

Efektivitas Penerapan *Smart System* Dukcapil dalam Pelayanan Administrasi Digital di Kota Palangka Raya

Effectiveness of the Implementation of the Smart Civil Registration System in Digital Administration Services in Palangka Raya City

Aldo Yanuarto^{1*}, Aji Santoso², Lia Amelia³, Ahmad Rusdie Nur Fadillah⁴, Ardian Ari Prnata⁵, Muhammad Ramadhan⁶, Muza⁷, Kamal Hasuna⁸, Reza Noor Ikhsan⁹

¹⁻⁹Prodi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Palangka Raya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: aldoyanuarto@gmail.com

Article History:

Naskah Masuk: 26 September 2025

Revisi: 24 Oktober 2025;

Diterima: 23 November 2025;

Tersedia: 27 November 2025.

Keywords: *Smart System, Administrative Services; Public Services; Good Governance; E-Government.*

Abstract: *Digital transformation in public service is an inevitable necessity in the era of modern governance. This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of the Smart Civil Registration System (Smart System Dukcapil) in digital administrative services in Palangka Raya City as part of the national e-government initiative and the strengthening of electronic-based governance. The research employs a qualitative descriptive method, collecting data through in-depth interviews, direct observations, and document analysis of relevant regulations and the implementation of the system within the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Palangka Raya City. The findings indicate that the implementation of the Smart System Dukcapil through applications such as the Sistem Informasi Dukcapil Olah Itah (SI-DOI) and Digital Population Identity (IKD) has significantly improved efficiency, transparency, and data accuracy in population administration services. These digital innovations have streamlined bureaucratic processes, minimized physical interaction, and enhanced public satisfaction with administrative services. However, the system's effectiveness is still constrained by challenges such as limited internet infrastructure in peripheral areas, low digital literacy among citizens, and inadequate technical capacity among civil servants in operating digital systems optimally. Theoretically, the implementation of the Smart System Dukcapil reflects the realization of good governance and smart governance principles through the integration of technology, bureaucratic reform, and community participation. This study recommends strengthening human resource capacity, expanding digital infrastructure, and promoting continuous public education to ensure system sustainability. Consequently, digital population administration in Palangka Raya has the potential to become an innovative, inclusive, and adaptive model for regional public service governance.*

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan keniscayaan di era pemerintahan modern. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan *Smart System* Dukcapil dalam pelayanan administrasi digital di Kota Palangka Raya, sebagai bagian dari implementasi *e-government* dan penguatan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta studi dokumentasi terhadap kebijakan dan pelaksanaan sistem di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Smart System* Dukcapil melalui aplikasi seperti Sistem Informasi Dukcapil Olah Itah (SI-DOI) dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan akurasi data kependudukan. Layanan digital ini mempercepat proses birokrasi, meminimalisasi kontak fisik, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Namun demikian, efektivitas sistem masih dihadapkan pada berbagai kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur jaringan di wilayah pinggiran, rendahnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan sumber daya manusia aparatur dalam mengoperasikan teknologi secara optimal. Secara teoritis, penerapan *Smart*

System Dukcapil merepresentasikan perwujudan prinsip *good governance* dan smart governance melalui integrasi teknologi, reformasi birokrasi, dan partisipasi publik. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan kapasitas teknis aparatur, perluasan infrastruktur digital, serta edukasi masyarakat secara berkelanjutan untuk mendukung keberlanjutan sistem. Dengan demikian, digitalisasi administrasi kependudukan di Kota Palangka Raya berpotensi menjadi model inovatif pelayanan publik yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan daerah.

Kata Kunci: Sistem Cerdas, Layanan Administrasi; Layanan Publik; Tata Kelola yang Baik; *E-Government*.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan konsekuensi logistik dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada era Revolusi Industri 4.0. Digitalisasi bukan sekadar tren teknologi, melainkan suatu keniscayaan dalam upaya modernisasi sistem administrasi publik yang selama ini dibayangkan pada permasalahan klasik berupa birokrasi yang lamban, inefisiensi, dan minim transparansi. Pemerintah Indonesia menanggapi tantangan tersebut melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) guna mewujudkan tata kelola yang efektif, efisien, adaptif, dan akuntabel. Dalam konteks inilah, Sistem Cerdas Dukcapil (Kependudukan dan Pencatatan Sipil) hadir sebagai instrumen strategis untuk mengintegrasikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital secara nasional.

