

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 dan *society* 5.0 telah mendorong perubahan fundamental dalam paradigma tata kelola pemerintahan di seluruh dunia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang masif telah mengubah ekspektasi Masyarakat terhadap pelayanan publik, menuntut layanan yang lebih cepat, transparan, efisien, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Dalam konteks ini, konsep *Digital Public Service* atau pelayanan publik berbasis digital bukan lagi sekadar pilihan, melainkan telah menjadi keharusan bagi setiap pemerintahan modern yang ingin tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan warganya.

Fenomena transformasi digital dalam administrasi publik telah menarik perhatian para akademisi dan praktisi pemerintahan secara global. Gil-Garcia, Dawes, dan Pardo (2023) dalam jurnal *Public Administration Review* menegaskan bahwa pemerintahan digital tidak hanya berkaitan dengan adopsi teknologi semata, melainkan mencakup restrukturisasi menyeluruh proses bisnis, kultur organisasi, dan model interaksi antara pemerintah dengan Masyarakat. Sementara itu, Janowski (2023) dalam *Government Information Quarterly* mengidentifikasi evolusi *e-government* menuju kontekstualisasi digital sebagai fase lanjutan dari transformasi

tata kelola yang menempatkan kebutuhan spesifik komunitas lokal sebagai titik sentral inovasi layanan.

Pada skala global, *United Nations Department of Economic and Social Affairs* (UNDESA) melalui *UN E-government Survey 2024* mencatat capaian signifikan dalam perkembangan pemerintahan digital dunia. Survei yang dilakukan terhadap 193 negara ini memperlihatkan tren positif, di mana proporsi populasi yang tertinggal dalam pembangunan pemerintahan digital turun drastis dari 45% pada tahun 2022 menjadi hanya 22,4% pada tahun 2024. Inovasi layanan digital berbasis teknologi kecerdasan buatan (AI), *cloud computing*, dan platform terintegrasi menjadi pendorong utama percepatan transformasi ini di berbagai belahan dunia.

Tabel 1.1
Peringkat *e-government* Indonesia di Dunia

Tahun	Peringkat Indonesia
2014	106
2016	116
2018	107
2020	88
2022	77
2024	64

Sumber: The United Nations E-government Index (EDGI) Tahun 2024

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh *The United Nations E-government (EDGI)* menunjukkan pada tahun 2014 hingga 2024, Indonesia sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia dan salah satu ekonomi digital

terbesar di Asia Tenggara, tengah mengalami akselerasi transformasi digital yang signifikan dalam sektor pemerintahan. Capaian ini tercermin dari posisi Indonesia dalam *UN E-government Survey* 2024, di mana Indonesia berhasil melompat 13 peringkat dari posisi ke-77 (2022) menjadi ke-64 dari 193 negara dengan skor *E-government Development Index* (EGDI) sebesar 0,7991 pertama kalinya Indonesia masuk dalam kategori *Very High EGDI*. Pencapaian ini merupakan lompatan historis sejak Indonesia pertama kali berpartisipasi pada tahun 2008 dengan berada di peringkat ke-106.

Komitmen pemerintah Indonesia dalam memperkuat digitalisasi layanan publik diwujudkan melalui berbagai regulasi strategis. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi fondasi utama tata kelola digital nasional yang mengikat seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah. Selanjutnya, Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia mendorong integrasi dan interoperabilitas data antar instansi. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, transformasi digital menjadi salah satu agenda pembangunan prioritas nasional (Bappenas, 2020).

Namun, tantangan implementasi *e-government* di Indonesia masih kompleks. Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Wagola et al. (2023), terdapat sejumlah hambatan struktural yang dihadapi pemerintah daerah, antara lain ketidakmerataan infrastruktur TIK, kesenjangan literasi digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta fragmentasi sistem informasi antar instansi yang menyebabkan munculnya ego-sektoral. Heeks (2005) sebelumnya telah memperingatkan

tingginya risiko kegagalan implementasi *e-government* di negara berkembang akibat ketidaksesuaian desain sistem dengan realitas konteks lokal temuan yang masih relevan hingga saat ini.

