

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Era digital saat ini, pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan semakin meningkat. Pemerintah, sebagai penyelenggara pelayanan publik, dituntut untuk beradaptasi dan berinovasi dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Transformasi digital menjadi sebuah keniscayaan dalam menjawab tantangan tersebut. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi digital.

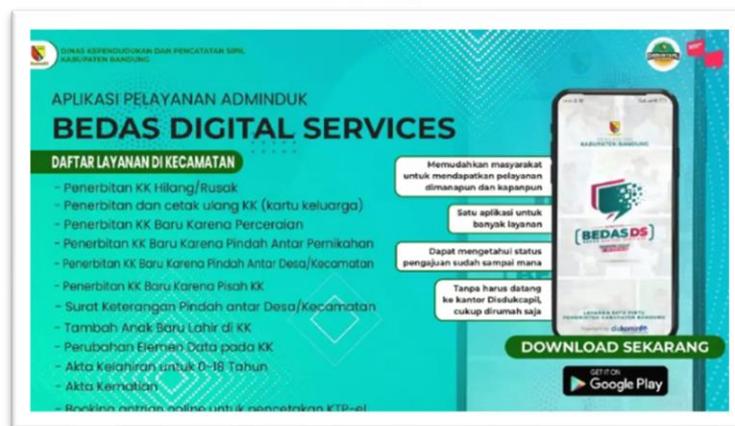
Sejalan dengan amanat undang-undang tersebut, pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi kunci utama dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sehingga inovasi daerah memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang mendefinisikan inovasi daerah sebagai segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Kabupaten Bandung sebagai daerah yang terus berinovasi dalam pelayanan publik telah mengimplementasikan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peraturan tersebut menunjukkan tekad pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas administrasi kependudukan dengan cara memberikan perlindungan serta pengakuan yang lebih efektif dan efisien. Inovasi daerah ini sejalan dengan definisi administrasi kependudukan yaitu rangkaian kegiatan penataan, penerbitan, dan pengelolaan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pendayagunaan informasi untuk pelayanan publik dan pembangunan daerah yang berkelanjutan (Hidayat et al., 2017).

Menindaklanjuti Peraturan Bupati Kabupaten Bandung No 69 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara digital bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan perlu dilakukan dengan cara yang mudah, cepat dan dekat kepada masyarakat. Salah satunya adalah dengan meluncurkan aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)*.

Aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* merupakan inovasi pelayanan publik yang diluncurkan pada 8 Juli 2024 sehubungan dengan surat edaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Nomor: 100.3.4.2 / 3495 / BID PDIP tentang pemberitahuan cetak KTP Non PRR di Kecamatan dan Pelayanan Administrasi Kependudukan Online melalui aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* dan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Kecamatan Margahayu menjadi salah satu wilayah yang aktif mengimplementasikan kebijakan ini, menandai komitmen Kabupaten Bandung dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat dapat mengetahui status pengajuan mereka melalui ponsel Android dengan mengunduh aplikasi di PlayStore atau melalui website resmi [bss.bandungkab.go.id](http://bss.bandungkab.go.id) membuat proses pelayanan lebih efisien dan transparan. Bagi pendaftar harus memiliki akun Gmail yang sudah login di ponsel masing-masing dengan mengisi nama lengkap, nomor telepon, dan kata sandi.



**Gambar 1.1 Daftar Layanan di Kecamatan Margahayu Melalui Aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)***

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bandung (2025)

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa Daftar Layanan di Kecamatan Margahayu melalui aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* diantaranya penerbitan kartu keluarga hilang/rusak, penerbitan dan cetak ulang KK (Kartu Keluarga), penerbitan kartu keluarga baru karena perceraian, penerbitan kartu keluarga baru karena pindah antar pernikahan, penerbitan kartu keluarga baru karena pindah antar Desa/Kecamatan.