Administrasi kependudukan merupakan sektor fundamental dalam struktur pelayanan publik karena seluruh hak sipil dan akses layanan sosial masyarakat bergantung pada keabsahan dokumen kependudukan. Secara historis, proses pengurusan dokumen dilakukan secara manual sehingga memunculkan permasalahan berupa antrean panjang, lamanya waktu pengurusan, potensi tumpang tindih data, hingga praktik maladministrasi. Pedoman pelayanan juga menyebabkan rendahnya kepastian hukum dan akurasi data, yang berdampak serius terhadap perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, dan validitas kebijakan publik. Oleh karena itu, transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi kebutuhan mendesak untuk menjamin kepastian pelayanan serta membangun basis data nasional yang terpadu.

Smart System Dukcapil merupakan inovasi strategis Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Ditjen Dukcapil, yang bertujuan mentransformasikan proses pelayanan dari sistem konvensional menuju layanan digital yang bersifat real-time, terdesentralisasi, dan terintegrasi. Sistem ini memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan kependudukan secara berani, mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengobatan domisili, hingga penerbitan dokumen elektronik. Melalui sistem digital tersebut, diharapkan terjadi pemangkasan prosedur birokrasi, peningkatan kualitas layanan, percepatan verifikasi data, dan

penguatan integrasi database nasional sebagai landasan kebijakan berbasis data (*data-driven governance*).

Kota Palangka Raya sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah menjadi salah satu daerah percontohan implementasi *Smart System* Dukcapil dalam kerangka pengembangan Smart City. Pemerintah Kota melalui Disdukcapil berupaya menghadirkan layanan publik berbasis teknologi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Implementasi sistem ini menjadi indikator komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta sebagai wujud nyata pelaksanaan prinsip *good governance*. Pelayanan administratif kini tidak lagi bersifat statis dan administratif semata, melainkan dituntut mampu memberikan nilai tambah berupa kemudahan akses, jaminan kepastian hukum, serta efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat.

Meskipun *Smart System* Dukcapil secara konseptual menawarkan berbagai kemudahan, efektivitas penerapannya di tingkat daerah tidak serta-merta berjalan optimal. Keberhasilan digitalisasi sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia aparatur, kualitas infrastruktur TIK, kematangan sistem manajemen data, serta tingkat literasi masyarakat digital. Di Kota Palangka Raya, karakteristik geografis, sebaran demografi, hingga disparitas akses internet menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan sistem ini. Hambatan teknis seperti rendahnya kualitas jaringan, gangguan server, dan ketidaksiapan aparatur dalam mengoperasikan aplikasi digital masih menjadi isu aktual yang berpotensi mengurangi efektivitas program.

Selain aspek teknis, penerapan *Smart System* Dukcapil juga perlu dijelaskan dari perspektif sosial dan budaya. Tidak semua kelompok masyarakat memiliki kemampuan adaptasi yang sama terhadap teknologi digital, terutama kelompok lanjut usia dan masyarakat yang berada di wilayah pinggiran. Resistensi perubahan dan ketergantungan pada mekanisme tatap muka juga menjadi tantangan dalam proses transisi menuju pelayanan berbasis teknologi. Dengan demikian, efektivitas sistem ini harus dilihat secara komprehensif, tidak hanya sebagai inovasi teknologi, melainkan sebagai instrumen perubahan paradigma birokrasi masyarakat dari model administrasi menjadi model pelayanan publik berbasis teknologi yang berpusat pada kepuasan.

Dari sudut pandang teoritis, efektivitas penerapan Sistem Cerdas Dukcapil dapat diukur melalui pendekatan input-proses-output. Tahap input menilai sejauh mana ketersediaan anggaran, teknologi, dan sumber daya manusia mendukung pelaksanaan sistem. Tahapan proses penyediaan layanan operasional, transparansi layanan, kecepatan pengurusan dokumen, serta keterlibatan masyarakat. Sementara tahap keluarannya fokus pada pencapaian akhir

berupa kemudahan akses layanan, peningkatan kepuasan masyarakat, serta kontribusi terhadap integrasi data kependudukan nasional. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini tidak hanya mengukur keberhasilan sistem secara teknis, tetapi juga memberikan dampak sosial dan administratif yang dihasilkan.

