Makna Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan bagi Masyarakat: Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital di Lampung

Oleh

ELSA DWI AYUNING

2416041072

Tugas Mata Kuliah

Metode Penelitian Administrasi Publik

Pada

Jurusan Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang tidak pernah berhenti menjadi perhatian utama, karena di dalamnya terkandung berbagai kepentingan masyarakat, baik sebagai individu maupun kelompok yang menjadi penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik senantiasa dituntut untuk mengalami perbaikan berkelanjutan agar mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal.

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, sehingga peningkatan mutu layanan harus selalu menjadi prioritas. Perbaikan tersebut tidak hanya berfokus pada aspek teknis penyelenggaraan, tetapi juga menyangkut inovasi dalam menghadapi perubahan zaman. Dalam konteks ini, pelayanan publik harus adaptif terhadap dinamika sosial, ekonomi, dan teknologi, sehingga dapat terus relevan dan *up to date* dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan tidak cukup hanya menyentuh pada pembenahan struktur organisasi maupun penyederhanaan proses birokrasi. Lebih dari itu, diperlukan pula modernisasi pada aspek sarana, prasarana, dan alat pendukung yang digunakan untuk memberikan pelayanan. Penggunaan teknologi digital, misalnya, menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi, mempercepat proses, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan. Dengan demikian, transformasi pelayanan publik harus dipahami sebagai proses menyeluruh yang mencakup pembaruan kelembagaan, prosedural, sekaligus pemanfaatan teknologi agar mampu mewujudkan layanan yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Proses digitalisasi telah membawa perubahan mendasar terhadap paradigma kehidupan masyarakat dalam kurun waktu yang relatif singkat. Perubahan tersebut dapat terlihat dari berbagai aspek, mulai dari cara manusia berinteraksi melalui jejaring sosial hingga mekanisme dalam memperoleh layanan publik, yang kini sangat berbeda bila dibandingkan dengan kondisi beberapa dekade sebelumnya.

Digitalisasi pada hakikatnya memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan tenaga serta waktu. Melalui pemanfaatan teknologi digital, banyak aktivitas yang dahulu memerlukan usaha besar kini dapat dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan terukur. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya menjadi sarana penghematan sumber daya, tetapi juga berpotensi mendorong manusia untuk lebih kreatif dalam mengalokasikan energi dan pikirannya ke aktivitas produktif lainnya.

Dalam konteks pemerintahan, digitalisasi menghadirkan peluang besar untuk merevolusi pelayanan publik. Kehadiran layanan berbasis digital memungkinkan pemerintah mengurangi prosedur birokrasi yang panjang, mempercepat proses administrasi, dan memperluas jangkauan layanan hingga ke masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik dapat dipandang bukan sekadar inovasi teknis, melainkan juga strategi penting dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif, adaptif, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat modern.

Transformasi digital telah menjadi salah satu faktor kunci yang secara signifikan memengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Digitalisasi sendiri merupakan sebuah proses yang memanfaatkan berbagai teknologi digital yang tersedia saat ini, seperti teknologi virtual, komputasi mobile, *cloud computing*, kecerdasan buatan *(artificial intelligence)*, serta integrasi dan pengabungan berbagai sistem yang ada dalam suatu organisasi atau institusi. Proses ini tidak hanya sekadar mengadopsi teknologi baru, tetapi juga melibatkan perubahan mendasar dalam cara kerja, struktur organisasi, dan interaksi antara penyedia layanan dengan masyarakat.

Transformasi digital dapat dipahami sebagai suatu adaptasi atau modifikasi dalam model bisnis dan operasional yang dipicu oleh kemajuan teknologi dan inovasi yang sangat pesat. Perubahan ini juga berdampak pada perilaku konsumen dan pola interaksi sosial, yang semakin mengarah pada kebutuhan akan layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses secara digital.