Kota Bandung merupakan salah satu daerah pionir dan terdepan dalam implementasi layanan publik digital di Indonesia. Berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung, indeks *Smart City* Kota Bandung menunjukkan tren yang konsisten positif, mencapai nilai 3,93 dan kembali menduduki Peringkat 1 Nasional pada tahun 2024. Pemkot Bandung bahkan meraih penghargaan *Smart Government* dan *Smart Society* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam Forum *Smart City* Nasional 2023, menegaskan posisinya sebagai benchmark transformasi digital bagi daerah lain di Indonesia.

Perkembangan indeks *Smart City* Kota Bandung dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Perkembangan Indeks *Smart City* Kota Bandung Tahun 2021-2024

Tahun	Indeks <i>Smart City</i> Kota Bandung	Peringkat Nasional	Keterangan
2021	3,65	1	Peringkat Nasional 1
2022	3,88	1	Peringkat Nasional 1
2023	3,81	1	Peringkat Nasional 2
2024	3,93	1	Peringkat Nasional 1

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung (2024), diolah peneliti.

Komitmen transformasi digital Kota Bandung juga terefleksi dalam capaian implementasi SPBE yang terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2021, skor SPBE Kota Bandung hanya mencapai 3,19. Namun melalui berbagai upaya optimalisasi secara konsisten, pada tahun 2024 skor tersebut melompat ke angka 4,59 dengan predikat Memuaskan, jauh melampaui target nasional dan menempatkan Kota Bandung sebagai salah satu dari lima daerah dengan penilaian SPBE terbaik di Indonesia bersama DKI Jakarta, Kota Surakarta, Kota Surabaya, dan Kabupaten Sumedang. Progresivitas capaian SPBE Kota Bandung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Perkembangan Indeks SPBE Kota Bandung Tahun 2021-2024

Tahun	Indeks SPBE Kota Bandung	Predikat
2021	3,19	Baik
2022	3,61	Sangat Baik
2023	3,98	Sangat Baik
2024	4,59	Memuaskan

Sumber: Diskominfo Kota Bandung & Kementerian PANRB (2024), diolah penulis

Salah satu strategi kunci yang menjadikan Bandung unggul adalah pendekatan inovasi berbasis ekosistem digital terintegrasi. Berdasarkan data Diskominfo Kota Bandung (2023), terdapat 280 aplikasi yang telah dikembangkan oleh Pemkot Bandung, di mana sekitar 100 di antaranya dapat diakses publik.

Roadmap Smart City Kota Bandung yang dibagi dalam 5 fase sejak 2018 mencakup digitalisasi layanan publik, keterlibatan Masyarakat, dan transparansi data. Inovasi Bandung Sadayana (Semua Digital Layanan Kota) yang diluncurkan tahun 2022 menjadi bukti ambisi Kota Bandung dalam menyatukan seluruh layanan digital dalam satu platform terintegrasi. Lebih lanjut pada 2025, Diskominfo Kota Bandung menargetkan pengintegrasian seluruh layanan melalui platform Sadayana sebagai *super app* layanan publik.

Dalam konteks inovasi layanan digital tingkat kewilayahan, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu (SIPAKU). SIPAKU merupakan sebuah inovasi berupa aplikasi yang didedikasikan untuk menunjang proses pelaksanaan pelayanan publik di tingkat kecamatan dan kelurahan seluruh Kota Bandung. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan pelayanan publik secara terstruktur, transparan, dan efisien melalui digitalisasi proses pelayanan administrasi kependudukan dan umum.

SIPAKU dikembangkan untuk menjawab berbagai permasalahan klasik dalam pelayanan administrasi kewilayahan, antara lain panjangnya antrian layanan, proses pencatatan manual yang rawan kesalahan, lamanya waktu tunggu penyelesaian dokumen, dan keterbatasan akses informasi Masyarakat terkait status pengajuan dokumen mereka. Melalui fitur *SMS Gateway* dan portal pengecekan permohonan yang terintegrasi dengan sistem melalui API (*Application Programming Interface*), SIPAKU memungkinkan Masyarakat memantau status pengajuan dokumen administratif secara *real-time* tanpa harus datang berulang kali

ke kantor kecamatan atau kelurahan, sebuah terobosan inovasi yang memangkas alur pelayanan secara signifikan.