Urgensi penelitian ini menjadi semakin relevan mengingat data kependudukan merupakan dasar utama dalam penyusunan berbagai strategi kebijakan, mulai dari pembangunan ekonomi, pendidikan, kesehatan, hingga perlindungan sosial. Akurasi dan integrasi data kependudukan yang dihasilkan melalui *Smart System* Dukcapil berdampak langsung terhadap kualitas kebijakan publik di tingkat daerah maupun nasional. Oleh karena itu, diperlukan analisis empiris untuk menyelidiki sejauh mana sistem ini telah mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta mengungkap faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu keberhasilan maupun hambatannya.

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai tata kelola pelayanan publik digital di Indonesia, khususnya dalam konteks penerapan *e-Government* di tingkat daerah. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi kebijakan bagi Pemerintah Kota Palangka Raya dalam meningkatkan efektivitas Sistem Cerdas Dukcapil melalui penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas aparatur, dan optimalisasi penyediaan layanan digital yang inklusif. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai strategi sebagai upaya percepatan transformasi digital pemerintahan daerah yang adaptif terhadap tuntutan zaman sekaligus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas penerapan *Smart System Dukcapil* dalam pelayanan administrasi digital di Kota Palangka Raya. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara komprehensif fenomena sosial dan administratif yang muncul dalam implementasi sistem digital kependudukan, baik dari aspek kebijakan, teknis operasional, maupun persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan informan kunci yang meliputi pejabat struktural dan pelaksana teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya, serta beberapa masyarakat pengguna layanan digital seperti aplikasi *SI-DOI* dan *Identitas Kependudukan Digital (IKD)*. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari studi dokumen,

laporan kinerja, regulasi terkait (seperti Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019), serta berbagai literatur akademik yang relevan dengan teori efektivitas, *good governance*, dan pelayanan publik digital. Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan di kantor Disdukcapil dan pemanfaatan sistem digital secara daring. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis interaktif model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen kebijakan agar diperoleh keabsahan dan objektivitas temuan. Melalui metode ini, penelitian berupaya mengungkap sejauh mana *Smart System Dukcapil* efektif meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat transparansi birokrasi, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam kerangka tata kelola pemerintahan digital yang berkelanjutan di Kota Palangka Raya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Smart System Dukcapil* Dalam Pelayanan Administrasi Digital Di Kota Palangka Raya

Transformasi pelayanan publik menuju sistem digital merupakan keniscayaan di era pemerintahan modern. Pemerintah Kota Palangka Raya, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), telah mengimplementasikan *Smart System Dukcapil* sebagai bagian dari strategi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Kebijakan ini dilaksanakan untuk menyesuaikan dengan arah nasional sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Regulasi tersebut menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam membangun tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sebagai implementasi di tingkat daerah, Palangka Raya mengembangkan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI), yakni aplikasi berbasis web yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan pembuatan atau perubahan dokumen kependudukan secara daring. Melalui sistem ini, pengurusan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan akta kelahiran dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Inovasi tersebut tidak hanya mempersingkat rantai birokrasi, tetapi juga menekan biaya administrasi, meminimalkan kontak langsung antara warga dan petugas, serta mengurangi potensi praktik maladministrasi.

Pelayanan berbasis digital ini merefleksikan penerapan prinsip *good governance* melalui empat dimensi utama, yaitu transparansi, efisiensi, partisipasi publik, dan akuntabilitas. Transparansi tercermin dari kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi terkait prosedur, waktu, serta status permohonan dokumen secara waktu nyata (*real-time tracking*). Efisiensi diperoleh melalui pemangkasan alur kerja yang berlapis, di mana data dapat langsung diverifikasi dan disinkronkan dengan basis data nasional. Partisipasi publik meningkat karena masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen secara mandiri melalui perangkat digital. Akuntabilitas pun diperkuat karena sistem mencatat setiap tahapan pelayanan secara elektronik, sehingga dapat diaudit dengan mudah apabila terjadi kesalahan data.

