010-2025 bahwa “bahwa dalam rangka mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik, maka dipandang perlu melakukan reformasi birokrasi di seluruh Kementrian Lembaga Pemerintahan Daerah” serta peraturan Walikota Makassar No 94 Tahun 2016 tentang inovasi pelayanan dan pemanfaatan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur

pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh birokrasi pemerintah pada dasarnya tidak dapat terlepas dari pengaruh masalah-masalah terhadap pelayanan publik yang diterima masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan memasuki transformasi era digital diperlukan penyelenggaraan pelayanan yang mudah dipahami dan diakses untuk mempermudah masyarakat.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, Disdukcapil Kota Makassar juga dapat melibatkan berbagai teknologi informasi dan sistem manajemen data modern. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses pendaftaran, mengurangi potensi kesalahan manusia, dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data

kependudukan. Agar pelayanan dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya, maka harus Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil melakukan perubahan atau Transformasi di bidang pelayanan meskipun pelaksanaannya terbatas karena memiliki hambatan yaitu Sarana yang belum memadai yang berupa jaringan, kemudian yang dimiliki oleh masyarakat untuk memperlancar transformasi pelayanan terbatas, selanjutnya mind set masyarakat masih sederhana dan Adanya keterbatasan SDM dalam proses transformasi secara kualitas maupun kuantitas. Untuk mengatasi hambatan dilakukan upaya sosialisasi dan edukasi, membuka mind set masyarakat.

Efektivitas berasal dari kata “efek”, yang dipergunakan untuk kausalitas (sebab-akibat). Efektivitas bermakna tujuan yang sudah dirancang sebelumnya bisa terwujud, atau dengan kata lain karena aktivitas, tujuan dapat tercapai. Efektivitas itu sendiri merupakan salah satu sudut pandang produktivitas, itu memfokuskan pada kinerja tertinggi, yakni pencapaian target yang berhubungan dengan waktu, nilai dan kuantitas. Efektivitas kinerja sebuah organisasi amat dipengaruhi oleh efektivitas kerja dari individu yang bertugas di dalamnya, sangat sulit untuk menilai efektifitas

kerja karena penilainya sangat subjektif serta bergantung pada setiap individu yang menjadi pengguna atas layanan tersebut (Azwardi & Sukanto, 2014).

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*) (Aminah, 2022).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang merupakan fokus pemahaman efektivitas terletak pada pencapaian tujuan. Ini berarti bahwa kita dapat mengatakan efektif jika tujuan atau sasaran yang diinginkan tercapai tergantung pada rencana awal dan menimbulkan akibat atau dampak untuk apa yang diinginkan atau diharapkan.

Ketepatan dalam melakukan perintah yaitu keberhasilan dari suatu aktivitas pada organisasi sangat dipengaruhi kemampuan seorang pemimpin, salah satunya ialah kemampuan memberikan sebuah

perintah yang sangat jelas dan mudah dipahami bawahan. Jika perintah yang dikeluarkan tidak dapat dimengerti dan dipahami oleh bawahan maka akan berujung kegagalan yang tentunya akan merugikan organisasi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, telah memberikan dampak yang signifikan dalam transformasi sosial, politik, dan budaya di berbagai belahan dunia. Internet menjadi platform yang kuat untuk menyampaikan ide, memperluas jaringan sosial, dan memfasilitasi partisipasi publik dalam berbagai isu penting (Rastikasari & Rahmansyah, 2023).

Perubahan organisasi adalah proses transisi organisasi dari kondisi saat ini ke yang diinginkan masa depan untuk meningkatkan efisiensi organisasi. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi metode baru atau lebih baik untuk menggunakan sumber daya dan kemampuan untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan nilai bagi pemangku kepentingan dan melebihi harapan (Sakinah & Aslami, 2022)

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan

publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Prihatin et al., 2021).

Pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi.

Pelayanan publik adalah untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

## **METODE**

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah selama dua bulan dan akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Makassar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Efektivitas Transformasi Birokrasi Era Digital Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif artinya, penelitian ini berdasarkan pada data yang diambil dari wawancara dengan informan, catatan lapangan dan dokumentasi (dokumen resmi) mengenai efektivitas Transformasi Birokrasi Era Digital Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan dengan jelas tentang Efektivitas Transformasi Birokrasi Era Digital Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Layanan berbasis Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi. Data yang telah didapatkan akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik

analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan cara analisis konteks pernyataan hasil data primer dan data sekunder. Adapun kegiatan teknik analisis data yaitu sebagai berikut: Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian tentang efektivitas transformasi era digital dalam pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar yaitu dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui efektivitas transformasi era digital dalam pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar, maka peneliti melakukan wawancara yang mendalam terhadap informan yang terpilih terkait efektivitas transformasi era digital dalam pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar, yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dukcapil Kota Makassar, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dukcapil Kota Makassar,

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dan masyarakat kota Makassar.

