ABSTRAK

Indri Apriani Nur, Nuryanti Mustari, Lukman Hakim, Strategi Smart Governance dalam Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan Berorientasi Citizen-Centric di Kota Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi smart governance dalam transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasi pada citizen-centric di Kota Makassar serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan mixed methods, yaitu mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan. Analisis penelitian difokuskan pada lima indikator kesiapan dalam strategi tata kelola pelayanan berbasis elektronik, yaitu input readiness, process readiness, output readiness, institutional readiness, dan stakeholder readiness, serta faktor keberhasilan yang meliputi faktor teknologi, faktor manusia, dan faktor institusi atau tata Kelola.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi smart governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Makassar telah berjalan cukup baik yang terlihat dari ketersediaan sumber daya dan sarana pendukung pelayanan digital, proses pelayanan berbasis sistem elektronik, dukungan regulasi dan kelembagaan, serta keterlibatan aparatur dan masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital. Strategi yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yaitu melalui penyediaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di setiap kecamatan di Kota Makassar serta penempatan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kantor kecamatan guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan aksesibilitas, serta mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan secara mandiri dan efisien. Hasil analisis menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung 7,728 dan R Square 0,554, yang berarti 55,4% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas layanan digital.

Kata Kunci: Smart Governance, Transformasi Digital, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Citizen-Centric.