Dalam perspektif kelembagaan, keberhasilan penerapan *Smart System* Dukcapil sangat ditentukan oleh kapasitas sumber daya manusia aparatur dan kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Disdukcapil Kota Palangka Raya telah berupaya membangun sinergi lintas lembaga dengan rumah sakit, BPJS Kesehatan, lembaga peradilan, dan kepolisian untuk mempercepat proses verifikasi data kependudukan. Kolaborasi ini menciptakan sistem pelayanan satu pintu berbasis data yang terintegrasi antarinstansi. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan teknis serta pembinaan rutin dilakukan untuk memastikan aparat mampu mengoperasikan sistem dengan profesional. Penerapan sistem digital di Palangka Raya tidak lepas dari tantangan. Keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah pinggiran, terutama yang berjarak jauh dari pusat kota, masih menghambat kelancaran layanan daring. Rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia dan warga dengan tingkat pendidikan rendah, juga menjadi faktor yang menurunkan efektivitas layanan. Pemerintah daerah perlu memperluas jangkauan jaringan, memperkuat infrastruktur TIK, dan menyediakan sarana pendukung seperti *helpdesk* digital serta petugas pendamping di kelurahan. Upaya ini harus diimbangi dengan kegiatan sosialisasi dan edukasi publik yang berkelanjutan agar seluruh lapisan masyarakat dapat beradaptasi dengan sistem daring.

Penerapan *Smart System* Dukcapil juga sejalan dengan kebijakan nasional terkait Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang memungkinkan masyarakat mengakses data kependudukan secara elektronik melalui aplikasi di perangkat pintar. Integrasi antara SI-DOI dan IKD menjadi tonggak penting dalam menciptakan layanan administrasi kependudukan yang aman, mudah diakses, serta ramah lingkungan karena mengurangi penggunaan dokumen fisik. Melalui sistem ini, proses verifikasi data dilakukan secara langsung ke dalam server pusat sehingga menghindari duplikasi informasi serta meningkatkan keakuratan data kependudukan. Selain efisiensi, aspek keamanan data juga diperhatikan melalui sistem otentikasi berlapis dan

sertifikasi digital yang menjaga kerahasiaan informasi pribadi warga negara.

Digitalisasi administrasi kependudukan di Kota Palangka Raya memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Waktu pengurusan dokumen menjadi lebih singkat, validitas data meningkat, dan masyarakat memperoleh kepastian hukum yang lebih jelas. Pemanfaatan teknologi juga memperkuat sistem pengawasan internal karena seluruh proses terdokumentasi secara digital, memungkinkan evaluasi kinerja berbasis data (*data-driven governance*). Bagi pemerintah daerah, ketersediaan data kependudukan yang akurat menjadi dasar penting dalam perumusan kebijakan pembangunan, alokasi anggaran, serta penyusunan program sosial dan ekonomi. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan bukan hanya instrumen administratif, melainkan fondasi strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, penerapan *Smart System* Dukcapil di Kota Palangka Raya mencerminkan integrasi antara inovasi teknologi, reformasi birokrasi, dan partisipasi masyarakat. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mengubah paradigma administrasi publik menjadi lebih terbuka dan berbasis data. Untuk mencapai keberlanjutan sistem, pemerintah daerah perlu terus memperkuat infrastruktur TIK, meningkatkan literasi digital warga, serta memastikan keamanan siber dalam pengelolaan data kependudukan. Dengan langkah tersebut, Palangka Raya berpotensi menjadi daerah percontohan dalam implementasi pelayanan administrasi digital yang inklusif dan berkelanjutan di Indonesia bagian tengah.

