

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu (SIPAKU) sebagai *Digital Service Innovation* dalam mendukung *Digital Public Service* di Kecamatan Andir, Kota Bandung. Penelitian ini didasari oleh masih adanya beberapa kendala dalam pelaksanaan SIPAKU di lapangan, seperti gangguan jaringan, kesalahan input data, serta rendahnya pemahaman sebagian Masyarakat terhadap prosedur dan fitur layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, studi dokumentasi, dan studi pustaka terhadap enam narasumber yang mewakili unsur pemerintah, akademisi, pengembang sistem, dan Masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi sebagaimana model Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Penelitian ini menggunakan tiga kerangka teori, yaitu *Digital Service Innovation* (den Hertog, van der Aa, dan de Jong, 2010) untuk menggambarkan implementasi SIPAKU, *Technology Organization Environment* atau *TOE Framework* (Tornatzky dan Fleischer, 1990) untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta *Digital Public Service* (OECD, 2020) untuk melihat upaya optimalisasi pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIPAKU di Kecamatan Andir sudah berjalan cukup baik pada sebagian besar dimensi *Digital Service Innovation*, terutama dalam menghadirkan layanan berbasis resi digital yang dapat dipantau secara mandiri oleh Masyarakat, meskipun interaksi dengan pengguna masih bersifat satu arah. Faktor pendukung implementasi meliputi ketersediaan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan regulasi dari Diskominfo Kota Bandung, sedangkan faktor penghambat utama adalah gangguan jaringan internet, kendala pencadangan data, serta kesenjangan literasi digital Masyarakat. Dilihat dari sisi *Digital Public Service*, keterbukaan informasi melalui fitur pelacakan status dan notifikasi menjadi capaian yang paling menonjol, sementara aspek tata kelola data, orientasi pengguna, dan layanan yang proaktif masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menyarankan agar Kecamatan Andir meningkatkan sosialisasi kepada Masyarakat dan Diskominfo Kota Bandung memperkuat stabilitas sistem serta pencadangan data guna mendukung optimalisasi pelayanan publik digital.

Kata Kunci: *Digital Service Innovation, Digital Public Service, SIPAKU, TOE Framework, pelayanan publik digital*