

**IMPLEMENTASI LAYANAN DIGITAL
DALAM PERSPEKTIF MASYARAKAT PADA KANTOR
KECAMATAN SUNGAI TABUKAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna meraih gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Program Studi Administrasi Publik



OLEH

RUSIDAH

N P M: 2022552

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama :

Nama : RUSIDAH
NPM : 2022552
Program Studi : S1 Administrasi Publik
Judul Skripsi : "IMPLEMENTASI LAYANAN DIGITAL DALAM
PERSFEKTIF MASYARAKAT PADA KANTOR
KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA"

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2



H. Yusran Fahmi, S.IP., M.AP
NUPTK. 630605148640001



Gusti Muhammad Hidayatullah, S., Sos, M.AP.
NUPTK. 8557767668131032



Mengetahui,

Kaprodi Program Studi Administrasi Publik

Abmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya dengan bentuk sederhana. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang yang mengikuti jejak langkah beliau hingga akhir zaman nanti.

Adapun tujuan pembuatan skripsi yang berjudul **“Kinerja Pegawai Bagian Umum Subbag Rumah Tangga Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Balangan”** Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP, CIQnR., CIQaR Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dan selaku pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak H. Yusran Fahmi, S.IP, M.AP. selaku pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
3. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
4. Teman teman di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan skripsi ini.

Amuntai, Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	7
B. Tinjauan Teoritis.....	8
1. Implementasi Layanan Digital E-Government)	9
2. Perspektif Masyarakat	10
3. Faktor Faktor Masyarakat Memilih Manual.....	18
C. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	24
B. Pendekatan Penelitian.....	24
C. Tipe Penelitian.....	24
D. Data dan Sumber Data	25
E. Desain Operasional Variabel	26
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Teknik Analisa Data	29
H. Uji Kredibilitas Data.....	30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan telah menjadi agenda nasional yang diamanatkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat, dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Kebijakan ini kian dipertegas dengan hadirnya Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional yang menuntut akselerasi layanan publik digital di seluruh tingkatan birokrasi.

Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU) telah merespons kebijakan ini melalui Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 50 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Regulasi daerah ini merupakan wujud komitmen lokal untuk mempercepat transformasi digital dalam berbagai aspek layanan publik, mulai dari tingkat Kabupaten hingga ke tingkat Kecamatan. Sebagai implementasi nyata, berbagai aplikasi daerah dan sistem administrasi kependudukan seperti Identitas Kependudukan Digital

(IKD) telah diluncurkan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi layanan digital di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan masih menghadapi tantangan serius, terutama dalam hal penerimaan dan adaptasi masyarakat sebagai pengguna utama layanan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, ditemukan fenomena bahwa masyarakat lebih memilih sistem manual dibandingkan sistem digital dalam mengakses pelayanan. Ketidakefektifan implementasi ini dipicu oleh tiga faktor krusial yang membentuk perspektif negatif masyarakat yaitu :

1. Hambatan Kognitif dan Persepsi Kerumitan Prosedur: Dalam hal pengisian formulir, masyarakat cenderung lebih memilih pengisian formulir fisik secara konvensional di kantor kecamatan dibandingkan menggunakan sistem daring (online). Masyarakat mempersepsikan prosedur digital sebagai proses yang rumit, berbelit, dan memerlukan keterampilan literasi khusus yang belum mereka kuasai sepenuhnya. Hal ini menciptakan beban kognitif yang memicu keengganan warga untuk beradaptasi dengan inovasi digital yang ditawarkan..
2. Kesenjangan Keterampilan Teknis (Digital Skills Gap) dan Kendala Aksesibilitas: Proses teknis seperti memfoto, memindai (scanning), dan mengunggah dokumen persyaratan (seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran) menjadi hambatan utama di lapangan. Masalah ini diperparah oleh adanya ketimpangan kepemilikan perangkat (material access), di mana banyak masyarakat tidak memiliki perangkat keras (smartphone) yang mumpuni

atau tidak memahami prosedur administratif teknis untuk memasukkan data ke dalam server sistem.

3. Defisit Kondisi Fasilitas dan Krisis Kepercayaan Sistem: Masyarakat yang telah mencoba menggunakan layanan digital justru menunjukkan kecenderungan untuk kembali pada pola pelayanan manual. Hal ini disebabkan oleh pengalaman pengguna (user experience) yang negatif, di antaranya proses digital yang dipersepsikan lebih lambat akibat gangguan teknis (error) pada sistem, serta minimnya dukungan fasilitas berupa pendampingan langsung dari petugas kecamatan. Ketiadaan bantuan teknis saat warga mengalami kesulitan menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap efisiensi sistem digital.

