

Pengaruh Digitalisasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Dukcapil Kab. Gorontalo

Desi Putri Dama¹,

Universitas Bina Mandiri Gorontalo

E-mail : desiputridama25@gmail.com

Published: December, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo, menganalisis berbagai kendala yang muncul dalam proses pelaksanaannya, serta menilai sejauh mana digitalisasi mampu meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik sekaligus memberikan kepuasan bagi masyarakat. Digitalisasi dipandang sebagai solusi strategi untuk menjawab tantangan sistem konvensional yang sering mengaburkan keterlambatan, antrian panjang, serta keterbatasan sumber daya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada aparatur Dukcapil Kab. Gorontalo yang terlibat langsung dalam pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi telah memberikan dampak positif yang signifikan, terutama pada peningkatan pemahaman aparatur terhadap teknologi, efisiensi kinerja, percepatan layanan, serta peningkatan kepuasan masyarakat. Dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, terlihat adanya perkembangan dalam kesiapan aparatur, tersedianya fasilitas digital, dan kualitas layanan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan kendala berupa gangguan teknis, rendahnya literasi digital masyarakat, perbedaan kompetensi sumber daya manusia, dan lemahnya koordinasi antarinstitusi. Kesimpulannya, digitalisasi di Dukcapil Kabupaten Gorontalo telah menunjukkan kemajuan yang berarti, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek infrastruktur, kapasitas SDM, dan tata kelola agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang optimal, efektif, dan berkualitas.

Kata Kunci : *Digitalisasi, Pelayanan Publik, Efektivitas*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara pemerintah berinteraksi dan melayani masyarakat. Masyarakat kini menuntut pelayanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan memberikan kemudahan untuk mengakses. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, Pemerintah terus melakukan perbaikan dalam teknologi digital untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Digitalisasi pelayanan publik adalah salah satu pilar utama dari transformasi ini. digitalisasi pelayanan publik melibatkan perubahan layanan manual menjadi layanan berbasis teknologi digital, seperti melalui aplikasi seluler, portal daring, atau sistem terintegrasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan, memangkas birokrasi, dan mengurangi praktik korupsi

Pelayanan Publik merupakan salah satu agenda Presiden tahun 2026-2030. Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi telah menjadi salah satu faktor dalam memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi menjadi salah satu instrumen penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Penerapan sistem digital diharapkan dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang mengharapkan pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, dan mudah diakses. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yaitu sebagai instansi pelayanan publik yang memiliki peran vital dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) elektronik, penerbitan

akta kelahiran, akta kematian, pembuatan kartu keluarga, serta dokumen kependudukan lainnya. Layanan tersebut merupakan penyusunan dokumen identitas setiap warga negara yang harus dipenuhi secara tepat waktu, akurat, dan terpercaya. Namun dalam praktiknya, pelayanan publik sering menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan, antrian panjang, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya akses informasi yang memadai bagi masyarakat.

Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo dari tahun 2022 sampai pada tahun 2023 terus mengalami peningkatan nilai. Berdasarkan data dari Ombudsman RI, bahwa pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2024 Dinas Dukcapil memperoleh peningkatan nilai pelayanan publik 88,49 kategori A Zona Hijau Kualitas Tertinggi. Pada tahun 2025 evaluasi pelayanan publik Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo masih sementara dalam proses Penilaian.

Digitalisasi pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo hadir sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Melalui penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi, seperti aplikasi layanan online, integrasi data kependudukan, serta pemanfaatan sistem informasi yang berhubungan dengan instansi terkait, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, digitalisasi juga mendukung terwujudnya prinsip *good governance* yang menekan akuntabilitas, transparansi, dan tanggung jawab pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi digital ini tidak hanya memberikan kemudahan akses dan kecepatan layanan, tetapi juga menciptakan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Oleh karena itu, penelitian mengenai peran digitalisasi terhadap peningkatan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo menjadi penting untuk dilakukan, guna menilai sejauh mana penerapan teknologi digital mampu memberikan dampak nyata terhadap efektivitas dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

Melihat konteks tersebut, penelitian ini hadir untuk mengkaji secara mendalam sejauh mana peran digitalisasi mampu meningkatkan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo, menganalisis berbagai kendala yang muncul dalam proses pelaksanaannya, serta menilai sejauh mana digitalisasi mampu meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik sekaligus memberikan kepuasan bagi masyarakat.