Selain itu, penerbitan kartu keluarga baru karena pisah KK (Kartu Keluarga), surat keterangan pindah antar Desa/Kecamatan, tambah anak baru lahir di KK (Kartu Keluarga), perubahan elemen data pada KK (Kartu Keluarga), akta kelahiran untuk 0-18 Tahun, akta kematian, dan booking antrian online untuk pencetakan KTP. Dokumen Kependudukan yang telah selesai akan dikirim ke alamat email aktif pemohon dalam bentuk QR Code. Selanjutnya pemohon dapat mencetak secara mandiri di mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) terdekat.

**Tabel 1.1 Daftar Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)**

No.	Nama Desa/Kelurahan	Unit/Tahun
1.	Sukamenak	2021
2.	Margahayu Selatan	2022
3.	Sulaiman	2023

Sumber : Kecamatan Margahayu (data diolah oleh peneliti 2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Kecamatan Margahayu menyediakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di beberapa desa, termasuk Desa Sukamenak, Desa Margahayu Selatan dan Kelurahan Sulaiman. Keberadaan mesin ini dapat memudahkan masyarakat untuk mencetak dokumen kependudukan secara mandiri dan gratis.

**Tabel 1.2 Jam Operasional Pelayanan Aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)***

No.	Jam Pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Senin-Jumat : Pukul 08.00-14.00 WIB	1(satu) hari s/d 2 (dua) hari kerja

Sumber : Kecamatan Margahayu (data diolah oleh peneliti 2025)

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jam operasional aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* beroperasi pada saat jam kerja setiap hari Senin-Jumat dimulai pukul 08.00-14.00 WIB, dengan waktu penyelesaian 1-2 hari memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Dengan adanya sistem ini, pengguna dapat mengajukan permohonan layanan dan memantau status pengajuan mereka secara berkala sehingga tidak perlu datang ke kantor kecamatan secara fisik.

Bagi masyarakat yang akan memilih menu layanan di Kecamatan pastikan memilih kecamatan yang sesuai dengan domisili. Jika memilih Kecamatan yang tidak sesuai, maka permohonan akan ditolak. Permohonan yang ditolak karena ketidakcocokan domisili Kecamatan tidak dapat diproses lebih lanjut. Diperlukan untuk mengulangi proses pengajuan dengan memilih Kecamatan yang tepat.

**Tabel 1.3 Laporan Layanan Adminduk Online di Kecamatan Margahayu (Periode Juli - Desember 2024)**

Periode Layanan	Total Layanan
Juli	576
Agustus	569
September	626
Oktober	628
November	412
Desember	473

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bandung (data diolah oleh peneliti 2025)

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa data layanan Adminduk online di Kecamatan Margahayu dari bulan Juli hingga Desember 2024, terlihat adanya perubahan naik turun jumlah layanan setiap bulannya. Jumlah layanan tertinggi terjadi pada bulan Oktober dengan 628 layanan, sementara jumlah layanan terendah terjadi pada bulan November dengan 412 layanan. Penurunan signifikan pada bulan November dan Desember ini mengindikasikan adanya potensi permasalahan atau kendala.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, peneliti menduga bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* dalam administrasi kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung belum optimal. Hal ini disebabkan karena belum terpenuhinya karakteristik inovasi menurut Rippetoe & Rogers dalam yaitu karakteristik keunggulan relatif (*relative advantage*), kompatibilitas (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemampuan diujicobakan (*triability*), dan kemampuan untuk diamati (*observability*).

Peneliti menguraikan faktor yang menyebabkan inovasi dalam pelayanan publik belum berjalan optimal, berdasarkan karakteristik inovasi mengenai aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)*. Salah satu kendala utama adalah kerumitan (*complexity*) dalam penggunaan aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)*, yang dipengaruhi oleh masalah jaringan internet yang tidak selalu stabil dan adaptasi aplikasi juga terhambat bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi digital seperti kelompok lansia dan masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* sehingga menjadi hambatan signifikan dalam adopsi inovasi ini.

