

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan era digital yang pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, terutama dengan hadirnya teknologi berbasis *online* yang mengubah cara kita berinteraksi, bekerja, belajar, dan bahkan berbelanja. Seiring dengan semakin berkembangnya infrastruktur *internet*, banyak inovasi teknologi yang mendukung kemajuan ini, mulai dari perangkat *mobile*, aplikasi, dan sistem *online* lainnya. Kemudahan akses informasi dan komunikasi yang ditawarkan oleh *internet* memungkinkan orang untuk terhubung dengan siapa saja di seluruh dunia, menciptakan ruang digital yang sangat luas dan penuh peluang. Layanan-layanan berbasis *online* kini telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari, memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam beraktivitas. Transformasi digital ini tidak hanya merambah sektor ekonomi, tetapi juga mempengaruhi sektor pendidikan, kesehatan, hiburan, dan pemerintahan.

Bidang yang merasakan dampak besar dari kemajuan ini adalah pemerintahan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah kini dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan lebih efisien dan transparan. Transparansi dalam memanfaatkan teknologi informasi ini, sesuai dengan ayat yang ada pada kitab suci umat islam yaitu Al-Quran, dalam (QS. Al-Baqarah, 2:42)

﴿۴۲﴾ وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Wa lâ talbisul-ḥaqqā bil-bāthili wa taktumul-ḥaqqā wa antum ta‘lamûn

Artinya: "Dan janganlah kamu campur adukan kebenaran dengan kebatilan dan (janganlah) kamu sembunyikan kebenaran, sedangkan kamu mengetahuinya."

Ayat tersebut mengajarkan pentingnya transparansi dan kejujuran dalam menyampaikan informasi, yang sangat berkaitan dengan praktik pemerintahan modern. Dalam dunia digital, informasi dapat dengan mudah diakses oleh publik,

pemerintah diharapkan untuk bersikap terbuka dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kebijakan, anggaran, dan program-program publik, seperti adanya teknologi yang berkembang saat ini. Konsep *Electronic Government* atau yang lebih dikenal dengan *E-Government*, adalah salah satu bentuk implementasi teknologi dalam tata kelola pemerintahan. *E-Government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi, seperti *internet* dan perangkat *mobile*, yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis (Heriyanto, 2022).

E-Government memungkinkan penyelenggaraan administrasi publik, pelayanan kepada masyarakat, serta pengelolaan data dan informasi pemerintah dilakukan secara elektronik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan akuntabilitas, kecepatan layanan, dan partisipasi publik. Penerapan *E-Government* menjadi salah satu inovasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam hal administrasi kependudukan. Dengan adanya *E-Government* dan *smart city* yang berfokus pada peningkatan kualitas pemenuhan kebutuhan informasi, komunikasi, dan pelayanan masyarakat, sejalan dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan pentingnya keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan publik. Undang-Undang ini memberikan jaminan hukum terhadap hak publik untuk mengakses informasi yang dikelola oleh badan publik. *E-Government* mendukung implementasi Undang-Undang tersebut dengan menyediakan sarana berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi distribusi informasi secara lebih efisien dan transparan yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional untuk Pengembangan *E-Government* merupakan langkah konkret dari pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui sistem *E-Government*. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik (SPBE) memberikan panduan komprehensif mengenai pengembangan dan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di seluruh jajaran pemerintahan. Penerapan SPBE mempercepat proses digitalisasi layanan pemerintahan dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

Adapun Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional juga bertujuan untuk mempercepat transformasi digital di seluruh sektor kehidupan masyarakat, dengan fokus pada integrasi dan keterpaduan layanan digital nasional. Peraturan ini berfokus pada pengembangan infrastruktur digital, kebijakan yang mendukung transformasi digital, serta menciptakan ekosistem yang lebih terhubung antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Salah satu tujuan utama dari peraturan ini adalah mewujudkan efisiensi dalam pelayanan publik, serta mempermudah akses bagi masyarakat terhadap layanan yang berbasis teknologi informasi.