Strategi Pemerintah Daerah dalam Mengoptimalkan *Smart System* untuk Efektivitas dan Keberlanjutan Pelayanan Administrasi Digital

Strategi pemerintahan daerah Kota Palangkaraya dalam mengoptimalkan *Smart System* Dukcapil adalah bagian integral dari implementasi konsep *Smart City* yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan pelayanan administrasi digital. Pemerintah daerah mengambil langkah strategis melalui penguatan regulasi dan pembentukan struktur organisasi yang jelas, seperti Peraturan Walikota yang mengadaptasi smart governance dan pembentukan Tim Pelaksana *Smart City* yang bertanggung jawab merencanakan, mengoordinasikan, serta mengawasi setiap program *Smart City* di tingkat daerah agar terintegrasi dengan baik. Infrastruktur teknologi komunikasi menjadi fokus utama dengan pengembangan jaringan 4G merata di seluruh wilayah kota, mendukung kelancaran akses layanan digital untuk seluruh masyarakat. Pemerintah juga aktif melakukan pengembangan sumber daya manusia lewat bimbingan teknis dan pelatihan yang berkelanjutan guna memperkuat kapasitas aparat daerah dalam memanfaatkan teknologi terbaru. Pendampingan penerapan masterplan *Smart City* oleh

Kementerian Komunikasi dan Informatika RI tahun 2023 merupakan langkah strategis penting yang memperkuat kesiapan teknis dan kualitas layanan.

Dalam hal pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah Kota Palangkaraya menghadirkan aplikasi digital seperti Identitas Kependudukan Digital yang mempermudah masyarakat mengurus dokumen kependudukan tanpa perlu datang langsung ke kantor Dukcapil. Mal Pelayanan Publik yang menjadi penghubung berbagai layanan administrasi juga berfungsi mempermudah masyarakat dan meningkatkan efisiensi prosedur. Evaluasi berkala dilakukan berdasarkan indikator efektivitas, kecukupan, pemerataan, responsivitas masyarakat, dan ketepatan layanan untuk memastikan bahwa kebijakan dan program smart governance benar-benar memberikan manfaat optimal serta dirasakan secara merata oleh masyarakat dari berbagai lapisan sosial. Pemerintah juga membangun kemitraan kuat dengan berbagai pemangku kepentingan termasuk akademisi, yang membantu mengembangkan kajian ilmiah dan masterplan yang berbasis data dan teknologi untuk mendukung inovasi berkelanjutan.

Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sejak 2019 telah menerapkan inovasi Smart Dukcapil sebagai solusi digital untuk mengatasi kendala geografis dan jarak jauh antar wilayah, memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran, secara daring tanpa harus datang ke kantor Dukcapil. Pelayanan ini terbukti meningkatkan produktivitas dengan peningkatan volume penerbitan akta kelahiran dari 4.728 pada 2020 menjadi 10.171 pada 2023, sekaligus mempercepat proses dari 4-7 hari menjadi 1-2 hari. Kualitas pelayanan terus ditingkatkan dengan SDM terlatih dan fasilitas teknologi memadai, walaupun perlu peningkatan kapasitas teknis. Fleksibilitas sistem memungkinkan adaptasi berkelanjutan terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Tantangan utama termasuk masih rendahnya literasi teknologi, ketidaktahuan masyarakat tentang layanan digital, dan jaringan internet yang belum merata. Untuk itu, pemerintah membangun layanan pendukung "*Jempol Nagari*" di kantor desa yang membantu masyarakat kurang melek teknologi melalui operator terlatih, memperkuat jaringan internet lewat kerja sama dengan penyedia layanan, dan memperluas sosialisasi serta edukasi dengan pendekatan yang sesuai karakteristik masyarakat. Strategi ini tidak hanya meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas, tetapi juga menjamin keberlanjutan pelayanan administrasi digital demi mendukung target nasional kepemilikan dokumen kependudukan yang sah dan valid.

Strategi pemerintahan daerah dalam mengoptimalkan sistem dukcapil smart untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan pelayanan administrasi digital tercermin dari berbagai upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Palangka Raya. Hal tersebut meliputi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi digital, kolaborasi

lintas instansi guna memperluas akses dan pemanfaatan layanan daring, serta pengembangan infrastruktur seperti jaringan internet yang memadai terutama di daerah pelosok. Selain itu, pemerintah daerah juga berupaya menyediakan layanan jemput bola dan mengembangkan aplikasi mobile agar lebih mudah diakses masyarakat melalui perangkat smartphone mereka.