Kehadiran SIPAKU di seluruh kecamatan dan kelurahan Kota Bandung, termasuk di Kecamatan Andir, merupakan wujud nyata dari implementasi kebijakan SPBE dan *Smart City* Kota Bandung di level yang paling dekat dengan Masyarakat. Bimbingan Teknis (Bimtek) SIPAKU yang diselenggarakan oleh Diskominfo Kota Bandung secara berkala kepada seluruh petugas kecamatan dan kelurahan se-Kota Bandung menunjukkan kesungguhan Pemkot Bandung dalam memastikan SDM yang kompeten dalam mengoperasikan sistem ini.

Kecamatan Andir merupakan salah satu kecamatan di Kota Bandung dengan karakteristik wilayah yang padat, beragam secara sosio demografis, serta memiliki tingkat aktivitas administrasi kependudukan yang tinggi sebagai konsekuensi dari kepadatan penduduknya. Sebagai bagian dari ekosistem digital Kota Bandung, Kecamatan Andir telah mengimplementasikan SIPAKU sebagai tulang punggung layanan administrasi kewilayahan digitalnya.

Aplikasi SIPAKU digunakan oleh Kecamatan Andir saat ini untuk melayani pembuatan dokumen kependudukan dan dokumen umum, seperti KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah Masuk atau Keluar, dan pencatatan Ahli Waris. Kecamatan Andir merupakan salah satu kecamatan di Kota Bandung yang telah memanfaatkan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu (SIPAKU) untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan kepada Masyarakat. Penerapan SIPAKU dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas

pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Melalui SIPAKU, proses pengajuan dokumen administrasi kependudukan dapat dilakukan secara lebih terintegrasi. Berkas yang diajukan Masyarakat akan diverifikasi oleh petugas, kemudian diinput ke dalam sistem untuk diproses dan diteruskan ke instansi terkait. Dengan adanya sistem ini, proses pelayanan menjadi lebih tertata serta memudahkan petugas dalam mengelola data administrasi kependudukan.

Meskipun demikian, pelaksanaan SIPAKU di Kecamatan Andir masih menghadapi beberapa kendala. Masih terdapat Masyarakat yang belum memahami prosedur penggunaan layanan maupun persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Selain itu, gangguan teknis pada sistem atau jaringan juga dapat memengaruhi kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada Masyarakat serta evaluasi terhadap penerapan SIPAKU agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan secara optimal dan mampu memenuhi kebutuhan Masyarakat.

Meskipun SIPAKU telah diterapkan sebagai salah satu inovasi pelayanan administrasi berbasis digital di Kecamatan Andir, kondisi implementasinya di lapangan perlu dipahami secara lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi suatu inovasi layanan digital tidak hanya dapat dilihat dari keberadaan sistem yang digunakan, tetapi juga dari bagaimana sistem tersebut dijalankan oleh aparatur serta diterima oleh Masyarakat sebagai pengguna layanan.

Oleh karena itu, diperlukan gambaran empiris awal mengenai kondisi implementasi SIPAKU sebelum penelitian dilakukan secara lebih mendalam.

Sebagai langkah awal dalam memahami fenomena tersebut, peneliti melaksanakan pra observasi melalui wawancara pendahuluan dengan informan yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan maupun pemanfaatan layanan SIPAKU di Kecamatan Andir. Wawancara dilakukan kepada dua orang petugas yang berperan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan serta Masyarakat yang pernah menggunakan layanan SIPAKU. Pemilihan kedua kelompok informan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa petugas sebagai penyelenggara layanan memiliki pemahaman mengenai proses operasional sistem, sedangkan Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat memberikan gambaran mengenai pengalaman, kemudahan, maupun kendala yang dirasakan selama memanfaatkan SIPAKU. Dengan demikian, hasil pra observasi diharapkan mampu memberikan gambaran awal mengenai kondisi implementasi SIPAKU dari dua perspektif yang saling melengkapi, yaitu perspektif penyedia layanan (*service provider*) dan perspektif pengguna layanan (*service user*). Adapun hasil pra observasi terhadap petugas Kecamatan Andir disajikan pada Tabel 1.4 berikut.