Pada Permendagri Nomor 56 Tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah, berfokus pada percepatan digitalisasi di tingkat daerah, dengan membentuk Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD). Tim ini bertugas untuk mendorong implementasi teknologi digital di pemerintah daerah, baik di tingkat provinsi, kabupaten, maupun kota, guna meningkatkan kualitas layanan publik, transparansi, dan efisiensi dalam pemerintahan. Peraturan ini juga mendorong pengembangan keterampilan digital di kalangan aparat pemerintah daerah untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Masalah utama dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah waktu pelayanan yang cenderung lama serta minimnya pemahaman masyarakat terkait prosedur yang harus (Tui, Ilato, & Katili, 2022). Teknologi tidak hanya membawa perubahan dalam kehidupan pribadi, tetapi juga mengubah cara sistem pemerintahan bekerja dan berinteraksi dengan masyarakat. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2016 tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. *E-Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengelolaan dan penyampaian layanan publik. Salah satu pemerintahan yang menggunakan pelayanan berbasis digital adalah Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, sebagai wilayah yang terus berkembang memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemerintah Kabupaten Bandung memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, khususnya dalam urusan administrasi kependudukan yang menjadi salah satu aspek utama dalam kehidupan masyarakat. Bentuk layanan administrasi kependudukan yang semakin berkembang adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi digital. Kecamatan Cileunyi memiliki 6 (enam) desa di antaranya Desa Cinunuk, Cibiru Hilir, Cileunyi Wetan, Cimekar, Cileunyi Kulon, dan Cibiru Wetan. Dengan data jumlah penduduk sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Jumlah Penduduk Kecamatan Cileunyi

No.	Desa/Kelurahan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Desa Cibiru Hilir	7.056 (50,02%)	7.049 (49,98%)	14.105
2.	Desa Cinunuk	25.530 (50,32%)	25.209 (49,68%)	50.739
3.	Desa Cimekar	19.301 (50,30%)	19.077 (49,70%)	38.378
4.	Desa Cileunyi Kulon	13.564 (50,61%)	13.217 (49,39%)	26.781
5.	Desa Cileunyi Wetan	17.450 (50,94%)	16.805 (49,06%)	34.255
6.	Desa Cibiru Wetan	10.122 (50,27%)	10.017 (49,73%)	20.139
Kecamatan Cileunyi		93.023 (50,46%)	91.374 (49,54%)	184.397

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung (2025)

Dari data jumlah penduduk diatas, upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cileunyi, di bawah ini media informasi pelayanan terpadu di Kecamatan Cileunyi:

1. *Instagram* : @cileunyi_masagi
2. *Tiktok* : @cileunyi_masagi
3. *X/Twitter* : @cileunyi_masagi
4. *Email* : cileunyimasagi@gmail.com
5. *Website* : <https://kecamatanpileunyi.bandungkab.go.id>
6. No. Telepon : (022) 70525752

Selain media informasi di atas, Kecamatan Cileunyi meluncurkan aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) yang bisa diunduh melalui *play store*, dan pengguna *IOS/iphone* bisa melalui *website* <https://bds.bandungkab.go.id/home> yang dapat diakses bagi siapa saja. *Bedas Digital Service* (BDS) merupakan sebuah sistem layanan terpadu yang mengintegrasikan seluruh aplikasi yang ada di Kabupaten Bandung, dengan tujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik. Sistem ini dirancang agar masyarakat tidak perlu mengunduh banyak aplikasi berbeda untuk mendapatkan pelayanan, melainkan cukup melalui satu *platform* yang mencakup semua layanan yang tersedia.

Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan warga dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) dan layanan lainnya tanpa harus datang langsung ke Kantor Kecamatan. Masyarakat juga dapat mengajukan permohonan layanan dengan mudah dan memperoleh informasi terkait status pengajuan mereka secara *real-time*, kapan pun dan di mana pun, memberikan kenyamanan serta transparansi dalam proses administrasi tanpa harus melakukan antrean panjang seperti sebelum adanya digitalisasi. Dengan adanya aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS), dapat membuat pelayanan menjadi efektif, efisien, dan

transparansi dalam menghindari tindakan gratifikasi dan anti suap dari oknum yang memanfaatkan celah dalam proses administrasi kependudukan, sehingga dapat dilakukan sendiri melalui satu genggaman tangan saja.

Administrasi kependudukan kini dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien, sehingga masyarakat dapat mengakses dan mengurus berbagai layanan kependudukan hanya melalui satu genggaman tangan, menggunakan aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS). Meskipun aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaannya. Salah satu faktor utama adalah tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi tersebut yang masih rendah, khususnya terkait dengan pemahaman digitalisasi. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya terbiasa atau terbuka terhadap penggunaan teknologi digital, sehingga mereka perlu beradaptasi dengan sistem yang baru.

