

## ABSTRAK

**Alpin Danila, 2024. Dibimbing Oleh, Abdul Kadir Adys, Muhammad Yahya, *Pelayanan Administrasi Dalam Menghadapi Era Digitalisasi Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi dalam menghadapi era digitalisasi di Kecamatan Rappocini , dengan mengacu pada lima dimensi menurut Kotler dan Keller (2016): Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi di Kecamatan Rappocini memadai, dengan layanan administrasi yang didukung komputer, printer, modem, dan mesin ADM. Website kecamatan memberikan informasi SOP, namun beberapa layanan masih memerlukan kunjungan langsung. Layanan dinilai andal dengan gangguan jaringan jarang dan sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD) memastikan keakuratan data. Kecamatan ini responsif terhadap keluhan melalui WhatsApp dan sistem IKD, dengan waktu respons cepat. Proses administrasi mematuhi standar hukum dan etika, dengan privasi dan keamanan data terjaga. Pendekatan inklusif menunjukkan empati tinggi terhadap kelompok rentan dan kendala teknologi. Meskipun teknologi memadai dan berstandar digital serta respon dinilai positif , kualitas pelayanan administrasi dalam menghadapi era digital di tingkat kecamatan belum maksimal karena untuk beberapa layanan administrasi kependudukan masih memerlukan kunjungan langsung.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya allah milik SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul "pelayanan administrasi dalam menghadapi era digitalisasi di kantor kecamatan rappocini kota makassar" Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materil dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini. Penulis juga hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Muh Saleh dan sayu serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan sayang yang menjadi penyemangat luar biasa bagi penulis. Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak Abdul Kadir, SH.,MM dan Bapak Dr. Muhammad yahya, M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.