Faktor lain yang menyebabkan inovasi layanan publik belum optimal juga diidentifikasi oleh peneliti yaitu kemampuan diujicobakan (*triability*) pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* masih terbatas, karena sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum merata dan menyeluruh di seluruh Kabupaten Bandung. Meskipun sudah ada beberapa desa yang sudah menjalankan kegiatan sosialisasi, seperti di Desa Rancaekek Wetan dan Desa Sukamulya, namun cakupan dan intensitas sosialisasi khususnya di Kecamatan Margahayu masih perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat mencoba dan memahami aplikasi ini secara langsung.

Aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* merupakan inovasi penting dalam pelayanan administrasi kependudukan yang mendukung transformasi digital dan e-government di Kabupaten Bandung. Namun, untuk mencapai optimalisasi pelayanan publik, perlu adanya peningkatan dalam mengatasi permasalahan yang ada sehingga penerimaan informasi terkait aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu semakin efektif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk membahas penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* (Studi Kasus Pada Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penggunaan aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu masih dianggap rumit oleh operator Adminduk dan sebagian masyarakat, terutama karena masalah jaringan internet yang tidak selalu stabil dan kurangnya pemahaman teknologi digital oleh kelompok tertentu seperti lansia dan masyarakat yang tidak memiliki *smartphone*. Hal ini menghambat adopsi inovasi tersebut secara luas.
2. Sosialisasi dan pelatihan aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* kepada masyarakat di Kecamatan Margahayu belum merata dan menyeluruh. Beberapa desa sudah melakukan sosialisasi, tetapi cakupan di Kecamatan Margahayu masih terbatas, sehingga masyarakat belum sepenuhnya dapat mencoba dan memahami aplikasi ini secara langsung.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menemukan rumusan masalah, diantaranya :

1. Bagaimana keuntungan relatif atau *relative advantage* dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana kesesuaian atau *compability* dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana kerumitan atau *complexity* dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung?

4. Bagaimana kemungkinan diujicobakan atau *triability* dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung?
5. Bagaimana kemampuan untuk diamati atau *observability* dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana keuntungan relatif atau *relative advantage* dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kesesuaian atau *compability* dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana kerumitan atau *complexity* dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.
4. Untuk mengetahui bagaimana kemampuan diujicobakan atau *triability* dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.
5. Untuk mengetahui bagaimana kemampuan untuk diamati atau *observability* dalam penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.

## **E. Manfaat dan Kegunaan Hasil Penelitian**

### a) Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru bagi para pembaca. Penelitian yang dilakukan juga dapat menjadi pijakan dan referensi bagi peneliti lain dalam melakukan studi lebih lanjut, khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

### b) Manfaat Praktis

#### 1. Bagi peneliti

Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah dan kemungkinan yang terkait dengan inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

#### 2. Bagi instansi terkait

Temuan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi Kecamatan Margahayu, seperti pengembangan inovasi yang lebih efektif dalam menggunakan layanan digital.

#### 3. Bagi masyarakat

Temuan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan informasi yang relevan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat memahami bagaimana layanan digital melalui aplikasi dalam administrasi kependudukan.

## **F. Kerangka Berpikir**

Peneliti mengembangkan alur kerangka penelitian untuk menunjukkan solusi permasalahan, agar penelitian lebih tepat sasaran. Kerangka konseptual penelitian menguraikan alur pemikiran peneliti dalam mengkaji Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* (Studi Kasus Pada Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung).

Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan dalam pelayanan publik yang berbentuk pemikiran, ide, dan/atau adaptasi dan perubahan unik dan imajinatif yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan manfaat bagi masyarakat. Tata kelola pemerintahan tidak dapat ditingkatkan tanpa adanya inovasi (Prabowo et al., 2022). *Bedas Digital Service (BDS)* adalah aplikasi layanan digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten

Bandung untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik secara online. Aplikasi ini dirancang sebagai sistem layanan satu pintu yang terintegrasi dengan seluruh aplikasi yang ada di Kabupaten Bandung, termasuk pelayanan administrasi kependudukan.