Adapun hasil penelitian dari efektivitas transformasi era digital dalam pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar diuraikan sebagai berikut:

Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan cara efisien dan efektif. Dalam konteks organisasi atau bisnis, efektivitas merujuk pada seberapa berhasil suatu organisasi mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Efektivitas merupakan keterkaitan antar output dengan tujuan, dimana semakin tinggi kontribusi output terhadap tujuan, maka semakin efektif pula organisasi, kegiatan ataupun program. Efektivitas berfokus pada hasil, program, atau kegiatan yang dinilai efektif jika output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Transformasi birokrasi era digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah membuka jalan bagi birokrasi yang lebih modern dan responsif. Rekomendasi untuk peningkatan lebih lanjut termasuk investasi dalam infrastruktur teknologi, pelatihan staf, dan peningkatan

kesadaran masyarakat tentang penggunaan teknologi dalam layanan publik. Dengan pendekatan yang tepat, transformasi ini dapat menjadi fondasi bagi peningkatan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien di masa mendatang. Adapun hasil penelitian berdasarkan teori dapat kita lihat pada penjelasan di bawah ini.

### **Pencapaian Tujuan**

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, seperti kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit. Konsep proses pencapaian tujuan merupakan suatu kegiatan dengan memiliki tujuan dan menggunakan perencanaan, pengarahan, pengorganisasian untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.

Indikator efisiensi menunjukkan adanya penurunan waktu pemrosesan dokumen dan pengurangan kebutuhan kunjungan fisik ke kantor Disdukcapil. Penerapan layanan digital juga memungkinkan masyarakat untuk mengajukan dan melacak permohonan mereka secara online, sehingga meningkatkan kenyamanan dan mengurangi birokrasi yang tidak perlu.

Transparansi menjadi salah satu aspek kunci yang berhasil ditingkatkan melalui transformasi digital. Masyarakat kini dapat mengakses informasi terkait status permohonan dan langkah-langkah yang diperlukan dengan lebih mudah, sehingga mendorong akuntabilitas di lingkungan birokrasi. Penggunaan teknologi digital juga memungkinkan pemantauan yang lebih baik atas kinerja pegawai, akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Tujuannya adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel. Dengan penerapan SPBE, kolaborasi antar instansi pemerintah dapat meningkat, kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas dapat ditingkatkan, dan penyalahgunaan kewenangan dapat ditekan melalui

sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melakukan berbagai upaya dalam kebijakan dan pengembangan pemerintahan dalam E-Government untuk menjalankan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian Transformasi birokrasi era digital dalam pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah menunjukkan hasil yang positif dalam hal efisiensi dan transparansi yang memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik. Serta dalam segi tujuan target atau sasaran sangat efektif dalam transformasi birokrasi saat ini. Meski demikian, diperlukan upaya lanjutan untuk mengatasi tantangan yang ada, terutama dalam hal infrastruktur dan adaptasi budaya birokrasi. Dengan perbaikan terus-menerus, transformasi digital diharapkan dapat terus mendukung peningkatan efektivitas pelayanan publik di Kota Makassar. Pencapaian Tujuan adalah sejauh mana suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran program yang telah ditetapkan secara formal. Pencapaian tujuan ialah bagian usaha menyeluruh dari sebuah program. Pencapaian tersebut dapat diketahui dari tujuan program yang di

jalankan berjalan dengan optimal atau tidak.

tujuan transformasi pada birokrasi era digital dalam pelayanan publik Dukcapil di Kota Makassar yaitu untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan berkas yang saat ini sudah dapat diakses melalui situs online dukcapil kota Makassar. Transformasi era digital mampu memberikan dampak yang positif dikarenakan pada sistem pelayanan sudah dalam tahap online semua.

