

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Penelitian ini didasarkan pada beberapa permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan, diantaranya keterbatasan blanko KTP yang berdampak pada pembatasan kuota layanan dan booking antrean, kurang optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat, serta kendala teknis yang menyebabkan aplikasi sulit diakses pada waktu tertentu. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara langsung karena belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis penelitian menggunakan teori karakteristik inovasi menurut Everett M. Rogers (2009), yang meliputi keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) telah memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Ditinjau dari lima dimensi karakteristik inovasi, aplikasi ini telah memberikan manfaat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, masih terdapat hambatan berupa rendahnya literasi digital masyarakat, kurang optimalnya sosialisasi, keterbatasan kuota pelayanan, serta kendala teknis pada aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan dukungan teknis guna mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Bedas Digital Service (BDS), Digitalisasi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRAC

This study aims to analyze the innovation of population administration services through the Bedas Digital Service (BDS) Application in Cileunyi District, Bandung Regency. The study was motivated by several problems found in service implementation, including limited availability of ID card blanks affecting service quotas and online queue bookings, inadequate socialization of the application, and technical issues that hinder application accessibility. In addition, some community members still prefer conventional services due to limited familiarity with digital-based services. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, documentation, and literature studies. The analysis was based on Everett M. Rogers' (2009) innovation characteristics theory, which includes relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results indicate that the implementation of the Bedas Digital Service (BDS) Application has improved the efficiency, effectiveness, and accessibility of population administration services. Based on the five dimensions of innovation characteristics, the application provides benefits and aligns with community needs. However, several obstacles remain, including low digital literacy among the community, limited socialization efforts, restricted service quotas, and technical issues within the application. Therefore, strengthening public outreach and technical support is necessary to optimize the implementation of digital-based population administration services.

Keywords: Service Innovation, Population Administration, Bedas Digital Service (BDS), Service Digitalization, Community Satisfaction.

RINGKESAN

*Panalungtikan ieu miboga judul Inovasi Palayanan Administrasi Kependudukan Ngaliwatan Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kacamatan Cileunyi Kabupatén Bandung. Kasang tukang ieu panalungtikan nyaéta ayana kabutuhan masarakat kana palayanan administrasi kependudukan anu gancang, merenah, sarta éfisién. Dina prak-prakanana, palayanan ngaliwatan Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) masih kénéh nyanghareupan sababaraha pasualan, di antarana kawatesna blanko KTP, kurang optimalna sosialisasi aplikasi ka masarakat, handapna kamampuh literasi digital masarakat, sarta ayana gangguan téknis dina aplikasi. Tujuan ieu panalungtikan nyaéta pikeun nganalisis inovasi palayanan administrasi kependudukan ngaliwatan Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kacamatan Cileunyi Kabupatén Bandung. Méthode anu digunakeun nyaéta méthode déskriptif kalayan pamarekan kualitatif. Téknik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngaliwatan obsérvasi, wawancara, dokuméntasi, jeung studi kapustakaan. Analisis panalungtikan ngagunakeun tiori karakteristik inovasi ti Everett M. Rogers (2009), nyaéta *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, jeung *observability*. Hasil panalungtikan nuduhkeun yén Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) mampuh méré kamudahan, kagancangan, jeung ningkatkeun éfisiénsi palayanan administrasi kependudukan. Sanajan kitu, masih aya sababaraha hambatan dina palaksanaanana. Ku kituna, diperlukeun ayana ngaronjatkeun sosialisasi, pangrojong téknis, sarta pangapingan ka masarakat sangkan palayanan administrasi kependudukan berbasis digital tiasa lumangsung leuwih optimal.*

Kecap Galeuh: Inovasi Palayanan, Administrasi Kependudukan, Bedas Digital Service (BDS), Digitalisasi Palayanan, Kapuasan Masarakat.