Strategi pemerintahan daerah dalam mengoptimalkan *Smart System* Dukcapil untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan layanan administrasi digital dapat dilihat dari penerapan sistem informasi yang inovatif seperti SI-DOI. Penerapan teknologi ini menjadi bagian dari upaya pemerintah daerah dalam mendukung pengembangan e-government yang berorientasi pada peningkatan transparansi dan efisiensi layanan publik, dijelaskan bahwa pemerintah kota Palangka Raya telah mengikuti perkembangan teknologi informasi sejak tahun 2022 melalui penerapan aplikasi berbasis web dan sistem online tersebut, yang menunjukkan adanya strategi digitalisasi layanan kependudukan secara menyeluruh. Pemerintah daerah berperan aktif dalam memperkenalkan dan mengedukasi masyarakat mengenai inovasi layanan digital ini melalui sosialisasi berkelanjutan, guna mempercepat adopsi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Selain itu, implementasi strategi ini dilakukan dengan memperkuat infrastruktur teknologi serta melibatkan sumber daya manusia yang kompeten agar proses pelayanan berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, keberhasilan pelaksanaan SI-DOI sebagai bagian dari strategi pemerintahan daerah menunjukkan pentingnya sinergi antara inovasi teknologi, edukasi masyarakat, dan penguatan infrastruktur guna memastikan keberlanjutan layanan administrasi digital yang efektif di masa depan.

Pemerintah daerah, seperti Kota Surabaya dan Bantul, telah melaksanakan berbagai inovasi dalam pengembangan sistem digital kependudukan. Misalnya, penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang didukung oleh regulasi Permendagri No 72 Tahun 2022 dan pengembangan aplikasi Dukcapil Smart. Strategi ini termasuk penyediaan layanan lebih dekat dengan masyarakat melalui metode jemput bola, yaitu layanan aktif ke masyarakat di lapangan, agar peningkatan aktivasi IKD dapat lebih optimal. Selain itu, pemerintah daerah juga menitik beratkan pada penguatan sistem yang efisien dan terpercaya. Penggunaan kanal website dan aplikasi berbasis digital secara efektif meningkatkan kecepatan dan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan. Pengembangan platform digital ini didukung oleh design yang sederhana namun rinci dalam menampilkan informasi, sehingga masyarakat lebih mudah memahami dan menggunakannya.

Dalam mengoptimalkan sistem Dukcapil Smart guna meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan layanan administrasi digital mencakup beberapa aspek penting. Pertama, pemerintah harus memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki kualifikasi sesuai standar, seperti penguasaan teknologi dan prosedur operasional yang jelas. Kedua, perlu adanya penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk perangkat keras, jaringan internet yang stabil, dan sistem keamanan data yang kuat untuk melindungi informasi masyarakat. Ketiga, komunikasi yang efektif antara pihak pemerintah, masyarakat, dan stakeholders sangat diperlukan untuk meningkatkan pemahaman, partisipasi, dan kepercayaan publik terhadap layanan digital ini. Selain itu, penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan konsisten, serta pengelolaan sumber daya yang efisien, akan mendorong proses layanan berjalan lancar dan tepat waktu. Pemerintah daerah juga harus memberdayakan disposisi positif dari pejabat dan aparat birokrasi melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi secara kontinu agar layanan tetap relevan dan mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. Terakhir, pentingnya pengawasan, evaluasi, dan laporan transparan secara berkala untuk memastikan keberlanjutan layanan, serta penguatan sistem akuntabilitas yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi digital berbasis *Smart System* ini. Dengan strategi tersebut, diharapkan sistem Dukcapil Smart tidak hanya efektif namun juga berkelanjutan dalam memberikan layanan administrasi kependudukan yang modern dan efisien.