LANDASAN TEORI

Digitalisasi pada dasarnya adalah proses transformasi dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Tapscott (2015), digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan paradigma, tata kelola, serta cara berinteraksi antara organisasi dan pengguna layanan. Dalam konteks pemerintahan, digitalisasi diwujudkan melalui penerapan e-Government yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

Penerapan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam rangka melayani setiap warga negara atas barang maupun jasa. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai kewajiban negara, melainkan juga sebagai hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara adil, merata, dan berkualitas. Teori pelayanan publik pentingnya pentingnya efektivitas, efisiensi, tanggung jawab, dan keadilan dalam penyelenggaraan layanan, sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Keterkaitan antara digitalisasi dan pelayanan publik dapat dilihat dari munculnya konsep *good governance*. Menurut Bank Dunia (1992), *good governance* mengandung unsur transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat. Digitalisasi dianggap sebagai instrumen penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, karena melalui pemanfaatan teknologi informasi, masyarakat dapat memperoleh akses layanan secara lebih mudah, cepat, dan transparan. Digitalisasi juga mampu mengurangi praktik birokrasi yang berbelit dan membuka ruang bagi masyarakat untuk ikut serta dalam proses pengawasan terhadap pelayanan publik.

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, teori pelayanan publik yang dipadukan dengan konsep digitalisasi menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan akan lebih efektif jika didukung oleh sistem digital yang terintegrasi. Penerapan aplikasi layanan online, sistem antrian elektronik, dan integrasi data kependudukan antar instansi menjadi wujud nyata dari

penerapan digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, teori digitalisasi dan pelayanan publik ini menjadi landasan untuk memahami sejauh mana peran teknologi mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan secara objektif perkembangan digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Gorontalo. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada aparatur Dukcapil sebagai responden penelitian. Instrumen penelitian berupa angket dengan skala penilaian yang disusun untuk mengukur pemahaman, efektivitas penerapan, ketersediaan fasilitas digital, kemudahan kinerja, kecepatan pelayanan, tingkat kesalahan, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan digital.

Pemilihan responden dalam penelitian ini adalah Pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik serta masyarakat pengguna layanan. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan analisis deskriptif, yaitu dengan menguraikan seluruh jawaban responden untuk mengetahui kecenderungan persepsi mereka. Hasil analisis disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk menampilkan perbandingan antara manfaat (pro) dan kendala (kontra) dalam implementasi digitalisasi, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Peran digitalisasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Gorontalo pada tahun ini menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dibandingkan dengan kondisi sebelumnya. Berdasarkan hasil kuesioner responden, sebagian besar aparatur telah memahami konsep digitalisasi, dan menilai penerapannya di Dukcapil sudah berjalan baik hingga sangat baik. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan dalam aspek pemahaman pegawai terhadap sistem digital dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, dimana masih banyak pegawai yang belum siap menghadapi perubahan ke arah digital. Indeks Kepatuhan Pelayanan Publik pada tahun 2022 sampai dengan Tahun 2024 mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini dibuktikan dengan data dari Ombudsman RI bahwa pada tahun 2022 Indeks Kepatuhan Pelayanan Publik Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo ada pada kategori hijau. Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo menjadi satu-satunya Perangkat Daerah yang memperoleh Predikat Hijau dengan nilai di tahun 2022. Kemudian pada tahun 2023 Indeks Kepatuhan Pelayanan Publik mengalami peningkatan nilai capaian 86,02 namun masih dalam kategori Hijau, Namun pada tahun 2024 Nilai Pelayanan Publik Kab. Gorontalo mengalami penurunan nilai dan masuk pada kategori kuning. Pada tahun 2025 penilaian pelayanan publik di kabupaten gorontalo masih berlangsung sampai bulan Desember. Hasil dari evaluasi tersebut akan di umumkan di awal tahun 2026 oleh Ombudsman Perwakilan RI.

