

ABSTRAK

Melly Tantinadia, 1218010107, 2025, **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* (Studi Kasus Pada Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung)”**

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital menjadi kebutuhan mendesak di era transformasi digital, khususnya dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan publik. Namun, implementasi aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung masih menghadapi berbagai tantangan, seperti masalah jaringan internet, rendahnya pemanfaatan oleh masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, serta sosialisasi dan pelatihan yang belum merata.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu berdasarkan lima karakteristik inovasi tersebut. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam proses adopsi aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* oleh masyarakat, serta memberikan rekomendasi strategis untuk optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Kerangka berpikir penelitian ini didasarkan pada teori inovasi pelayanan publik dari Rippetoe & Rogers (1987) yang mencakup lima aspek utama: keunggulan relatif (*relative advantage*), kompatibilitas (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemampuan diujicobakan (*trialability*), dan kemampuan untuk diamati (*observability*). Teori ini digunakan untuk menganalisis sejauh mana aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* dapat diterima dan diadopsi oleh masyarakat Kecamatan Margahayu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan verifikasi, dengan validitas data dijaga melalui triangulasi guna memastikan keandalan serta objektivitas temuan terkait implementasi, tantangan, dan dampak penggunaan aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* dalam pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung memberikan keuntungan signifikan dalam efisiensi waktu, biaya, dan kemudahan penggunaan layanan administrasi kependudukan secara digital. Aplikasi ini memudahkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung, meningkatkan prestise instansi terkait, mempercepat proses administrasi, serta fleksibel dan mudah dipelajari meskipun masih terdapat kendala teknis seperti jaringan dan adaptasi pengguna yang kurang familiar teknologi. Selain itu, aplikasi ini transparan, aman dalam pengelolaan data pribadi, dan mudah dipantau serta dikomunikasikan, sehingga secara umum inovasi ini diterima baik oleh petugas dan masyarakat, dengan catatan perlu perbaikan pada aspek teknis dan sosialisasi.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, *Bedas Digital Service (BDS)*