

ADOPTSI DAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL PADA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASEH, KABUPATEN SUMEDANG

Aberar Guridno¹, Jeanne Noveline Tedja², Aiga Adawiyah³

^{1,2,3}Universitas Nasional

aberar.guridno@civitas.unas.ac.id^{1*}, jeanne.novelinetedja@civitas.unas.ac.id²,
adawiyahaiga170@gmail.com³

*Korespondensi: aberar.guridno@civitas.unas.ac.id

(Submission 23-05-2025, Revisions 01-07-2025, Accepted 07-07-2025)

Abstract

Digital transformation in public services is an important need to improve the efficiency and quality of services, including in managing population administration. This study aims to analyze the implementation of digital-based public services in Paseh District, Sumedang Regency, by applying the innovation adoption theory (Rogers, 2003) and the policy implementation theory (Mazmanian & Sabatier, 1983) as analytical frameworks. This study uses a descriptive qualitative method with in-depth interview techniques, field observations, and documentation studies. The results of the study indicate that digitalization of services has increased efficiency and accessibility in the area. The community has begun to accept the new system, especially young people who are familiar with technology. However, significant challenges are still faced, such as low digital literacy, infrastructure inequality, and limited capacity of implementers at the village level. From a theoretical perspective, technology adoption has not reached the stage of widespread confirmation, and the policy implementation structure still needs strengthening. In conclusion, digital public services in Paseh District have great potential to be improved through a collaborative, adaptive, and local community-based approach. Strategic recommendations include increasing digital literacy, training village officials, and equalizing technology infrastructure.

Keywords: Public Services, Digital Transformation, Technology Adoption, Public Policy, Population Administration, Paseh District.

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, termasuk dalam pengurusan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Paseh, Kabupaten Sumedang, dengan menerapkan teori adopsi inovasi (Rogers, 2003) dan teori implementasi kebijakan (Mazmanian & Sabatier, 1983) sebagai perangkat analisis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas di wilayah tersebut. Masyarakat mulai menerima sistem baru, terutama kalangan muda yang terbiasa dengan teknologi. Namun, tantangan signifikan masih dihadapi, seperti rendahnya literasi digital, ketimpangan infrastruktur, dan terbatasnya kapasitas pelaksana di tingkat desa. Dari perspektif teori, adopsi teknologi belum mencapai tahap confirmation secara luas, dan struktur implementasi kebijakan masih memerlukan penguatan. Kesimpulannya, pelayanan publik digital di Kecamatan Paseh memiliki potensi besar untuk ditingkatkan melalui pendekatan yang kolaboratif, adaptif, dan berbasis kebutuhan masyarakat lokal. Rekomendasi strategis mencakup peningkatan literasi digital, pelatihan aparatur desa, serta pemerataan infrastruktur teknologi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Transformasi Digital, Adopsi Teknologi, Kebijakan Publik, Administrasi Kependudukan, Kecamatan Paseh.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah cara kerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di era digital saat ini, masyarakat menuntut layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Untuk itu, transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi agenda penting, khususnya di sektor administrasi kependudukan yang menyangkut dokumen dasar warga negara. Ketika layanan administrasi seperti KTP, KK, dan akta kelahiran disederhanakan melalui teknologi, maka efektivitas pemerintahan pun meningkat.

Pemerintah Indonesia melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, telah mendorong implementasi sistem pelayanan digital di berbagai sektor. Salah satu wilayah yang telah menerapkan digitalisasi dalam pengurusan administrasi kependudukan adalah Kecamatan Paseh di Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Wilayah ini menjadi bagian dari inisiatif "*Sumedang World Class Government*" yang menargetkan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi.

Namun, transformasi ini tidak selalu berjalan mulus. Dalam praktiknya, masih terdapat kendala berupa keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi, dan ketimpangan akses antar desa. Oleh karena itu, dibutuhkan studi yang tidak hanya mendeskripsikan implementasi digitalisasi, tetapi juga mengaitkannya dengan teori dan kerangka konseptual yang kuat agar dapat menganalisis lebih dalam bagaimana inovasi ini diadopsi dan dijalankan di tingkat lokal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Paseh dengan menggunakan teori adopsi inovasi dari Rogers (2003) dan teori implementasi kebijakan dari Mazmanian dan Sabatier (1983) sebagai perangkat analisis. Penelitian ini menjelaskan bagaimana adopsi teknologi berlangsung di tingkat lokal, serta sejauh mana proses implementasinya berhasil atau menghadapi hambatan tertentu.

