

ABSTRAK

Muhammad Dwi Alfian, Abdi dan Wardah, 2026. Efektivitas Pelayanan Aplikasi Kucata'ki Pada Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Transformasi layanan publik berbasis teknologi melalui *electronic government* (*e-government*) menjadi sarana vital dalam pembaruan tata kelola administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Makassar meluncurkan inovasi aplikasi Kucata'ki guna menyederhanakan mekanisme penerbitan akta kelahiran dan akta kematian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan aplikasi Kucata'ki pada administrasi kependudukan serta mengidentifikasi dinamika operasional pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif, wawancara mendalam terstruktur bersama lima informan kunci (analisis kebijakan, staf pelaksana teknis, serta warga penerima layanan), dan penelaahan dokumentasi resmi. Data dianalisis secara interaktif meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi yang diuji keabsahannya dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi Kucata'ki telah berjalan efektif ditinjau dari empat indikator keberhasilan program: pemahaman terhadap program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, dan perubahan nyata. Berjalan dengan model *mediated digital governance*, Kucata'ki memposisikan operator di 39 fasilitas kesehatan dan 152 kelurahan sebagai mediator pelaporan dokumen, sehingga meniadakan antrean tatap muka di kantor dinas. Pemanfaatan layanan tercatat tinggi dengan akumulasi 10.252 pelaporan akta kelahiran dan 10.673 pelaporan akta kematian pada periode 2023–2025. Meski demikian, ketepatan waktu masih menghadapi kendala penambahan waktu verifikasi akibat adanya ketidaksesuaian data pemohon dengan sistem pusat. Kesimpulannya, tata kelola digital termediasi terbukti mampu mengatasi kesenjangan literasi teknologi, namun integrasi validasi data otomatis tetap diperlukan.

Kata Kunci: Administrasi Negara, Aplikasi Kucata'ki, Efektivitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan Publik, Mediated Governance.