Tabel 1. 4

Daftar Pertanyaan dan Jawaban Pra Observasi Petugas Kecamatan Andir

No	Narasumber	Pertanyaan	Jawaban (Ringkasan)
1		Sejak diterapkannya SIPAKU, bagaimana perubahan proses pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Andir dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya?	Pada dasarnya Sipaku itu dibuat dalam rangka memudahkan pelayanan administrasi kependudukan bukan hanya di Kecamatan Andir tapi juga di Kota Bandung. Sistem kerja sipaku sendiri kan aplikasi untuk pembuatan resi pengajuan adminduk seperti kk,ktp,surat pindah, bahkan surat keterangan ahli waris yg dimana warga bisa tracking sudah sampai mana proses berkas yg mereka ajukan dan bahkan dari sipaku ini juga dapat memberi notifikasi apabila pengajuan mereka sudah selesai. Jadi sudah barang tentu perubahan dengan adanya sipaku ini pelayanan kepada warga menjadi lebih efektif dan efisien atau dalam bahasa pemerintahan pelayanan menjadi lebih prima
2	Petugas 1 (Operator Loker / Pelayanan SIPAKU)	Apa kendala teknis yang paling sering dihadapi saat mengoperasikan SIPAKU?	Untuk kendala teknis, karena basic aplikasinya online paling kalau ada gangguan internet atau listrik otomatis tidak bisa melakukan pengajuan. Juga biasanya ketika ada maintainance dari diskominfo maka pengajuan biasanya akan dilakukan manual terlebih dahulu baru setelah kembali normal akan diinput kedalam aplikasi sipaku.
3		Bagaimana tingkat pemahaman Masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pengajuan dokumen melalui SIPAKU?	Untuk prosedur persyaratan sendiri memang diluar dari aplikasi sipaku jd warga bis melakukan pengecekan melalui website atau media sosial disdukcapil kota bandung. Yg berkaitan dengan sipaku sendiri ketika sudah diberitahu untuk melakukan pengecekan melalui website, tetapi masih ada yg datang ke kantor dan mengecek manual Proses verifikasi berkas biasanya dilakukan oleh petugas pelayanan untuk diperiksa apakah berkas yg diminta sbg

No	Narasumber	Pertanyaan	Jawaban (Ringkasan)
			persyaratan sudah tepat atau belum. Apabila masih ada kekurangan biasanya kami kembalikan lg untuk dilengkapi terlebih dahulu, namun apabila sudah lengkap maka berkas selanjutnya diproses dengan menginput ke dalam sipaku dan diberikan resi sbg tanda bahwa berkas sudah diterima. Resi ini pun nanti akan dibawa kembali ketika berkas yg diajukan sudah selesai sbg bentuk verifikasi akhir
4	Petugas 2 (Verifikator Berkas / Operator SIPAKU)	Bagaimana proses verifikasi berkas yang diajukan Masyarakat sebelum diinput ke dalam SIPAKU?	Petugas memeriksa berkas secara manual untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam input data baik kedalam administrasi kependudukan maupun pengadministrasian register pada sipaku, hal ini dilakukan agar data dalam adminduk sinkron dengan data yang ada dalam register online sipaku
5		Apakah pernah terjadi kendala terkait integrasi data antara SIPAKU dengan sistem Dukcapil atau instansi terkait lainnya?	Pernah, beberapa faktor seperti koneksi internet, kendala server atau human error seperti salah input biasanya menjadi kendala integrasi antara kendala antara SIPAKU dengan sistem dinas terkait
6		Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan agar pelaksanaan SIPAKU di Kecamatan Andir berjalan lebih optimal?	Sosialisasi yang lebih masif tentang penggunaan aplikasi sipaku, dan edukasi tentang pentingnya adminduk bagi warga