Dalam konteks sektor pemerintahan, transformasi digital mencakup penerapan teknologi digital di berbagai bidang dan fungsi pemerintahan dengan tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi operasional, transparansi dalam pengelolaan data dan informasi, serta memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Melalui digitalisasi, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih responsif, akurat, dan mudah diakses oleh warga negara, sekaligus menciptakan lingkungan pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel. Khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, transformasi digital harus dipandang sebagai sebuah proses yang bersifat jangka panjang dan berkelanjutan. Proses ini tidak hanya menuntut inovasi teknologi semata, tetapi juga memerlukan perencanaan strategis yang matang, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan regulasi yang memadai untuk menjamin keamanan, privasi, dan keabsahan data kependudukan.

Digitalisasi layanan publik merupakan salah satu bentuk reformasi birokrasi yang saat ini tengah digalakkan secara intensif oleh pemerintah Indonesia, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Upaya ini merupakan bagian dari strategi nasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, seiring dengan perkembangan pesat teknologi digital di era modern. Penyediaan layanan publik secara digital telah menjadi faktor krusial dalam mempercepat proses administrasi, mempermudah akses masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep pemerintahan elektronik atau *e-government* yang mulai diperkenalkan beberapa tahun lalu menjadi landasan utama dalam transformasi ini, di mana internet dan teknologi

digital dimanfaatkan untuk mengoptimalkan kinerja sektor publik dan memberikan layanan yang lebih responsif kepada masyarakat.

Salah satu contoh nyata dari digitalisasi layanan publik di Indonesia adalah program *Dukcapil Go Digital* yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Melalui program ini, pemerintah mendorong penggunaan sistem berbasis teknologi informasi dalam pengurusan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Program ini tidak hanya memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, tetapi juga mempercepat proses pengurusan dokumen dengan mengurangi birokrasi yang berbelit dan potensi kesalahan manual. Selain itu, penggunaan teknologi digital dalam layanan ini juga meningkatkan transparansi karena masyarakat dapat memantau status pengurusan dokumen secara *real-time* melalui platform digital yang disediakan.

Adanya program layanan publik secara digital seperti *Dukcapil Go Digital* ini menunjukkan adanya pergeseran signifikan dari pola pelayanan publik yang selama ini bersifat tradisional dan manual menuju pelayanan yang lebih modern dan berbasis teknologi. Transformasi ini menekankan pada aspek kecepatan dalam pelayanan, efisiensi penggunaan sumber daya, transparansi proses administrasi, serta akuntabilitas yang lebih tinggi dalam pengelolaan data kependudukan. Dengan demikian, digitalisasi layanan publik tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas tata kelola administrasi kependudukan secara keseluruhan. Keberhasilan program ini juga menjadi cermin komitmen pemerintah dalam mewujudkan birokrasi yang lebih profesional, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat di era digital.

Selain itu, keberhasilan transformasi digital dalam administrasi kependudukan sangat bergantung pada partisipasi aktif dari masyarakat sebagai pengguna

layanan. Masyarakat perlu diberikan edukasi dan literasi digital agar mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal dan memahami manfaat serta risiko yang mungkin timbul. Kerjasama yang sinergis antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah pusat dan daerah, sektor swasta, akademisi, serta komunitas masyarakat sipil, menjadi sangat penting untuk menciptakan ekosistem layanan publik yang efektif, adil, dan berkelanjutan. Dengan pendekatan yang holistik dan inklusif ini, transformasi digital tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan, tetapi juga memperkuat tata kelola pemerintahan secara keseluruhan, sehingga mampu menjawab tantangan dan kebutuhan masyarakat di era digital yang terus berkembang.