Terdapat juga kendala terkait ketersediaan fasilitas teknologi, seperti *handphone* atau perangkat yang dibutuhkan untuk mengakses aplikasi tersebut, yang tidak selalu dimiliki oleh seluruh lapisan masyarakat. Kecepatan dan kestabilan sistem juga menjadi tantangan, karena sering terjadi gangguan pada *server* yang mempengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi. Terakhir, kurangnya sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi ini membuat masyarakat belum sepenuhnya mengerti dan memanfaatkan aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) dengan optimal. Faktor-faktor inilah yang ditemukan oleh peneliti melalui observasi awal.

Berdasarkan observasi awal, fenomena tersebut masih belum dikatakan efektif dilihat dari kondisi masyarakat yang merasa sulit dalam penggunaan aplikasi banyak permasalahan dalam penggunaan aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS). Penelitian ini didasarkan pada teori Efektivitas oleh (Gibson et al., 1997). dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi. Mengemukakan 5 (lima) aspek kriteria efektivitas dalam suatu organisasi yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan organisasi. Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui

sejauh mana efektivitas dari penggunaan aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan memberikan judul skripsi **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Bedas Digital Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Tingkat pemahaman sebagian masyarakat kurang mampu beradaptasi terhadap digitalisasi.
2. Kepemilikan *handphone* yang tidak memadai masih terdapat perangkat yang kurang mendukung dalam mengakses aplikasi, dan dalam sistem aplikasinya sering mengalami kendala *error* dan gangguan lainnya.
3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat secara rutin terkait program pelayanan berbasis digital, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui manfaat penggunaan aplikasi.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana produksi aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) dalam menghasilkan manfaat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana efisiensi aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) dalam memberikan pelayanan dan informasi pada masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?
4. Bagaimana adaptasi perubahan dalam digitalisasi di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?

5. Bagaimana pengembangan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui produksi aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) dalam menghasilkan manfaat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui efisiensi aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) dalam memberikan pelayanan dan informasi pada masyarakat di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
4. Untuk mengetahui adaptasi perubahan dalam digitalisasi di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
5. Untuk mengetahui pengembangan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, teoretis dan praktis. Manfaat teoretisnya adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

Manfaat teoretis dari penelitian ini adalah sebagai kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik, teknologi informasi, dan teori efektivitas organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, dengan fokus pada penerapan aplikasi berbasis digital.

2. Secara Praktis

Adapun manfaat secara praktis dari penelitian ini yaitu bagi peneliti, bagi universitas, bagi instansi, dan bagi publik:

a. Bagi Peneliti

Manfaat praktis bagi peneliti dalam memperdalam pemahaman dan keterampilan dalam menganalisis efektivitas teknologi digital, khususnya aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS), dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti akan memperoleh pengalaman langsung dalam merancang dan melaksanakan penelitian yang berbasis pada evaluasi teknologi publik, yang dapat digunakan sebagai referensi untuk studi lebih lanjut tentang teknologi informasi dalam sektor publik.

b. Bagi Universitas

Manfaat praktis bagi universitas dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang administrasi publik, teknologi informasi, dan manajemen organisasi dan untuk meningkatkan kolaborasi antara akademisi dan instansi pemerintah, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan riset dengan tantangan di dunia nyata, khususnya dalam hal digitalisasi pelayanan publik.

c. Bagi Instansi

Manfaat praktis bagi instansi pemerintah, khususnya di Kantor Kecamatan Cileunyi, dengan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat efektivitas aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan sistem aplikasi, baik dari sisi fungsionalitas, desain, maupun kestabilan teknis.

d. Bagi Publik

Manfaat bagi publik, penelitian ini dapat memperluas wawasan masyarakat mengenai perkembangan teknologi yang berkembang pesat dengan penggunaan aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) secara efektif.