pengaksesan data melalui layanan online pada setiap kecamatan yang memberikan dampak positif pada perkembangan teknologi saat ini. Melihat hasil rekapitulasi diatas bahwa dengan pelayanan online yang di programkan oleh Dukcapil memberikan masyarakat kemudahan dalam pengurusan dokumen tanpa harus datang ke kantor secara langsung yang pastinya membutuhkan waktu yang berjam-jam. Dengan pengisian lewat website resmi Dukcapil masyarakat juga merasakan banyak perubahan yang signifikan yaitu sudah diakses dengan ribuan masyarakat.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas bahwa mengenai indikator pencapaian tujuan yang efektif pada pelayanan transformasi birokrasi di era digital pada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) menunjukkan bahwa instansi ini telah berhasil mengimplementasikan berbagai strategi dan inisiatif untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Transformasi ini tampak jelas dalam berbagai aspek, mulai dari peningkatan aksesibilitas layanan hingga optimalisasi proses internal melalui teknologi digital. Dilihat dari sudut pandang aksesibilitas bahwa dengan program layanan online pada era digital saat ini menjadi solusi bagi masyarakat maupun pegawai Dukcapil sendiri.

Dinas Dukcapil dalam sistem pelayan publik digital yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan kependudukan secara daring. Hal ini mencakup pengurusan KTP, KK, akta kelahiran, dan layanan pencatatan sipil lainnya tanpa harus mengunjungi kantor secara fisik. Inovasi ini tidak hanya mempermudah warga tetapi juga mengurangi beban administrasi di kantor-kantor Dukcapil, memungkinkan staf untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih kompleks dan strategis. Narasumber mengungkap bahwa ada peningkatan signifikan dalam waktu pemrosesan dokumen. Dengan memanfaatkan teknologi seperti sistem informasi manajemen, proses verifikasi dan validasi data menjadi

lebih cepat dan akurat. Sistem digital ini juga dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih untuk memastikan data pribadi warga terlindungi dari ancaman siber. sisi pengawasan dan evaluasi, Dinas Dukcapil menerapkan mekanisme monitoring yang ketat untuk memastikan setiap inisiatif transformasi digital berjalan sesuai rencana. Penggunaan dashboard manajemen yang real-time membantu pimpinan untuk memantau kinerja layanan dan mengambil tindakan korektif secara cepat apabila terdapat kendala atau penurunan kualitas layanan.

### **Integrasi**

Berdasarkan hasil integrasi yang efektif adalah bagian penting dalam mengukur efektivitas transformasi birokrasi era digital dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Makassar. Integrasi yang efektif mencakup bagaimana komponen-komponen digital diintegrasikan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Efektivitas integrasi dapat dilihat dari kemudahan dan kelancaran aliran informasi antara berbagai departemen dan unit dalam Disdukcapil.

Hal juga bisa menunjukkan bahwa integrasi yang efektif mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan publik. Dengan sistem yang terintegrasi, proses-proses manual dapat diminimalkan, sehingga pegawai dapat fokus pada tugas-tugas yang lebih penting, seperti memberikan bantuan dan dukungan kepada masyarakat. Selain itu, integrasi ini dapat membantu mengurangi birokrasi yang tidak perlu, sehingga masyarakat merasa lebih mudah dan nyaman saat berurusan dengan instansi pemerintah.

Integrasi yang efektif juga tercermin dari kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Dengan transformasi digital, masyarakat harus dapat mengakses berbagai layanan dengan mudah, baik melalui situs web, aplikasi, atau platform lainnya. Pembahasan ini bisa mencakup seberapa mudah masyarakat menemukan informasi, mengajukan permohonan, dan melacak status permohonan mereka secara online. Efektivitas bisa termasuk jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan digital dan tingkat kepuasan mereka.

Efektivitas transformasi birokrasi era digital juga bergantung pada integrasi dengan sistem pemerintahan lain, baik di tingkat lokal maupun nasional. Disdukcapil Kota Makassar

perlu memiliki integrasi yang kuat dengan sistem-sistem nasional, seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) atau platform lainnya. Pembahasan ini bisa mencakup seberapa efektif data dan informasi dipertukarkan antara Disdukcapil Kota Makassar dengan instansi lain yang relevan.

Bedasarkan hasil penelitian efektivitas adaptasi yang efektif adalah kunci dalam mengukur keberhasilan transformasi birokrasi era digital dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Hasil yang berfokus pada topik ini biasanya menggambarkan sejauh mana proses adaptasi birokrasi terhadap digitalisasi berhasil dan bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Salah satu aspek yang diteliti adalah kesiapan birokrasi dalam menghadapi perubahan teknologi kemampuan staf untuk menggunakan sistem digital, kemauan untuk beradaptasi dengan metode baru, dan efektivitas pelatihan yang diberikan.