Di Provinsi Lampung, implementasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan menjadi penting karena wilayah ini memiliki karakter masyarakat yang beragam, baik dari sisi geografis maupun sosial-ekonomi. Wilayah ini terdiri dari daerah perkotaan yang relatif maju dengan infrastruktur yang lebih baik, serta daerah pedesaan yang masih menghadapi berbagai keterbatasan. Dalam konteks digitalisasi layanan administrasi kependudukan, perbedaan ini menjadi faktor penting yang memengaruhi bagaimana masyarakat menerima dan memaknai transformasi digital tersebut. Di daerah perkotaan Lampung, masyarakat cenderung lebih mudah mengakses layanan digital karena ketersediaan jaringan internet yang lebih stabil dan perangkat teknologi yang lebih memadai. Selain itu, tingkat literasi digital di perkotaan biasanya lebih tinggi, sehingga masyarakat lebih cepat beradaptasi dengan sistem layanan administrasi yang berbasis online. Mereka dapat dengan mudah mengurus dokumen kependudukan seperti KTP elektronik, akta kelahiran, atau kartu keluarga melalui aplikasi atau situs resmi pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Sebaliknya, di daerah pedesaan, masyarakat masih menghadapi sejumlah tantangan yang cukup signifikan. Akses internet yang terbatas atau tidak merata menjadi hambatan utama dalam penggunaan layanan digital. Selain itu, tingkat literasi digital yang rendah membuat sebagian masyarakat kurang percaya diri atau kurang memahami

cara menggunakan teknologi untuk mengurus administrasi kependudukan. Banyak dari mereka yang masih lebih nyaman dan memilih layanan tatap muka karena merasa lebih aman dan jelas dalam prosesnya. Faktor budaya dan kebiasaan juga berperan, di mana interaksi langsung dengan petugas dianggap lebih personal dan dapat membangun kepercayaan.

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan penting tentang bagaimana masyarakat Lampung memaknai transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pemaknaan masyarakat terhadap digitalisasi ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut, tingkat pemahaman teknologi, serta kepercayaan terhadap sistem digital yang diterapkan. Oleh karena itu, dalam mengimplementasikan digitalisasi layanan administrasi kependudukan di Lampung, perlu adanya pendekatan yang inklusif dan adaptif. Pemerintah harus memastikan bahwa infrastruktur digital dapat menjangkau seluruh wilayah, termasuk daerah terpencil. Selain itu, program literasi digital yang menyasar masyarakat pedesaan perlu ditingkatkan agar mereka dapat memanfaatkan layanan digital dengan optimal. Di sisi lain, tetap menyediakan layanan tatap muka sebagai alternatif penting agar tidak ada masyarakat yang tertinggal dalam akses administrasi kependudukan. Dengan demikian, transformasi digital di Lampung bukan hanya soal teknologi semata, tetapi juga tentang bagaimana teknologi tersebut dapat diintegrasikan secara sosial dan budaya sehingga memberikan manfaat nyata bagi seluruh masyarakat, tanpa terkecuali.

Transformasi digital telah menghadirkan sejumlah peluang baru dalam penyelenggaraan aktivitas kerja dan perekonomian. Setidaknya terdapat dua aspek utama yang muncul. Pertama, peluang *tele-working* atau kerja jarak jauh. Konsep ini semakin populer sejak masa pandemi *COVID-19*, ketika mobilitas masyarakat dibatasi. *Tele-working* memungkinkan pegawai maupun organisasi untuk tetap menjalankan aktivitas pekerjaan dengan memanfaatkan perangkat komputer dan jaringan telekomunikasi. Dari sisi organisasi, *tele-working* membuka ruang efisiensi baik dalam hal waktu maupun biaya, karena pekerjaan dapat dilakukan

tanpa harus bergantung pada kehadiran fisik di kantor. Kedua, peluang substitusi tenaga kerja melalui otomasi. Dengan adanya perangkat teknologi yang semakin canggih, banyak proses kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat digantikan oleh sistem digital atau mesin otomatis. Hal ini tidak hanya mempercepat proses produksi, tetapi juga meningkatkan kapasitas serta akurasi hasil kerja. Dalam konteks organisasi publik maupun privat, otomasi dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperluas jangkauan layanan.