Sumber: data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil pra observasi pada Tabel 1.4, diketahui bahwa implementasi SIPAKU di Kecamatan Andir telah memberikan perubahan terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan. Menurut petugas, penerapan SIPAKU mampu mendukung pelayanan yang lebih efektif dan efisien melalui sistem pengajuan yang terintegrasi, pemberian nomor resi, serta fasilitas pelacakan status pengajuan dokumen oleh Masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa

secara fungsional SIPAKU telah menjadi salah satu upaya digitalisasi pelayanan administrasi di lingkungan Kecamatan Andir. Namun demikian, implementasi SIPAKU belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih ditemukan berbagai kendala, antara lain gangguan jaringan internet, pemeliharaan sistem (*maintenance*), serta kesalahan input data (*human error*) yang berpotensi menghambat kelancaran proses pelayanan. Selain itu, petugas juga mengungkapkan bahwa masih terdapat Masyarakat yang belum memahami prosedur maupun persyaratan layanan sehingga diperlukan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif mengenai penggunaan SIPAKU. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi SIPAKU tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia serta tingkat pemahaman Masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Meskipun hasil pra observasi terhadap petugas menunjukkan bahwa implementasi SIPAKU telah memberikan perubahan positif terhadap proses pelayanan administrasi, penilaian mengenai keberhasilan implementasi inovasi layanan digital belum dapat diperoleh secara utuh apabila hanya dilihat dari perspektif penyelenggara layanan. Dalam konteks pelayanan publik, Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki peran penting dalam memberikan gambaran mengenai kualitas implementasi yang dirasakan secara langsung. Oleh karena itu, peneliti melakukan pra observasi kepada Masyarakat yang pernah memanfaatkan layanan SIPAKU untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman penggunaan, tingkat pemahaman terhadap prosedur layanan, serta kendala yang dihadapi selama

memanfaatkan sistem tersebut. Hasil pra observasi dari perspektif Masyarakat disajikan pada Tabel 1.5

Tabel 1.5
Daftar Pertanyaan dan Jawaban Pra Observasi Masyarakat Kecamatan
Andir

No	Narasumber	Pertanyaan	Jawaban (Ringkasan)
1	Masyarakat (Warga Pengguna Layanan SIPAKU)	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat menggunakan layanan SIPAKU dalam mengurus dokumen kependudukan?	Sebenarnya lebih praktis ya mbak kalau sudah mengerti cara kerjanya, tapi di awal-awal tetap bingung juga.
2		Apakah Bapak/Ibu memahami dengan jelas prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi saat mengajukan dokumen melalui SIPAKU?	Lumayan masih belum paham sih mbak, saya masih balik lagi ke kecamatan, buat tanya cara pakenya.
3		Apakah Bapak/Ibu memanfaatkan fitur pelacakan status pengajuan (SMS Gateway/portal)? Bagaimana pengalamannya?	Pakai mbak, waktu itu saya masih gak begitu paham juga, petugasnya gak jelasin, tapi bisa sih.

Sumber: data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil pra observasi pada Tabel 1.5, diketahui bahwa Masyarakat merasakan adanya kemudahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan melalui SIPAKU dibandingkan dengan mekanisme pelayanan secara manual. Meskipun demikian, kemudahan tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan pemahaman Masyarakat terhadap prosedur, persyaratan, maupun fitur-fitur yang tersedia dalam sistem. Hal ini terlihat dari masih adanya Masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan websita tersebut sehingga harus kembali ke kantor kecamatan, serta belum optimalnya pemanfaatan fitur pelacakan status pengajuan karena kurangnya informasi mengenai cara penggunaannya. Kondisi

tersebut menunjukkan bahwa implementasi SIPAKU tidak hanya berkaitan dengan penyediaan sistem digital, tetapi juga memerlukan upaya peningkatan pemahaman dan literasi Masyarakat agar layanan yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal.

Hasil pra observasi dari perspektif petugas dan Masyarakat menunjukkan bahwa implementasi SIPAKU di Kecamatan Andir telah memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi optimalisasi implementasi, seperti kendala teknis pada sistem, keterbatasan sosialisasi, serta belum meratanya pemahaman Masyarakat terhadap prosedur dan fitur layanan. Temuan awal tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi SIPAKU sebagai inovasi layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan penyelenggara layanan serta kemampuan Masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital yang disediakan.