Efisiensi dan kecepatan pelayanan juga merupakan indikator yang menggambarkan efektivitas adaptasi. Jika digitalisasi mampu mempercepat waktu pemrosesan dokumen dan mengurangi waktu tunggu masyarakat, ini menunjukkan bahwa transformasi

digital telah membantu meningkatkan produktivitas birokrasi. Indikator ini sering diukur dengan membandingkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan sebelum dan sesudah transformasi digital. Indikator adaptasi lainnya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Tingkat kepuasan bisa diukur melalui survei atau umpan balik dari masyarakat. Jika transformasi digital menghasilkan pengalaman yang lebih positif, seperti kemudahan akses, transparansi, dan pengurangan birokrasi, ini menunjukkan bahwa birokrasi telah berhasil beradaptasi dengan teknologi. Selain itu, perbedaan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat juga perlu diperhatikan untuk memastikan tidak ada kelompok yang terpinggirkan dalam akses terhadap layanan publik.

Dapat dilihat bahwa keberhasilan adaptasi dalam hal ini mencakup tingkat keahlian staf dalam mengoperasikan platform digital, kecepatan respons terhadap permintaan masyarakat, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah teknis yang muncul. tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital juga menjadi indikator adaptasi yang penting. Jika warga Makassar semakin sering memanfaatkan layanan online

untuk mengurus administrasi kependudukan, ini menandakan bahwa adaptasi digital dalam birokrasi sudah mulai efektif. Tingkat penggunaan aplikasi mobile, situs web, atau layanan elektronik lainnya bisa menjadi ukuran keberhasilan dalam hal ini.

## **KESIMPULAN**

Dari indikator pencapaian tujuan tentang efektivitas transformasi birokrasi era digital dalam pelayanan publik Kota Makassar menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Pelayanan publik di kota ini menjadi lebih cepat, transparan, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Dengan adanya Sistem berbasis digital mengurangi waktu tunggu dan antrean, sehingga masyarakat lebih puas dengan layanan yang diterima serta memberikan dampak yang positif bagi perkembangan teknologi.

Dalam indikator integrasi transformasi digital membantu mengurangi potensi korupsi dan kesalahan manusia karena banyak proses yang terautomatisasi. Transformasi digital dalam pelayanan publik juga mendorong perubahan budaya birokrasi, di mana staf pemerintah menjadi lebih adaptif dan

responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya Pelatihan dan pembaruan keterampilan secara berkala membantu pegawai negeri tetap kompeten dalam lingkungan digital yang terus berkembang.

Indikator adaptasi memberikan dampak sesuai kebutuhan akan infrastruktur dan masyarakat, hasil keseluruhan menunjukkan bahwa transformasi digital memberikan perkembangan pembaruan untuk beradaptasi dengan perkembangan kemajuan teknologi saat ini.

## REFERENSI

- Azwardi, A., & Sukanto, S. (2014). Efektifitas Alokasi Dana Desa (ADD) dan Kemiskinan di Provinsi Sumatera Selatan. In *Jurnal Ekonomi .... Jurnal Ekonomi Pembangunan*. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jep/article/download/4865/2612>
- Hendro Wijayanto, H. W. (n.d.). *Modul Transformasi Digital*. STMIK Sinar Nusantara Surakarta.
- Lukman, & Razak, R. (2020). Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(1), 285–298.
- Musabry, M., Burhanuddin, B., & Haerana, H. (2021). Inovasi pelayanan pada pembuatan akte kelahiran dan akte kematian di dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(2), 427–442.
- Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>
- Rastikasari, D., & Rahmansyah, N. N. (2023). Transformasi Political Awakening Perempuan: Komunitas Virtual sebagai Wujud Peran Pemuda Melalui Platform Internet sebagai Public Sphere dalam Era Digital. *Glosains: Jurnal Sains Global Indonesia*, 4(2), 97–106.
- Sakinah, L. N., & Aslami, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor Penghambat dalam Perubahan Organisasi. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1571–1577.
- Wahid, N., Arni, A., Arfah, S. R., Khatimah, A. K., & Lutfiah, A. U. R. (2024). Digital literacy-based community empowerment in the public service information system in Makassar City. *Community Empowerment*, 9(1), 37–43.