Transformasi digital juga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi nasional. Pemanfaatan teknologi informasi mendorong efisiensi biaya operasional, memperluas akses pasar, serta menciptakan peluang inovasi di berbagai sektor. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya sekadar menghadirkan perubahan teknis dalam mekanisme kerja, tetapi juga membawa dampak struktural terhadap pola produksi, pola interaksi kerja, dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

Sebelum kita mengenal istilah digitalisasi, pemerintah Indonesia sebenarnya telah terlebih dahulu merumuskan hal ini dalam bentuk Peraturan Pemerintah (PP). Landasan hukum tersebut tercermin dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang mengatur tata kelola sistem elektronik, keamanan informasi, serta kewajiban instansi dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas layanan. Selain itu, terdapat pula Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan, termasuk efektivitas, efisiensi, keterjangkauan, dan kepastian waktu. Regulasi ini menjadi pijakan penting bagi pemerintah dalam mengembangkan layanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui penerapan sistem berbasis digital.

Dengan demikian, apa yang saat ini kita rasakan dalam bentuk percepatan digitalisasi layanan publik bukanlah sebuah kebijakan yang tiba-tiba muncul, melainkan hasil dari implementasi bertahap atas regulasi yang telah dirumuskan

lebih dari satu dekade sebelumnya. Kehadiran berbagai inovasi digital, seperti layanan administrasi kependudukan berbasis daring, merupakan manifestasi nyata dari upaya pemerintah dalam mengimplementasikan ketentuan dalam PP tersebut ke dalam praktik pelayanan publik sehari-hari.

Perkembangan transformasi digital dalam pelayanan publik, terutama dengan hadirnya teknologi berbasis kecerdasan buatan *(Artificial Intelligence/AI)*, telah membawa dampak besar terhadap peningkatan efisiensi operasional pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan instansi pemerintah untuk menggunakan sumber daya secara lebih optimal, baik dalam bentuk tenaga kerja, waktu, maupun anggaran. Melalui digitalisasi, proses kerja birokrasi dapat disederhanakan sehingga beban administrasi yang sebelumnya membutuhkan biaya besar dan waktu panjang dapat diminimalisasi. Selain itu, penerapan teknologi digital juga berperan penting dalam mempercepat layanan kepada masyarakat. Sistem yang terotomatisasi mampu mengurangi prosedur manual, mengurangi potensi kesalahan manusia *(human error)*, serta mempercepat alur pelayanan dari tahap pendaftaran hingga penerbitan dokumen. Hal ini menjadikan pelayanan publik lebih responsif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat kapan saja tanpa batasan ruang maupun waktu.

Implementasi digitalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, khususnya di Provinsi Lampung, pada dasarnya telah memberikan dampak nyata dalam mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Program seperti *Dukcapil Go Digital* memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen penting, seperti e-KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran, tanpa harus hadir langsung ke kantor pelayanan. Hal ini tentu mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta memberikan transparansi yang lebih tinggi karena masyarakat dapat memantau status pengurusan dokumen secara daring. Di wilayah perkotaan Lampung, implementasi ini dirasakan cukup efektif karena didukung oleh infrastruktur internet yang lebih baik, tingkat literasi digital yang relatif tinggi, dan ketersediaan perangkat teknologi. Masyarakat

perkotaan dapat merasakan manfaat digitalisasi secara langsung berupa layanan yang lebih cepat, efisien, dan fleksibel.

Namun, situasi berbeda terjadi di daerah pedesaan yang masih menghadapi kendala serius, seperti keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital, serta preferensi masyarakat terhadap pelayanan tatap muka. Kondisi ini mengakibatkan sebagian masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat digitalisasi. Mereka masih menganggap layanan manual lebih aman, jelas, dan sesuai dengan kebiasaan yang sudah lama dijalankan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam penerimaan dan pemanfaatan layanan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Selain itu, meskipun digitalisasi telah membawa berbagai kemudahan, terdapat pula sejumlah tantangan struktural seperti keamanan data, kesiapan infrastruktur, serta kapasitas aparatur pemerintah dalam mengelola sistem digital. Tidak sedikit masyarakat yang masih meragukan keabsahan dokumen hasil layanan online atau khawatir akan kebocoran data pribadi. Faktor regulasi dan koordinasi antar instansi juga menjadi aspek krusial yang memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi.

