

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong transformasi fundamental dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut guna memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas, kecepatan, dan kemudahan akses layanan pemerintahan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.

Dalam konteks nasional, pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 sebagai landasan hukum transformasi digital birokrasi. Kebijakan tersebut mendorong seluruh instansi pemerintah, termasuk di tingkat daerah, untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) menunjukkan bahwa indeks SPBE Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, mencerminkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan birokrasi digital yang lebih responsif dan modern.

Di tingkat daerah, Kabupaten Bandung merupakan salah satu kabupaten dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Jawa Barat dengan populasi lebih dari 3,7 juta jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung, 2023). Besarnya jumlah penduduk tersebut berbanding lurus dengan tingginya kebutuhan layanan administrasi kependudukan, khususnya pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Sebelum hadirnya inovasi digital, masyarakat Kabupaten Bandung kerap menghadapi permasalahan klasik seperti antrean panjang yang membuang waktu produktif, keterbatasan akses bagi warga yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), serta prosedur administrasi manual yang rentan terhadap praktik percaloan dan pungutan liar.

Merespons permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Bandung mengembangkan inovasi layanan berbasis digital melalui aplikasi **Bedas Digital Services (BDS)** sebagai bagian dari program unggulan "Bedas" (Bersih, Elegan, Dinamis, Agamis, dan Sejahtera). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran dan pengambilan nomor antrean layanan e-KTP secara daring, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Sejak diluncurkan, aplikasi BDS telah dimanfaatkan oleh ratusan ribu warga Kabupaten Bandung dan berhasil mengurangi kepadatan antrean di kantor Disdukcapil secara signifikan. Inovasi ini merepresentasikan upaya nyata pemerintah daerah dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *e-government* yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Keberhasilan suatu inovasi layanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, melainkan sangat dipengaruhi oleh

bagaimana inovasi tersebut diterima dan diadopsi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam perspektif teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2003), proses adopsi inovasi ditentukan oleh lima atribut utama, yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*trialability*), dan kemudahan untuk diamati (*observability*). Kelima atribut tersebut menjadi kerangka analisis yang relevan untuk mengkaji sejauh mana aplikasi BDS mampu diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat Kabupaten Bandung.

Meskipun implementasi aplikasi BDS telah menunjukkan perkembangan yang positif, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu dikaji lebih mendalam, seperti keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan kuota antrean harian, belum terintegrasinya seluruh tahapan pelayanan e-KTP dalam sistem digital, serta masih perlunya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif implementasi inovasi layanan e-KTP berbasis *online* melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS) serta implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis sekaligus rekomendasi praktis bagi pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial yang terjadi dalam konteks pelayanan publik berbasis digital. Fokus penelitian diarahkan untuk mengkaji

secara komprehensif implementasi inovasi layanan E-KTP berbasis online melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS) serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik.

Secara spesifik, fokus penelitian ini mencakup beberapa aspek utama sebagai berikut :

1. **Implementasi inovasi layanan E-KTP berbasis *online* melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS)**, yang meliputi proses pelaksanaan, mekanisme pelayanan, serta keterlibatan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
2. **Karakteristik inovasi berdasarkan perspektif teori difusi inovasi**, sebagaimana dikemukakan oleh Rogers (2003), yang meliputi keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), tingkat kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk diuji coba (*trialability*), serta kemudahan untuk diamati (*observability*). Aspek ini digunakan untuk memahami tingkat penerimaan dan proses adopsi inovasi oleh masyarakat.
3. **Dampak inovasi terhadap kualitas pelayanan publik**, yang meliputi aspek kemudahan akses, kecepatan pelayanan, responsivitas petugas, transparansi informasi, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dengan demikian, fokus penelitian ini tidak hanya menekankan pada aspek implementasi teknis inovasi, tetapi juga pada proses sosial yang menyertainya, khususnya dalam hal penerimaan dan pemanfaatan inovasi oleh masyarakat serta

kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka rumusan masalah yang penulis tentukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi inovasi layanan e-KTP berbasis *online* melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS) di Disdukcapil kabupaten bandung?
2. Sejauh mana aplikasi Bedas Digital Services (BDS) dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil kabupaten bandung?
3. Apa saja hambatan dan upaya yang dihadapi dalam implementasi layanan e-KTP berbasis *online* melalui aplikasi BDS di Disdukcapil Kabupaten Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan implementasi inovasi layanan e-KTP berbasis *online* melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS) di Disdukcapil kabupaten bandung.
2. Menganalisis efektivitas aplikasi Bedas Digital Services (BDS) di Disdukcapil kabupaten bandung.
3. Mengidentifikasi hambatan dan upaya yang dihadapi dalam implementasi layanan e-KTP berbasis *online* melalui aplikasi BDS di Disdukcapil Kabupaten Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya pada inovasi pelayanan publik dalam konteks mendeskripsikan implementasi inovasi layanan e-KTP berbasis *online* melalui aplikasi Bedas Digital Services (BDS) di Disdukcapil Kabupaten Bandung, guna memahami bagaimana sistem ini dioperasikan dalam prosedur birokrasi sehari-hari.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji dan memetakan tantangan dan keberhasilan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat pemerintah daerah.

2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan strategis bagi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas fitur dan jangkauan aplikasi Bedas Digital Services (BDS) ke depannya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi mengenai kemudahan akses layanan administrasi kependudukan, sehingga kualitas pelayanan yang diterima warga benar-benar meningkat secara signifikan, baik dari segi efisiensi waktu maupun kemudahan prosedur.