Fenomena serupa juga ditemukan di berbagai wilayah lain di Indonesia. Penelitian tentang implementasi e-governance di Kantor Kecamatan Medan Denai menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi telah membantu mempercepat proses pelayanan, namun belum sepenuhnya terintegrasi. Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang belum memadai, serta struktur birokrasi yang belum sepenuhnya mendukung sistem digital. Sementara itu, penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan juga menemukan bahwa kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan masih kurang baik, dan terdapat keterbatasan anggaran dalam peningkatan sarana dan prasarana.

Kesenjangan antara kebijakan digitalisasi yang telah diamanatkan secara nasional dengan preferensi masyarakat terhadap sistem manual ini

menunjukkan bahwa transformasi digital di tingkat kecamatan masih menghadapi tantangan serius, terutama terkait kesiapan masyarakat dan dukungan infrastruktur. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami secara mendalam perspektif masyarakat serta faktor-faktor yang menyebabkan mereka lebih memilih sistem manual dibandingkan sistem digital dalam mengakses pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan. Kajian ini diharapkan dapat membedah akar permasalahan, baik dari sisi kerumitan prosedur, kendala teknis perangkat, maupun efektivitas pendampingan petugas, guna mewujudkan pelayanan publik yang inklusif di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Implementasi Layanan Digital dalam Perspektif Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan yaitu Implementasi Layanan Digital dalam Perspektif Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Maka peneliti memfokuskan penelitian berdasarkan indikator dalam teori Technology Acceptance Model (TAM) menurut Davis (dalam Jogiyanto, 2007:111):

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

Melihat sejauh mana masyarakat merasa bahwa menggunakan sistem digital di Kecamatan Sungai Tabukan adalah hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras.

2. Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness)

Melihat sejauh mana masyarakat percaya bahwa menggunakan layanan digital akan meningkatkan kinerja pelayanan dan memberikan keuntungan (efisiensi waktu dan biaya)

3. Faktor Penghambat Implementasi

Selain dua aspek di atas, peneliti juga memfokuskan pada kendala teknis dan non-teknis yang menyebabkan masyarakat kembali menggunakan pelayanan manual.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perspektif masyarakat Kecamatan Sungai Tabukan terhadap implementasi layanan digital ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan dan kendala teknis?
2. Apa faktor-faktor penghambat yang menyebabkan masyarakat lebih memilih kembali pada sistem pelayanan manual dibandingkan menggunakan layanan digital?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis perspektif masyarakat Kecamatan Sungai Tabukan terhadap implementasi layanan digital yang meliputi pengisian formulir online dan pengunggahan dokumen online di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan.
- b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab masyarakat Kecamatan Sungai Tabukan lebih memilih sistem manual dibandingkan sistem digital dalam mengakses pelayanan administrasi tersebut.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan serta identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan digital.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan serta identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan digital.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti melakukan telaah terhadap beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki relevansi terhadap implementasi layanan digital dan perspektif masyarakat. Uraian ini bertujuan untuk mempertegas posisi penelitian serta menghindari adanya duplikasi penelitian.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2023) berjudul "Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)". Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Penelitian ini menemukan bahwa tingkat adopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. Sari menyimpulkan bahwa meskipun sistem telah tersedia, masyarakat seringkali merasa terbebani oleh prosedur yang dianggap asing.
2. Hidayat (2022) memfokuskan pada "Hambatan Infrastruktur dan Pendampingan dalam Implementasi E-Government". Penelitian ini mengambil lokus di Kecamatan Murung Pudak, Kabupaten Tabalong. Temuan utama Hidayat adalah bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kondisi fasilitas. Sistem yang sering mengalami gangguan (error) dan ketiadaan bantuan teknis dari petugas menjadi faktor utama masyarakat kehilangan minat terhadap layanan digital.

3. Pratama (2024) mengenai "Dilema Literasi Digital: Studi Kasus Masyarakat Kembali ke Layanan Konvensional". Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pratama mengungkapkan adanya Digital Skills Gap, di mana kegagalan teknis dalam hal penggunaan aplikasi membuat warga lebih memilih kembali ke prosedur manual yang dianggap lebih sederhana..