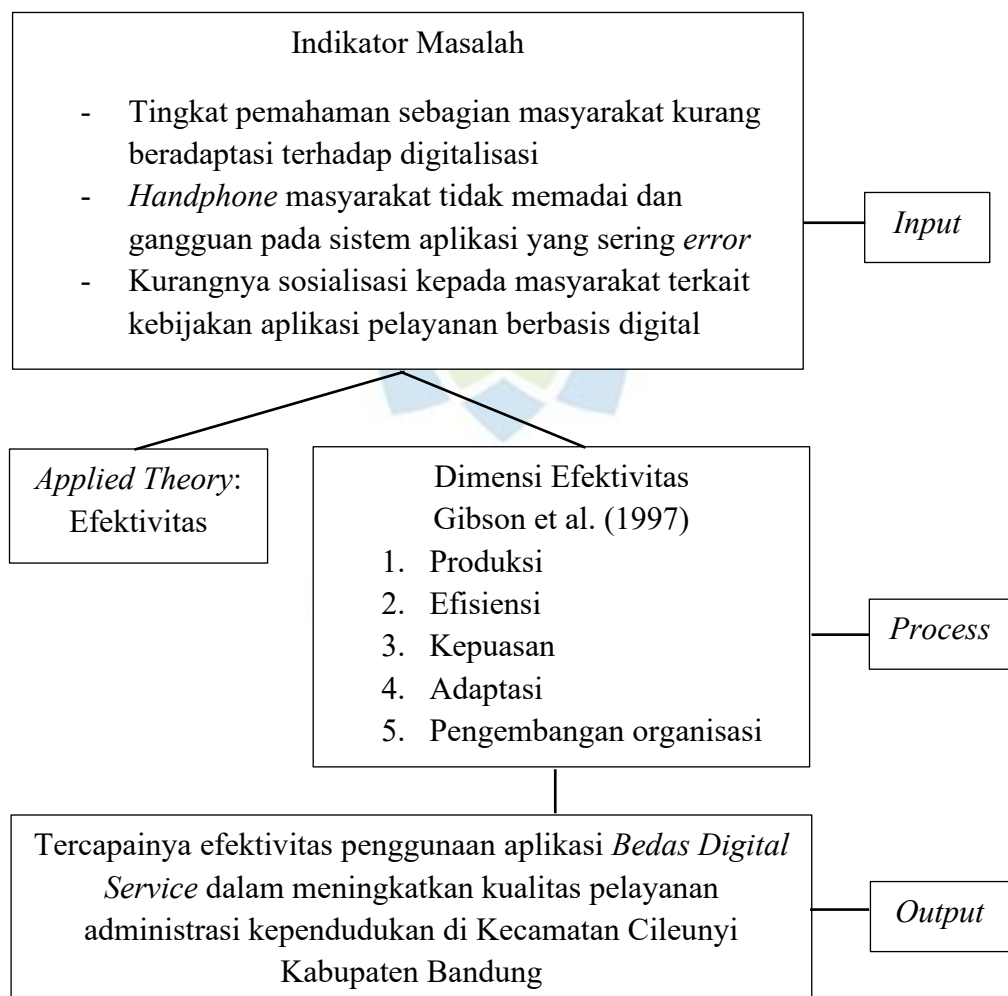
F. Kerangka Berpikir

Kebijakan yang mendukung digitalisasi pemerintahan adalah Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan *E-Government*. Kebijakan ini menjadi dasar dalam implementasi berbagai layanan digital, salah satunya aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) di Kabupaten Bandung, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional untuk Pengembangan *E-Government* merupakan langkah nyata dari pemerintah Indonesia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui sistem *E-Government*. Kebijakan ini memberikan kemudahan pelayanan publik.

Pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam konstitusi Indonesia. Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut menjadi pelayanan berbasis digital yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) panduan mengenai pengembangan dan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di seluruh jajaran pemerintahan.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggunakan konsep efektivitas untuk mengukur keberhasilan penggunaan layanan digital tersebut. Mengacu pada konsep efektivitas menurut (Gibson et al., 1997) keberhasilan aplikasi ini akan dianalisis berdasarkan lima dimensi utama, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan organisasi. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan melalui tahapan *input*, *process*, dan *output*. Tahap *input* mencakup identifikasi

faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas aplikasi, tahap *process* mencakup analisis penggunaan layanan digital, sedangkan tahap *output* berfokus pada hasil yang dicapai dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas penggunaan aplikasi *Bedas Digital Service* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, serta memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan optimalisasi layanan digital di masa mendatang. Kerangka berpikir yang menjelaskan deskripsi ini ada pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah Peneliti, 2025)