Pada tahun 2022, [Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil \(Dukcapil\) Kabupaten Gorontalo](#) telah memiliki beberapa inovasi pelayanan publik, di antaranya yakni pelayanan perekaman di sekolah/kelurahan/desa/kecamatan, pelayanan untuk lansia/disabilitas/suku terasing, dan layanan daring untuk cetak Kartu Identitas Anak (KIA) yang bekerja sama dengan OSIS sekolah. Selain itu, ada juga inovasi layanan tatap muka offline yang terintegrasi (misalnya, 2-in-1 hingga 7-in-1). Ada juga Layanan jemput bola yakni Melakukan perekaman di sekolah, kelurahan, desa, dan kecamatan untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas, aplikasi AHLAK (Anak Lahir Ada Akta), aplikasi SASKIA (Sistem Informasi Pelayanan Anak Sekolah), dan layanan **Perekaman KTP-El di Berbagai Lokasi**.

Pada tahun 2023 Dinas Dukcapil kabupaten Gorontalo berhasil memperoleh Penghargaan pada kompetensi inovasi pelayanan publik dengan Inovasi yakni Si Prima (Sistem Informasi Pelayanan Terintegrasi Identitas Masyarakat) berhasil menjadi Top 45 Inovasi Pelayanan Dengan Kategori Terpuji. rangkaian proses penilaian Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) tahun 2023 yang digelar setiap tahun oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) yang diikuti kurang lebih empat ribuan Inovasi dari seluruh Kabupaten/kota, Provinsi, kementerian, Lembaga, BUMN dan BUMD seluruh Indonesia.

Inovasi Si Prima bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan diterapkannya sistem layanan yang terintegrasi dan terpadu, yang dapat meminimalisir antrian panjang. Inovasi ini akan mempermudah jalannya birokrasi dan meminimalisir waktu pemberian layanan.

Aplikasi Si Prima telah berhasil menggabungkan 7 Program Inovasi yang dibuat oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo. Dari 7 program Inovasi di tahun sebelumnya yang berhasil diterapkan, Si Prima merupakan aplikasi terbaru dan terlengkap yang telah menyajikan akurasi data dan bisa mencetak dokumen kependudukan. Berikut ini adalah 7 Program yang berhasil dibuat dan telah diterapkan oleh Dinas Dukcapil kabupaten Gorontalo yakni ADD (Adminkuk Dari Desa), LINE (Layanan Identitas Online), AHLAK (Anak Lahir Ada Akta), Si MANTAP (Sistem Informasi Masyarakat Rentan Administrasi Kependudukan), LIDA (Layanan Identitas Datang Antar), SASKIA (Semua Anak Sekolah Punya Kartu Identitas Anak), dan LIOFF (Layanan Identitas Offline).

Pada tahun 2025 Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo telah menerapkan aplikasi terbaru yakni Identitas Kependudukan Daerah (IKD) dan Aplikasi Line Disdukcapil. Aplikasi ini menyediakan layanan informasi dan pelaporan. Layanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo berlaku setiap hari selama 24 Jam. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat sehingga meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Profesionalisme SDM di kabupaten Gorontalo tentu sangat mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat.

Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Gorontalo dinilai berdasarkan 6 (enam) Aspek Pelayanan Publik yang telah ditetapkan oleh Ombudsman RI, adalah sebagai berikut;

1. Kebijakan pelayanan.

Aspek ini menilai dasar hukum yang jelas serta kesesuaian prosedur pelayanan yang ditetapkan dengan standar pelayanan publik yang berlaku. Kebijakan ini memastikan adanya tolok ukur yang terukur bagi penyelenggara pelayanan. Kebijakan pelayanan publik oleh perangkat daerah diatur dalam berbagai peraturan, terutama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan turunannya. Dalam konteks otonomi daerah, perangkat daerah menjadi garda terdepan dalam melaksanakan kewenangan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. berikut adalah poin-poin utama kebijakan pelayanan yang dijalankan oleh perangkat daerah:

1) Penyusunan standar pelayanan

Setiap perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik harus memiliki dokumen Standar pelayanan. Dokumen ini disusun agar menjadi dasar dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Dokumen SP berisi uraian tugas disertai waktu penyelesaian tugas secara sederhana dan mudah dimengerti. Prosedur harus jelas, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kemudian juga Partisipatif yakni Melibatkan masyarakat dan pihak terkait dalam proses penyusunannya untuk mencapai keselarasan. Bersifat Transparan yakni Informasi mengenai syarat, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian harus mudah diakses oleh publik, dan Akuntabel yakni Dapat dipertanggungjawabkan secara konsisten.