Strategi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan *Smart System* Dukcapil untuk efektivitas dan keberlanjutan pelayanan administrasi digital pada dasarnya bertumpu pada penerapan konsep *Smart Government* yang menekankan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. penerapan layanan publik berbasis digital di Disdukcapil Kota Palu menjadi wujud nyata dari upaya transformasi digital pemerintah daerah. Strategi ini mencakup empat komponen utama, yaitu penguatan layanan publik secara online, partisipasi masyarakat, pengembangan infrastruktur digital, serta keterbukaan informasi pemerintah. Melalui aplikasi *Identitas Kependudukan Digital (IKD)* dan portal resmi Disdukcapil, masyarakat kini dapat mengurus dokumen seperti Kartu Keluarga tanpa harus hadir langsung ke kantor, sehingga mempercepat proses pelayanan dan menghemat biaya. Partisipasi masyarakat juga didorong melalui platform daring dan media sosial sebagai ruang untuk menyampaikan masukan terhadap kinerja layanan publik. Selain itu, pemerintah daerah memperkuat infrastruktur jaringan dan server agar layanan digital tetap stabil dan dapat diakses secara luas. Di sisi lain, prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 diterapkan dengan memastikan

semua informasi layanan tersedia secara transparan melalui situs web resmi, meningkatkan kepercayaan publik dan akuntabilitas.

4. KESIMPULAN

Efektivitas penerapan *Smart System* Dukcapil dalam pelayanan administrasi digital di Kota Palangka Raya menunjukkan bahwa transformasi digital telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Inovasi berbasis teknologi ini berhasil mempercepat proses birokrasi, memperkuat transparansi, dan meningkatkan akurasi data kependudukan yang menjadi fondasi bagi kebijakan publik yang berbasis bukti (*evidence-based policy*). Sistem digital seperti SI-DOI dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara efisien, aman, dan terintegrasi tanpa batasan ruang maupun waktu. Namun, efektivitas sistem ini tidak terlepas dari sejumlah tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan, kesenjangan literasi digital, serta kesiapan sumber daya manusia aparatur. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi *Smart System* Dukcapil bergantung pada sinergi antara teknologi, kapasitas kelembagaan, dan partisipasi aktif masyarakat. Pemerintah Kota Palangka Raya perlu memperkuat infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, serta memperluas sosialisasi dan edukasi publik agar seluruh lapisan masyarakat mampu beradaptasi dengan sistem digital. Dari perspektif teoritis, penerapan *Smart System* Dukcapil merepresentasikan pergeseran paradigma birokrasi menuju smart governance, di mana prinsip efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik menjadi poros utama penyelenggaraan pelayanan publik modern. Secara empiris, digitalisasi administrasi kependudukan di Kota Palangka Raya membuktikan bahwa inovasi teknologi dapat menjadi katalis transformasi kelembagaan dan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan daerah. Dengan demikian, keberlanjutan sistem ini memerlukan dukungan kebijakan yang progresif, pengawasan yang akuntabel, serta komitmen bersama antara pemerintah, akademisi, dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan di era digital.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama pelaksanaan kegiatan magang. Dukungan dan keterbukaan pihak Disdukcapil menjadi pengalaman berharga dalam memahami praktik nyata

penerapan *Smart System* Dukcapil serta dinamika pelayanan administrasi digital di lapangan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Palangka Raya, khususnya Fakultas Syariah dan Program Studi Hukum Tata Negara (HTN) yang telah memberikan dukungan akademik, arahan ilmiah, serta fasilitas dalam pelaksanaan kegiatan magang ini. Semoga pengalaman dan ilmu yang diperoleh dapat menjadi kontribusi nyata dalam pengembangan literasi akademik dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang.

DAFTAR REFERENSI

- Afiqurrahman, H., Soetarto, H., & Yuliastina, R. (2022). Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Public Corner FISIP Universitas Wiraraja*, 17(2), 32–44.
- Ajeng, H. A., et al. (2025). Implikasi hukum atas kenaikan PPN pada barang mewah.
- Akbar, P. D. (2025). Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Medan.
- Alfian, A. R., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657.
- Anjela, C., Iskandar, D., & Putra, M. (2023). Penerapan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam menunjang efisiensi tata kelola pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya. *The Indonesian Journal of Politics and Policy*, 5(2), 234–242.
- Annisah, et al. (2025). Peran Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya. *JPMNT: Jurnal Pengabdian Masyarakat Nian Tana*, 3(1), 70–78.
- Asmuddin. (2025). Pengaruh transformasi digital terhadap partisipasi masyarakat dalam e-government. *Jurnal Ilmiah Nasional*, 1(1), 14–21.
- Azka, K. P., et al. (2025). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 7(1), 313–329.
- Didit, A. W., Pageno, I., & Alamsyah, M. N. (2025). Smart government dalam pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *JSIP: Jurnal Studi Inovasi Pemerintahan*, 1(2), 136–151.
- Dihani Ayu Kinanti, S. A., Aco, F., & Fakultas. (2023). Implementasi kebijakan e-government pada sistem aplikasi layanan Dukcapil Smart. *Jurnal Enersia Publika*, 7(2), 149–164.