Berbagai penelitian telah dilakukan terkait implementasi inovasi layanan digital di tingkat pemerintahan lokal di Indonesia, namun masih menyisakan kesenjangan penelitian yang signifikan. Pertama, penelitian terkait SIPAKU yang telah ada seperti kajian oleh Saputra (2026) tentang efektivitas SIPAKU di Kecamatan Bandung Wetan menggunakan teori efektivitas empat indikator, umumnya berfokus pada aspek efektivitas operasional atau implementasi kebijakan secara parsial, belum mengintegrasikan perspektif *Digital Service Innovation* (DSI) dan *Digital Public Service* dalam satu kerangka analitis yang utuh.

Kedua, penelitian oleh Harakan et al. (2024) dalam *Journal of Contemporary Governance and Public Policy* mengenai potensi dan tantangan digital *governance* di tingkat lokal, serta penelitian dari *International Journal of Social Science and Business* tentang inovasi tata kelola digital untuk keunggulan layanan publik di Indonesia, mengidentifikasi dua jalur utama transformasi digital: *technology first* dan *citizen first*. Namun, penelitian-penelitian ini bersifat generik dan belum mengkaji sistem spesifik seperti SIPAKU dalam konteks kecamatan tertentu secara mendalam.

Ketiga, kajian Satwika et al. (2024) dalam *Journal of Innovative Digital Transformation* yang mengidentifikasi faktor-faktor kunci adopsi *e-government*, belum secara spesifik menelaah dimensi inovasi layanan digital (*Digital Service Innovation*) sebagai variabel analisis dalam konteks pemerintahan kewilayahan Indonesia.

Keempat, penelitian tentang transformasi digital pelayanan publik di Indonesia umumnya masih terfokus pada level makro (kota/kabupaten) atau institusi besar (Disdukcapil, Dinas terkait), sementara unit terkecil yang bersentuhan langsung dengan Masyarakat yakni kecamatan belum mendapatkan perhatian riset yang memadai. Padahal, kecamatan merupakan garis terdepan (*frontline*) pelayanan publik yang paling sering diinteraksi Masyarakat.

Kelima, sebagian besar studi menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis survei yang menghasilkan temuan agregat, sehingga belum mampu mengungkap dinamika, proses, dan makna implementasi inovasi digital secara mendalam sebagaimana dapat dijangkau oleh pendekatan kualitatif.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki beberapa aspek kebaruan. Pertama, penelitian ini menganalisis implementasi SIPAKU menggunakan perspektif *Digital Service Innovation (DSI)* yang dipadukan dengan konsep *Digital Public Service*, sehingga memberikan sudut pandang yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya berfokus pada efektivitas implementasi atau *e-government* secara umum. Kedua, penelitian ini mengintegrasikan perspektif penyedia layanan (*supply-side*) dan pengguna layanan (*demand-side*) untuk memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai dinamika implementasi SIPAKU.

Selain itu, penelitian ini berfokus pada implementasi SIPAKU di Kecamatan Andir sebagai unit analisis pada tingkat pemerintahan kewilayahan yang berinteraksi langsung dengan Masyarakat. Berdasarkan penelusuran literatur yang dilakukan peneliti, kajian mengenai implementasi SIPAKU pada tingkat kecamatan dengan menggunakan perspektif *Digital Service Innovation* dan *Digital Public Service* masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian inovasi pelayanan publik digital sekaligus menjadi masukan bagi optimalisasi implementasi SIPAKU di lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Berdasarkan pertimbangan di atas, maka sangatlah penting bagi peneliti untuk melihat dan membuat strategi pada penerapan program SIPAKU di Kecamatan Andir, Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanan administrasi agar implementasi aplikasi tersebut berjalan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat dan dapat menyelesaikan permasalahan terkait penerapan aplikasi SIPAKU. Maka dari

itu peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat judul "**Analisis Implementasi SIPAKU sebagai *Digital Service Innovation* dalam Mendukung *Digital Public Service* di Kecamatan Andir**"

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa identifikasi dan rumusan masalah antara lain adalah sebagai berikut.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terdapat sejumlah permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam implementasi SIPAKU sebagai *Digital Service Innovation* dalam mendukung *Digital Public Service* di Kecamatan Andir, antara lain:

