

ABSTRAK

Fandi Syaril Fernatubun, *Smart Government* Pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. (dibimbing oleh: **Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si.** dan **Hamrun, S.IP., M.Si.**)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Smart government* Pada Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan melihat aspek layanan daring (*online service*), infrastruktur dan keterbukaan pemerintah (*open government*). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe penelitian studi kasus, Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *smart government* di Disdukcapil Kota Makassar melalui aplikasi, *website*, dan mesin ADM telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan tanpa perlu datang langsung ke kantor. Selain itu, penerapan Identitas Kependudukan Digital turut memperluas aksesibilitas layanan. Meskipun demikian, terdapat kendala yang berkaitan dengan pemahaman teknologi oleh sebagian masyarakat serta keterbatasan kapasitas dan kualitas jaringan internet. Di sisi infrastruktur, meskipun fasilitas komputer, jaringan, dan ruang pelayanan sudah memadai, diperlukan perbaikan lebih lanjut untuk mengoptimalkan kinerja layanan. Komitmen Disdukcapil dalam menciptakan pemerintahan terbuka juga tercermin melalui pemanfaatan media sosial dan *WhatsApp* sebagai sarana transparansi dan interaksi publik, namun perlu ada upaya peningkatan inklusi digital melalui sosialisasi dan pelatihan intensif serta pengembangan saluran komunikasi yang lebih beragam guna memastikan layanan dapat diakses secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci : *Smart Government*, Pelayanan Publik, Disdukcapil.