- Dody, W. M. K., Salmah, M. S., Siregar, A. Y., & Yanuarto, A. (2024). The legal status of certificates of cultivation rights in the context of constitutional law: An analysis of case decision number 4655 K/Pdt/2023. *KLAUSULA: Jurnal Hukum Tata Negara Administrasi dan Pidana*, 3(2), 105–116.
- Endah, W. N. (2023). Evaluasi pelaksanaan Smart City di Kota Palangka Raya. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 1223–1238.
- Ikhsan, A. S., & Rahmawati, A. (2023). Analisis implementasi program Dukcapil Smart sebagai inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. *Jurnal Agregasi*, 11(1), 91–110. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i1.7144>
- Iman, R. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di pemerintah daerah untuk mewujudkan good governance. *Lex LATA*, 5(2), 218–239. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Izha, A. K., Sagita, N. I., & Centia, S. (2025). Penerapan e-government dalam layanan identitas kependudukan digital di Kelurahan Ampel Kota Surabaya. *Responsive*, 8(3), 464–474. <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i3.63955>
- Laila, Q., & Rumakat, M. (2025). Analisis efektivitas pelayanan publik dalam penerapan sistem administrasi berbasis elektronik di pemerintah daerah. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(2), 4282–4289.
- Lisa, D., & Saifudin. (2024). Kualitas pelayanan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah dalam pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Palangka Raya. *Jurnal Paradigma*, 1(1), 67–78.
- Malfiardi. (2025). Efektivitas inovasi Smart Dukcapil dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.
- Marulitua, T., & Dompok, T. (2025). Peran e-government dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, 12(1), 281–288.
- Muhammad, A., et al. (2023). Pengembangan website pengaduan masyarakat untuk pelayanan Dukcapil di Kota Palangka Raya. *JOINTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 3(3), 1–9.
- Muhammad, N. R. H. (2024). Transformasi administrasi publik di era digital: Menuju tata kelola pemerintahan yang inovatif dan transparan. *Distingisi: Journal of Digital Society*, 2(4), 11–21.
- Musfira, T., Sartono, & La Ode, A. (2025). Penerapan standar operasional prosedur administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Trajectories of Public Administration*, 2(3), 250–265.
- Purba, R. R. J. (2025). Efektivitas aplikasi Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) dalam pelayanan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Palangka Raya.

- Ricver, R. B. (2025). Implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua Tengah.
- Rio, J. (2020). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan SI-DOI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. *Journal GEEJ*, 7(2), 1–13.
- Salim, A., & Hapsari, I. N. (2018). Perancangan roadmap fase inisiasi dan identifikasi kondisi untuk implementasi IT governance di perusahaan teknologi. *JIK: Jurnal Ilmu Komputer*, 3(2), 103–113.
- Sam'ani, et al. (2023). Bimbingan bagi masyarakat dalam proses pengisian data e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Palangka Raya. *Jurnal Abdigas Gorontalo*, 6(2), 114–120.
- Sam'ani, et al. (2023). Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Palangka Raya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (PIMAS)*, 2(4). <https://doi.org/10.35960/pimas.v2i4.1270>
- Surya, C. W., et al. (2024). Pengembangan sistem informasi pelayanan publik untuk pemerintah daerah. *Jurnal Mentari: Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 3(1), 40–51.
- Widya, S. (2025). Data tunggal sosial ekonomi, penurunan kemiskinan, dan pembangunan berkelanjutan: Pengalaman Indonesia (pp. 266–283).
- Yaya, M. A., et al. (2024). *Dinamika digital governance: Antara teori dan praktek di era 4.0* (Y. Agusdi, Ed.). PT Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=JP8uEQAAQBAJ>
- Yuni, A., et al. (2025). Digitalisasi pelayanan publik di era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(5), 358–369. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v2i5.337>