Dengan demikian, digitalisasi layanan administrasi kependudukan memang dapat dilihat sebagai sebuah bentuk transformasi pelayanan publik yang nyata, tetapi masih menyisakan pertanyaan kritis: apakah perubahan ini benar-benar berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik, ataukah masih sebatas formalitas kebijakan untuk menunjukkan modernisasi birokrasi. Realitas di lapangan memperlihatkan bahwa digitalisasi baru efektif dirasakan sebagian kelompok masyarakat, sementara kelompok lain masih mengalami hambatan. Oleh karena itu, keberlanjutan transformasi digital harus ditopang oleh strategi inklusif yang memperhatikan pemerataan infrastruktur, peningkatan literasi digital, serta penguatan regulasi agar manfaatnya benar-benar dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Pelayanan publik berbasis digital pada hakikatnya tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyedia informasi mengenai regulasi dan kebijakan pemerintah semata.

Lebih dari itu, digitalisasi pelayanan dirancang untuk memberikan akses langsung kepada masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administratif maupun layanan lainnya yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Layanan digital memungkinkan masyarakat untuk memperoleh dan menyelesaikan pelayanan terkait barang, jasa, maupun administrasi publik tanpa harus terikat oleh keterbatasan ruang dan waktu. Artinya, masyarakat dapat mengakses pelayanan tersebut dari mana saja, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan, dan kapan saja sesuai kebutuhan, tanpa harus hadir secara fisik di kantor pemerintahan.

Kehadiran sistem pelayanan digital ini membawa kemudahan, efisiensi, dan fleksibilitas bagi masyarakat. Di satu sisi, pemerintah mampu mempercepat proses birokrasi dan mengurangi beban kerja aparatur. Di sisi lain, masyarakat memperoleh manfaat berupa akses layanan yang lebih cepat, transparan, dan inklusif, sehingga tidak ada lagi hambatan signifikan yang membatasi pemenuhan hak-hak administratif mereka.

Dengan demikian, pelayanan publik digital dapat dipandang sebagai bentuk nyata dari transformasi tata kelola pemerintahan modern, yang menekankan prinsip kemudahan akses, keterjangkauan, dan keberlanjutan untuk meningkatkan kualitas hubungan antara negara dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Alexander., Rhama, B., Sahay, M, F, A. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM DIGITALISASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN (Studi Layanan Identitas Kependudukan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, *11*(1), 1-11. DOI: https://doi.org/10.37304/jap.v11i1.19050

Familiawati, R., Sugianto, H., Apriza, T. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi. *Innovative : Journal Of Social Science Research, 5*(3), 7692-7699. DOI: https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.20142

Marsudi., Setiawan, A., Khikmawanto. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tangerang. *Majelis : Jurnal Hukum Indonesia*, *2*(3), 31-41. DOI: https://doi.org/10.62383/majelis.v2i3.976

Mayasiana, N, A., Dwimahendrawan, A., Rohim. (2024). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Smart Village. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN), 5(4), 5766-5774. DOI : http://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i4.4466

Munir, F., Nursetiawan, I., Cahyaningrum, Y., Oppier, H., Suardi, S., Riwayanti, A., Amane, A, P, O., Wahira. Wicaksono, F., Tahir, M, I. (2023). *KEBIJAKAN PUBLIK DI ERA DIGITAL*. Sulawesi Selatan: CV. KARSA CENDEKIA.

Prasodjo, T. (2023). *PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.

Saragi, S., (2024). *REVOLUSI DIGITAL (TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA KECERDASAN BUATAN).* Sumatra Barat: CV Dunia Penerbitan Buku.