2) Penetapan maklumat pelayanan

Perangkat daerah wajib membuat dan memublikasikan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan dibuat oleh Perangkat Daerah sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh KemenPAN RB yang berisi tentang Janji dan kesanggupan dalam memberikan pelayanan terbaik dan sesuai dengan SP yang telah ditetapkan.

3) Peningkatan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui beberapa cara:

a. Profesionalisme aparat

Menempatkan pelaksana yang kompeten dan berkualitas, serta terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM).

b. Ketersediaan sarana dan prasarana

Menyediakan fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu, toilet, dan peralatan yang mendukung pelayanan.

c. Inovasi pelayanan

Mengembangkan cara-cara baru yang lebih efektif dan efisien, misalnya melalui digitalisasi (e-government).

d. **Pembinaan dan pengawasan**

Sekretaris Daerah melakukan pembinaan dan pengawasan kepada perangkat daerah pelaksana pelayanan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar.

4) **Pelayanan terpadu**

Untuk memudahkan masyarakat, pemerintah daerah dapat menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Kebijakan ini bertujuan mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan di satu tempat, sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi banyak kantor.

5) **Penanganan pengaduan dan partisipasi masyarakat**

Perangkat daerah wajib mengelola sistem pengaduan pelayanan publik secara nasional melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Masyarakat diberi ruang untuk berpartisipasi dan memberikan umpan balik, serta berhak mendapatkan respons atas pengaduan yang disampaikan.

6) **Aksesibilitas bagi kelompok rentan**

Perangkat daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana khusus dalam melayani kelompok masyarakat yang rentan. Dalam memaksimalkan pelayanan, Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo telah memenuhi sebagian sarana dan prasarana khusus untuk mempermudah lansia, masyarakat Disabilitas, dan ibu hamil.

7) **Evaluasi dan pelaporan**

Setiap perangkat daerah wajib melakukan evaluasi kinerja pelaksana dan melaporkan pelaksanaan pelayanan secara berkala kepada kepala daerah. Hal ini bertujuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan melakukan perbaikan jika diperlukan.

Dengan demikian, kebijakan pelayanan oleh perangkat daerah berfokus pada upaya sistematis untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sejalan dengan prinsip-prinsip good governance

2. Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)

Aspek ini mengukur kompetensi, perilaku, dan keahlian para petugas atau aparatur dalam memberikan pelayanan secara profesional, cepat, dan tidak diskriminatif. Aspek profesionalisme adalah salah satu aspek yang memiliki nilai tinggi dalam meningkatkan indeks pelayanan publik. Profesionalisme ini tidak hanya berkaitan dengan kompetensi teknis, tetapi juga mencakup sikap, etika, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Pegawai aparatur juga harus menguasai sistem administrasi kependudukan (SIAK), sistem informasi manajemen kependudukan (SIM), serta teknologi pendukung lainnya untuk memastikan data yang akurat dan pelayanan yang cepat.

Peraturan dan perundang-undangan terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah hal mendasar untuk mencegah kesalahan prosedur dan memastikan kepatuhan hukum. Aparatur Dinas Dukcapil sebagian besar mampu mengoperasikan peralatan seperti mesin perekam sidik jari, alat pemindai retina, dan perangkat komputer lainnya secara efisien.

Kualitas pelayanan perlu dijaga agar dapat memuaskan pengguna layanan. Aparatur Dukcapil mampu menyelesaikan pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta-akta lainnya dengan waktu yang tepat sesuai standar yang ditetapkan, Memperlakukan masyarakat dengan sopan, ramah, dan manusiawi (humanis).

Setiap pegawai Dukcapil telah mematuhi kode etik yang telah ditetapkan, yang mencakup nilai-nilai seperti jujur, terbuka, dan berintegritas. Aparatur telah mengikuti program pelatihan yang diadakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) atau lembaga lain untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan, mampu mengadaptasi diri dengan perkembangan teknologi informasi yang terus berubah untuk mendukung pelayanan digital serta mampu menyelesaikan konflik yang mungkin terjadi selama pelayanan dengan cara yang positif dan produktif.