1. Terdapat potensi kesenjangan antara desain sistem SIPAKU yang idealistis dengan realitas implementasi di lapangan, sebagaimana diperingatkan oleh Heeks (2005) bahwa kegagalan *e-government* di negara berkembang sering terjadi akibat ketidaksesuaian antara asumsi perancang sistem dengan konteks nyata organisasi dan penggunaannya di Kecamatan Andir.
2. Tingkat literasi digital Masyarakat yang bervariasi, terutama di kalangan lansia dan kelompok rentan, berpotensi menciptakan *digital divide* dalam akses layanan SIPAKU di Kecamatan Andir,

3. Faktor budaya organisasi dan resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem digital pada aparaturnya Kecamatan Andir dapat menjadi hambatan non-teknis yang signifikan dalam optimalisasi penggunaan SIPAKU (Cordella & Tempini, 2015).
4. Efektivitas integrasi data antara SIPAKU dengan sistem Dukcapil dan instansi terkait lainnya dalam operasionalisasi sehari-hari di Kecamatan Andir belum dikaji secara mendalam, padahal interoperabilitas sistem merupakan prasyarat krusial bagi tercapainya layanan publik digital yang efisien dan responsif.
5. Penelitian terdahulu terkait SIPAKU umumnya bersifat parsial dan belum mengintegrasikan perspektif *Digital Service Innovation* (DSI) dan *Digital Public Service* dalam satu kerangka analitis yang utuh, sehingga masih terdapat kesenjangan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi SIPAKU di tingkat kecamatan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi SIPAKU sebagai *Digital Service Innovation* dalam mendukung *Digital Public Service* di Kecamatan Andir Kota Bandung?

2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SIPAKU sebagai *Digital Service Innovation* di Kecamatan Andir Kota Bandung?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan implementasi SIPAKU guna meningkatkan kualitas *Digital Public Service* di Kecamatan Andir Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis implementasi SIPAKU sebagai *Digital Service Innovation* dalam mendukung *Digital Public Service* di Kecamatan Andir Kota Bandung.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SIPAKU sebagai *Digital Service Innovation* di Kecamatan Andir Kota Bandung.
3. Mendeskripsikan upaya optimalisasi implementasi SIPAKU guna meningkatkan kualitas *Digital Public Service* di Kecamatan Andir Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Memperkaya ilmu, khususnya dalam kajian inovasi layanan digital dan tata kelola pemerintahan digital (*digital governance*) di tingkat pemerintahan kewilayahan.
2. Memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan teori *Digital Service Innovation* (DSI) dalam konteks sektor publik Indonesia, khususnya pada unit pelayanan publik tingkat kecamatan yang selama ini minim perhatian riset.
3. Menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji implementasi sistem informasi pelayanan publik berbasis digital, baik di Kota Bandung maupun di daerah lain di Indonesia, dengan menggunakan kerangka konseptual *Digital Service Innovation* dan *Digital Public Service* yang lebih integratif dan komprehensif.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Pemerintah Kota Bandung dan Dinas Komunikasi dan Informatika
 Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan strategis dalam mengidentifikasi celah implementasi SIPAKU dan merancang kebijakan perbaikan yang

tepat sasaran, guna memastikan SIPAKU benar-benar berfungsi optimal sebagai instrumen *Digital Public Service* yang inklusif dan efisien.

2. Bagi Kecamatan Andir dan seluruh aparaturnya

Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai upaya perbaikan, pelayanan publik yang berfokus pada aplikasi SIPAKU di Kecamatan Andir.

3. Bagi Masyarakat Kecamatan Andir

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas dan aksesibilitas layanan administrasi kewilayahan digital, sehingga seluruh lapisan Masyarakat termasuk kelompok rentan dan lansia dapat menikmati manfaat transformasi digital secara merata dan berkeadilan.

4. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan sarana pengembangan kompetensi akademik dan praktis dalam memahami dinamika transformasi digital di sektor publik, serta mengaplikasikan kerangka teori administrasi publik kontemporer dalam konteks nyata pemerintahan lokal Indonesia.