

ABSTRAK

Asra Yanti, Abdi, Muhammad Yusuf, Implementasi Kebijakan Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan digitalisasi kependudukan di Kabupaten Kepulauan Selayar berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III serta dikaitkan dengan Peraturan Bupati Nomor 21 Tahun 2023 tentang SPBE. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi belum berjalan secara optimal. Pada aspek komunikasi, sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai media, namun belum merata sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui layanan digital. Pada aspek sumber daya, kompetensi aparatur dan fasilitas sudah cukup baik, tetapi terkendala oleh infrastruktur jaringan, server, dan listrik yang tidak stabil sehingga mengganggu pelayanan digital. Pada aspek disposisi, aparatur menunjukkan sikap pelayanan yang baik dan responsif, namun belum optimal dalam mendorong penggunaan layanan digital karena pelayanan masih didominasi sistem manual. Sementara pada aspek struktur birokrasi, meskipun telah tersedia SOP dan kerja sama antarinstansi, implementasinya belum terintegrasi secara penuh dan masih bergantung pada layanan manual.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kepulauan Selayar masih berada pada tahap transisi (hibrida) antara sistem manual dan digital. Hambatan utama terletak pada keterbatasan infrastruktur teknologi, belum optimalnya integrasi sistem, serta rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Dengan demikian, kebijakan digitalisasi belum sepenuhnya mampu mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan terintegrasi sesuai dengan tujuan SPBE.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Digitalisasi, Pelayanan Publik, Dukcapil, SPBE, MPP.