3. Sarana dan prasarana

Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai menjadi indikator penting dalam aspek ini. Sarana dan prasarana yang lengkap dan mudah diakses akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Dalam aspek Sarana dan Prasarana Dinas Dukcapil sebagian besar telah memenuhi standar penilaian, hal ini dibuktikan dengan tersedianya toilet Pria dan Wanita yang terpisah, tersedianya air minum untuk pengguna layanan, meja dan kursi Resepsionis, kotak P3K, Aprar, titik kumpul, tempat

parkir kendaraan bermotor, CCTV, TV, ruang tunggu, dan masih banyak lagi sarana penunjang kegiatan lainnya.

4. Sistem informasi pelayanan publik

Aspek ini menilai ketersediaan sistem informasi yang transparan, mudah diakses, dan menyediakan data yang akurat tentang jenis, prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo telah menyusun Standar Pelayanan dan telah di Publikasikan melalui media cetak dan media sosial,

5. Konsultasi dan pengaduan

Penanganan Konsultasi dan Pengaduan wajib membuat akun SP4N Lapor dari Dinas Kominfo Provinsi Gorontalo. Screenshoot jumlah pengaduan dan membuat laporan terkait jumlah pengaduan yang telah di tindaklanjuti pada setiap tahun. Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo telah menindaklanjuti seluruh pengaduan masyarakat di Aplikasi SP\$N Lapor.

6. Inovasi pelayanan

Aspek ini menilai upaya atau terobosan yang dilakukan oleh unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik. Inovasi yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil kabupaten Gorontalo, sudah mendapatkan prestasi pada tingkat nasional. adapun dokumen yang menjadi bukti pemenuhan Inovasi yakni telah tersusunnya dokumen payung hukum kelembagaan inovasi, Foto sarana dan prasarana yang mendukung inovasi, dan Dokumen SK perorangan dan/atau Tim yang menginisiasi penciptaan inovasi telah dipenuhi.

Selain enam aspek tersebut, terdapat juga lima dimensi lain yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah sikap dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan.

2) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan Keinginan dan kecepatan petugas dalam membantu pelanggan.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang dimaksud adalah Sikap sopan, pengetahuan, dan keramahan petugas yang dapat membangun rasa percaya pelanggan.

4) Bukti fisik (*Tangibles*)

Cara berpakaian atau seragam, penampilan, sarana dan prasarana dan komunikasi yang digunakan dalam pelayanan.

Kepatuhan Pelayanan Publik Kabupaten Gorontalo juga dinilai sangat baik oleh Ombudsman RI. Dukungan fasilitas berupa perangkat, jaringan internet, dan aplikasi juga dinilai lebih memadai, sehingga berdampak positif pada peningkatan efisiensi kinerja. Aparat merasa terbantu karena proses kerja menjadi lebih cepat, lebih akurat, dan potensi kesalahan manusia dapat ditekan. Dampak positif ini juga dirasakan masyarakat, yang sebagian besar menyatakan puas bahkan sangat puas terhadap layanan digital yang diberikan.

Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo terus mengalami peningkatan dalam peningkatan pelayanan publik. hal ini dapat dilihat dari adanya Inovasi yang berkesinambungan dan konsisten dalam mempermudah pengguna layanan. Pemerintah kabupaten Gorontalo telah menunjukkan keseriusan dalam mendukung pelaksanaan Digitalisasi melalui tersedianya infrastruktur telekomunikasi yang cukup memadai, regulasi berupa Peraturan Presiden, Peraturan Gubernur, dan Peraturan Walikota, serta pengalokasian anggaran rutin melalui APBD.

Meskipun demikian, yang menonjol adalah belum meratanya pemanfaatan teknologi oleh seluruh perangkat daerah. Hal ini dapat dilihat dari belum maksimalnya koordinasi antar instansi, serta perbedaan kompetensi sumber daya manusia yang mengakibatkan sebagian pegawai masih mengalami resistensi terhadap perubahan menuju digitalisasi. Dibandingkan dengan kondisi pada tahun sebelumnya, tahun ini terdapat peningkatan dalam kesiapan aparatur Dukcapil dan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang sudah lebih terasa manfaatnya.

Ada beberapa kendala yang menunjukkan bahwa optimalisasi digitalisasi belum sepenuhnya tercapai. Gangguan teknis seperti jaringan atau aplikasi error masih sering terjadi, dan literasi digital

masyarakat belum merata, sehingga sebagian pengguna merasa kesulitan dan bahkan ada yang menilai pelayanan digital belum mempermudah. Perbedaan kompetensi sumber daya manusia juga tetap ada, meskipun jumlah aparatur yang siap menghadapi digitalisasi semakin meningkat.