Teori adopsi inovasi dari Everett M. Rogers (2003) menjelaskan tentang bagaimana proses suatu inovasi diperkenalkan dan diterima dalam masyarakat. Rogers membagi proses adopsi menjadi lima tahap, yaitu: (1) *knowledge* (pengetahuan), (2) *persuasion* (pembujukan), (3) *decision* (keputusan), (4) *implementation* (penerapan), dan (5) *confirmation* (penguatan). Dalam konteks pelayanan publik digital, teori ini dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana masyarakat dan aparat pemerintah mengenal, menerima, serta menerapkan layanan administrasi berbasis teknologi.

Rogers juga mengidentifikasi lima kategori pengadopsi inovasi, yaitu *inovator*, *early adopters*, *early majority*, *late majority*, dan *laggards*. Proses ini dipengaruhi oleh karakteristik inovasi seperti *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Dalam studi ini, pendekatan Rogers digunakan untuk melihat sejauh mana masyarakat di Kecamatan Paseh mengadopsi layanan administrasi digital, serta faktor-faktor yang mendorong atau menghambat proses tersebut.

Mazmanian dan Sabatier (1983) memandang implementasi kebijakan sebagai proses yang tidak hanya tergantung pada isi kebijakan, tetapi juga pada kondisi lingkungan politik, sosial, dan administratif. Mazmanian dan Sabatier mengidentifikasi adanya tiga variabel utama dalam keberhasilan implementasi, yaitu: (1) kejelasan dan konsistensi tujuan kebijakan, (2) kemampuan aturan dan struktur pelaksana, dan (3) dukungan dari kelompok sasaran dan pemangku kepentingan. Dalam konteks pelayanan digital di Kecamatan Paseh, teori ini digunakan untuk menganalisis bagaimana kebijakan pelayanan digital dijalankan, sejauh mana kebijakan tersebut disosialisasikan, dan bagaimana kesiapan struktur pelaksana (seperti petugas pelayanan dan perangkat desa) dalam mengimplementasikannya.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas birokrasi dan kepuasan masyarakat. Afriyani et al. (2022), misalnya, meneliti transformasi digital pelayanan perizinan di Sumedang dan menyimpulkan bahwa digitalisasi mempersingkat proses dan meningkatkan transparansi. Sementara Muliawaty & Hendryawan (2020) dalam studi kasus Mal Pelayanan Publik Sumedang menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dapat menurunkan potensi maladministrasi.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada pelayanan perizinan atau dilakukan di pusat pelayanan yang sudah tertata, seperti mal pelayanan publik. Penelitian ini berbeda karena menelaah implementasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, dengan fokus pada desa-desa yang masih menghadapi keterbatasan akses digital. Selain

itu, penelitian ini menggabungkan dua teori utama—adopsi inovasi dan implementasi kebijakan—untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif tentang proses perubahan di lapangan.

Oleh karenanya, kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan teori ganda yang digunakan dalam satu analisis, dan fokus studi pada level kecamatan dan desa, bukan hanya di pusat pelayanan. Selain itu, penelitian ini menekankan pada dinamika adopsi teknologi oleh pengguna akhir, yaitu masyarakat dan aparatur desa sebagai pelaksana.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam proses, tantangan, dan dinamika implementasi pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Paseh, Kabupaten Sumedang. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana teknologi diterima dan dijalankan oleh masyarakat dan aparatur pemerintah dalam konteks administrasi kependudukan.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam kepada aparatur desa, petugas administrasi kecamatan, serta warga yang telah memanfaatkan layanan digital, ditambah dengan observasi langsung dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memungkinkan eksplorasi atas persepsi dan pengalaman informan. Analisis data dilakukan dengan pendekatan interaktif menurut Miles dan Huberman (1994), yang meliputi tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Validitas data diuji dengan triangulasi sumber dan metode. Penelitian ini mengadopsi empat indikator pelayanan publik dari Zeithaml et al. (1990), yakni: kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, dan kepuasan pengguna, sebagai tolok ukur efektivitas layanan digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

• Gambaran Umum Pelayanan Publik di Kecamatan Paseh

Kabupaten Sumedang, termasuk Kecamatan Paseh sebagai salah satu wilayahnya, telah berkomitmen untuk menerapkan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini merupakan bagian dari visi *Sumedang World Class Government*, yang menargetkan transformasi layanan publik ke arah digitalisasi menyeluruh. Pemerintah Kabupaten Sumedang menggagas program 30 desa digital di enam kecamatan, termasuk Paseh, sebagai upaya meningkatkan indeks SPBE. Inisiatif ini diarahkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan, termasuk layanan administrasi kependudukan seperti pencetakan KTP-el, kartu keluarga (KK), dan akta kelahiran.