Kecamatan Margahayu sebagai salah satu wilayah di Kabupaten Bandung menjadi studi kasus yang relevan dalam penerapan aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)*, yaitu terdapat sejumlah dinamika dan kendala yang dihadapi, seperti masalah jaringan internet yang harus diperbaiki serta sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* perlu diperkuat agar seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang kurang familiar dengan teknologi digital, dapat menggunakan aplikasi ini dengan lancar. Penelitian ini mengacu pada karakteristik inovasi menurut Rippetoe & Rogers dalam (Prabowo et al., 2022, hal. 42), yang menyatakan bahwa terdapat lima karakteristik inovasi yang dapat memengaruhi cepat lambatnya penerimaan informasi. Karakteristik inovasi tersebut antara lain:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)  
Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.
2. Kompatibilitas (*Compatibility*)  
Kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari penerima.
3. Kerumitan (*Complexity*)  
Kerumitan ialah tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima.
4. Kemampuan diujicobakan (*Triability*)  
Kemampuan diujicobakan adalah kemampuan di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidak dapat dicoba oleh penerima
5. Kemampuan untuk diamati (*Observability*)  
Maksud dari kemampuan untuk diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan atas suatu hasil inovasi.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik inovasi menurut Rippetoe & Rogers dalam (Prabowo et al., 2022, hal. 42) sangat relevan dalam menganalisis penerimaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu, Kabupaten Bandung. Lima karakteristik inovasi yang meliputi keunggulan relatif, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan diujicobakan, dan

kemampuan untuk diamati menjadi faktor utama yang mempengaruhi seberapa cepat inovasi diadopsi oleh masyarakat.

Keunggulan relatif merupakan faktor utama yang menentukan seberapa cepat sebuah inovasi diterima oleh masyarakat. Jika inovasi tersebut memberikan manfaat yang jelas dan lebih besar dibandingkan solusi yang sudah ada, maka penerima akan lebih cepat mengadopsinya. Keuntungan ini bisa berupa efisiensi waktu, biaya, atau peningkatan kualitas hidup yang dirasakan langsung oleh pengguna. Oleh karena itu, semakin tinggi keunggulan relatif suatu inovasi, semakin besar pula peluang inovasi tersebut untuk tersebar luas.

Selain itu, kompatibilitas mengacu pada sejauh mana inovasi sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan penerima. Inovasi yang selaras dengan budaya, kebiasaan, dan sistem yang sudah ada cenderung lebih mudah diterima. Sebaliknya, inovasi yang bertentangan dengan norma atau sulit disesuaikan akan menghadapi resistensi. Selain itu, tingkat kerumitan inovasi juga memengaruhi penerimaan, inovasi yang mudah dipahami dan digunakan akan lebih cepat diadopsi dibandingkan yang rumit dan membingungkan.

Kemampuan diujicobakan dan kemampuan untuk diamati menjadi faktor penting lainnya dalam proses penyebaran inovasi. Inovasi yang dapat dicoba terlebih dahulu memberikan kesempatan bagi penerima untuk mengevaluasi manfaatnya tanpa risiko besar, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap inovasi tersebut. Selain itu, hasil inovasi yang mudah diamati oleh orang lain akan memicu minat dan motivasi untuk mengadopsinya.

Harapan dari penelitian ini adalah untuk mendukung keberhasilan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* di Kecamatan Margahayu, Kabupaten Bandung. Oleh sebab itu, peneliti menyusun sebuah skema kerangka pemikiran yang didasarkan pada karakteristik serta teori yang relevan terkait masalah penelitian. Berikut ini merupakan gambaran kerangka pemikiran yang telah disusun oleh peneliti.



**Gambar 1.2 Kerangka Berpikir**

Sumber: Diolah Peneliti (2025)