Oleh karena itu, meskipun telah terjadi perkembangan yang signifikan dalam penerapan digitalisasi baik di Kabupaten Gorontalo, masih diperlukan berbagai langkah perbaikan agar penerapan SPBE lebih optimal. Peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan kompetensi aparatur pelatihan melalui intensifikasi, sosialisasi digitalisasi kepada masyarakat, serta koordinasi antarinstansi yang lebih sinergis menjadi kebutuhan yang mendesak. Tanpa menutup aspek tersebut, risiko digitalisasi berjalan parsial dan tidak memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, keinginan untuk melakukan digitalisasi harus terus diprioritaskan, tidak hanya dalam bentuk peraturan dan penyediaan anggaran, tetapi juga dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan perubahan budaya kerja hingga tata kelola pemerintahan modern berbasis digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh digitalisasi dalam pelayanan publik di Dukcapil Kabupaten Gorontalo telah meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masyarakat kabupaten gorontalo. Hal ini dilihat berdasarkan nilai indeks pelayanan publik yang dicapai oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo yang selalu mengalami peningkatan nilai dari tahun 2022 sampai 2024, menjadi Pelayanan Prima. Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo pada tahun 2023 telah berhasil meraih penghargaan inovasi pelayanan publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi dengan Layanan Si Prima. Jika dibandingkan dengan kondisi tahun-tahun sebelumnya, terlihat adanya peningkatan pada aspek kesiapan aparatur, ketersediaan fasilitas digital, dan efektivitas pelayanan masyarakat, meskipun masih terdapat kendala berupa gangguan teknis, literasi digital yang belum merata, perbedaan kompetensi sumber daya manusia, serta lemahnya koordinasi antarinstansi. Dengan demikian, digitalisasi di Dukcapil Kabupaten Gorontalo telah mengalami perkembangan dan peningkatan pemahaman aparatur terhadap sistem digital, mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat yang sebagian besar menilai pelayanan digital sudah baik hingga sangat baik. yang cukup berarti, namun tetap memerlukan penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, serta kebijakan strategis yang lebih terarah agar mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal, efisien, dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Antunes Filipe Rui, & Luis Correia. 2022. Virtual Simulations Of Ancient Sites Inhabited By Autonomous Characters: Lessons From The Development Of Easy-Population. Volume 26
- Gonzales, Blazquez, Hernandez dkk. 2025. *Unveiling history: An innovative approach to the dissemination of archaeological heritage*. Volume 39
- Handayani, N. (2017). Efektivitas website dalam pelayanan elektronik Pemerintah Kota Depok. *Jurnal Otonomi Daerah Dan Pengembangan Masyarakat*, 15(1), 46—5
- Hardiyansyah, 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Gava Media
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Kinerja, dan Implementasinya dalam Organisasi Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kilis, Martinopoulou, Terzoglou, Bozikas dkk. 2025. *AI tools for generating Digital Heritage Twins enhancing storytelling in educational games*. Volume 38
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, & Mukti, A. (2025). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Stiletto Book.
- Pathrapoowanun Napatprapa, Kwangmuang Parama, Siritaratiwat Apirat, & Nguyen Thi Lan. *Enhancing creative learning in Thai classical dance education: An integration of digital preservation framework with ubiquitous learning environment*. Volume 39
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lopes Oliveira Rui, Malik Ahmed Owais, & Zamain Basyri Daniel. (2025). *A multidimensional approach to digital applications in architectural heritage in Brunei Darussalam*. Volume 39

- Serino Marco. 2025. *Tracing ancient artisanal gestures: Digital applications and experimental archaeology on South Italian red-figure pottery production*. Volume 03
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Umorotomo, W. (2015). *Citizen Charter (Kontrak Pelayanan): Pola Kemitraan Strategis untuk Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*.
- Yilmas, M. H., Yakar. M., Gulec. A. S., Dulgerler. N. O. 2007. *Importance of digital close-range photogrammetry in documentation of cultural heritage*. Volume 8 issue 4
- Zhao Weinan, & Alexander Hohman., 2025. *Resurrecting Antonio Sant'Elia's Futurist Vision: A Journey Through Digital Modeling and Virtual Reality*