Kecamatan Paseh memiliki jumlah penduduk yang cukup besar, yaitu sebanyak 39.556 jiwa pada tahun 2023. Secara keseluruhan, peta jumlah penduduk di Kecamatan Paseh bisa dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kecamatan Paseh 2023 Berdasarkan Jenis Kelamin

Desa/Kelurahan (Village)	Penduduk (Population)		
	Laki – Laki (Male)	Perempuan (Female)	Jumlah (Total)
(1)	(2)	(3)	(4)
Legok Kaler	3.006	2.955	5.961
Legok Kidul	2.377	2.286	4.663
Paseh Kidul	2.028	2.001	4.029
Cijambe	1.845	1.864	3.709
Pasireungit	1.188	1.149	2.337
Padanaan	2.484	2.474	4.958
Bongkok	2.277	2.224	4.501
Paseh Kaler	2.790	2.711	5.501
Haurkuning	1.216	1.147	2.363
Citepok	797	737	1.534
Kecamatan Paseh	20.008	19.548	39.556

Sumber: Profil Kecamatan Paseh, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 1, terlihat bahwa rasio jenis kelamin sebesar 102 atau menunjukkan bahwa terdapat 102 laki-laki untuk setiap 100 perempuan, yang menandakan dominasi ringan penduduk laki-laki. Dalam konteks pelayanan digital, hasil pengamatan peneliti menunjukkan adanya peningkatan penggunaan layanan digital oleh masyarakat. Sebanyak 1,56% penduduk tercatat telah memiliki akta kelahiran melalui layanan digital, sementara 1,76% belum memilikinya, mengindikasikan adanya gap pelayanan yang masih perlu dioptimalkan.

Berdasarkan observasi langsung penelitian, ditemukan bahwa proses digitalisasi di Kecamatan Paseh berada pada fase implementasi dan penguatan (*implementation–confirmation*) dalam kerangka adopsi inovasi Rogers. Masyarakat mulai mengenal aplikasi seperti *Tahu Sumedang* dan *IKD*, meskipun penyebarannya belum merata. Sebagian pengguna awal (*early adopters*), terutama generasi muda dan warga dengan akses internet yang baik, menunjukkan antusiasme terhadap layanan digital.

Namun demikian, terdapat kelompok *late majority* dan *laggards*, seperti warga lanjut usia atau tinggal di desa terpencil, yang masih kesulitan menggunakan layanan ini. Hal ini mengindikasikan belum maksimalnya tahapan *persuasion* dalam proses adopsi. Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat faktor-faktor yang menentukan adopsi layanan digital bisa diterima masyarakat dan alasan-alasannya, yaitu:

- Keunggulan relatif: Proses lebih cepat & hemat biaya pada layanan digital.
- Kompatibilitas: Aplikasi layanan digital cocok bagi pengguna ponsel pintar. Namun, layanan ini menyulitkan warga tanpa akses internet.
- Kerumitan: Masih tingginya warga yang tidak paham teknologi,
- Kemudahan uji coba: Belum semua desa menyediakan simulasi atau bantuan
- Keterlihatan hasil: Efek positif terlihat tapi belum menyeluruh

Jika dilihat melalui pendekatan implementasi kebijakan berdasarkan teori Mazmanian dan Sabtier, maka keberhasilan pelayanan digital di Paseh sangat bergantung pada tiga aspek utama, yaitu:

1. Kejelasan Tujuan Kebijakan
Pemerintah Kabupaten Sumedang telah menetapkan arah kebijakan SPBE yang jelas melalui Perda Nomor 56 Tahun 2021. Tujuan jangka panjang menuju *World Class Government* cukup terarah, namun belum sepenuhnya terkomunikasikan hingga tingkat desa.
2. Struktur dan Sumber Daya Pelaksana
Keterbatasan perangkat, kurangnya pelatihan aparatur, dan rendahnya sinergi antar instansi menjadi kendala utama. Kesiapan pelaksana sangat bervariasi antar desa. Beberapa desa memiliki SDM melek digital, sementara lainnya masih bergantung pada sistem manual.
3. Dukungan dari Kelompok Sasaran
Partisipasi masyarakat cukup tinggi di desa yang sudah tersosialisasi, tetapi rendah di desa dengan infrastruktur terbatas. Kepercayaan terhadap layanan digital masih fluktuatif, tergantung pengalaman dan pendampingan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi secara langsung, peneliti menemukan beberapa temuan lapangan, yang bisa dirangkum sebagaimana dinyatakan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rangkuman Temuan Lapangan

Aspek Layanan	Temuan Utama
Kecepatan Pelayanan	Pengurusan KK atau KTP melalui aplikasi rata-rata hanya butuh 1–2 hari kerja (lebih cepat dari sistem manual yang 3–5 hari)
Ketepatan Dokumen	Validasi data meningkat karena input dilakukan langsung oleh sistem pusat (Dukcapil)
Kemudahan Akses	Akses tinggi di desa dengan jaringan kuat; rendah di desa yang sinyal lemah atau tidak ada WiFi publik
Kepuasan Masyarakat	Pengguna muda puas; warga lansia banyak mengandalkan bantuan anak/kerabat
Peran Aparatur Desa	Ada desa yang proaktif mendampingi warganya, ada pula yang masih kesulitan memahami sistem

- **Kesesuaian dengan Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian ini memperkuat temuan yang dilakukan oleh Afriyani et al. (2022), bahwa pelayanan digital meningkatkan efisiensi dan transparansi. Namun penelitian ini menambahkan dimensi implementasi berbasis wilayah rural, yang tidak banyak dibahas di penelitian terdahulu. Hal ini juga memperluas temuan Pratama (2021) tentang pentingnya literasi digital dan kesiapan infrastruktur. Dalam konteks Kecamatan Paseh, terlihat bahwa teknologi saja tidak cukup—pemerintah harus hadir melalui pendampingan langsung dan penguatan kapasitas lokal.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan publik berbasis digital dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Paseh, Kabupaten Sumedang. Berdasarkan teori adopsi inovasi (Rogers, 2003) dan teori implementasi kebijakan (Mazmanian & Sabatier, 1983), hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan digital di wilayah tersebut telah memberikan dampak positif dalam bentuk efisiensi waktu, peningkatan transparansi, serta kemudahan akses bagi sebagian masyarakat.

Namun, proses adopsi teknologi belum merata. Tahapan *persuasion* dan *confirmation* belum optimal, terutama bagi masyarakat kelompok *late majority* dan *laggards*, masih mengalami kendala dalam akses internet dan pemahaman digital. Hal ini menunjukkan bahwa kompleksitas dan kurangnya dukungan dalam tahap adopsi menjadi penghambat dalam perluasan layanan.

Dari sisi implementasi kebijakan, kejelasan arah kebijakan SPBE sudah terbangun, tetapi struktur pelaksana dan dukungan kelompok sasaran masih memerlukan penguatan. Aparatur di tingkat desa memegang peran penting sebagai penghubung antara sistem dan masyarakat, namun kapasitas mereka perlu ditingkatkan. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi layanan publik di wilayah rural seperti Kecamatan Paseh sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kebijakan yang adaptif, kesiapan sumber daya lokal, serta strategi edukasi digital yang inklusif.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis melalui penggabungan pendekatan adopsi inovasi dan implementasi kebijakan, serta menawarkan kebaruan berupa fokus pada dinamika pelayanan digital di wilayah non-perkotaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi digital pelayanan perizinan berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, 13(2), 148–165. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sumedang. (2024). *Profil & potensi Kecamatan Paseh*. <https://sumedangkab.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/f22bb8f9217f3b62e182f97a/paseh-district-in-figures-2024.html>
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton: Princeton University Press.
- Mazmanian, D., & Sabatier, P. (1983). *Implementation and public policy*. Glenview: Scott Foresman.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Moenir. (2001). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (Studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Panrb. (2021). Pemkab Sumedang ciptakan layanan ‘digital user-centric’. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/pemkab-sumedang-ciptakan-layanan-digital-user-centric>
- Pasolong, H. (2012). *Administrasi publik: Teori dan praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah Kabupaten Sumedang. (2021). *Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 56 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Sumedang: Pemerintah Kabupaten Sumedang.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2003). *Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional E-Government*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. B. (1973). *Implementation: How great expectations in Washington are dashed in Oakland*. Berkeley: University of California Press.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Widi, A. (2023). 5 langkah Sumedang dalam mempercepat transformasi digital. <https://sumedangkab.go.id/berita/detail/5-langkah-sumedang-dalam-mempercepat-transformasi-digital>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.