B. Tinjauan Teoritis

1. Implementasi Layanan Digital (*E Government*)

a. Pengertian E government

E-government atau pemerintahan elektronik merupakan konsep pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh institusi pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah lainnya. Menurut Indrajit (2006), e-government adalah mekanisme interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas pelayanan publik. The World Bank mendefinisikan e-government sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah untuk memberdayakan masyarakat, meningkatkan penyampaian layanan, memperkuat akuntabilitas, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi pemerintahan.

Landasan hukum utama penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam Perpres

tersebut, SPBE didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya.

b. Implementasi Layanan Digital

Implementasi adalah proses penerapan kebijakan publik yang telah dirumuskan. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2005), implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Dengan demikian, implementasi layanan digital dapat didefinisikan sebagai proses penerapan kebijakan pemerintahan berbasis elektronik yang melibatkan berbagai komponen seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana, komunikasi, serta struktur birokrasi, dengan tujuan mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Dalam konteks penelitian ini, implementasi layanan digital difokuskan pada aspek pelayanan administrasi di tingkat kecamatan, khususnya yang berkaitan dengan pengisian formulir online dan pengunggahan dokumen online untuk administrasi kependudukan, seperti surat pengantar KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Kelahiran dan Kematian, serta Surat Keterangan Tidak Mampu.

2. Perspektif Masyarakat

Perspektif masyarakat merupakan faktor kunci dalam menilai keberhasilan implementasi layanan digital, karena masyarakat adalah pengguna utama (end user) dari kebijakan yang diterapkan pemerintah. Tanpa memahami bagaimana masyarakat memandang, merasakan, dan merespons layanan digital, suatu kebijakan berisiko gagal karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan riil pengguna.

Secara etimologis, perspektif berasal dari bahasa Latin *perspicere* yang berarti "melihat melalui" atau "mengamati". Dalam pengertian umum, perspektif adalah cara pandang atau sudut pandang seseorang terhadap suatu objek, peristiwa, atau fenomena. Sementara itu, masyarakat adalah sekelompok individu yang hidup bersama dalam suatu wilayah, saling berinteraksi, dan memiliki ikatan sosial, budaya, serta hukum.

Menurut Ritzer dan Goodman (2014), perspektif masyarakat merupakan kumpulan asumsi, keyakinan, nilai, dan sikap yang dimiliki oleh anggota masyarakat yang membentuk cara mereka memaknai dan merespons realitas sosial di sekitarnya. Perspektif ini tidak lahir dalam ruang kosong, tetapi dibentuk oleh berbagai faktor seperti pengalaman pribadi, latar belakang pendidikan, kondisi ekonomi, lingkungan sosial, serta informasi yang diterima dari berbagai sumber.

Dalam konteks implementasi layanan digital, perspektif masyarakat mencakup tiga dimensi utama yang saling terkait, yaitu persepsi, pengalaman, dan respons :

- a. Persepsi. Persepsi adalah penilaian subjektif masyarakat terhadap layanan digital. Menurut Schiffman dan Kanuk (2008), persepsi adalah proses seseorang dalam memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi yang diterima melalui panca indera untuk memberikan makna terhadap lingkungan sekitarnya. Dalam konteks layanan digital, persepsi masyarakat meliputi penilaian tentang kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, kecepatan, keamanan data, serta keterjangkauan akses terhadap perangkat dan internet. Masyarakat dengan persepsi positif cenderung menerima layanan digital, sedangkan persepsi negatif mendorong mereka bertahan pada sistem manual.
- b. Pengalaman. Pengalaman adalah kejadian langsung yang dialami masyarakat ketika berinteraksi dengan layanan digital. Pengalaman ini mencakup kelancaran pengisian formulir, keberhasilan atau kegagalan unggah dokumen, serta ada tidaknya bantuan dari petugas. Pengalaman positif (berhasil, lancar, dibantu petugas) akan memperkuat niat masyarakat untuk terus menggunakan layanan digital. Sebaliknya, pengalaman negatif (gagal, error, tidak dibantu) akan mendorong masyarakat kembali ke sistem manual.
- c. Respons. Respons adalah tindakan nyata yang diambil masyarakat sebagai reaksi terhadap layanan digital. Respons dapat berupa

penerimaan (menggunakan digital secara konsisten), penolakan (tetap menggunakan manual), atau kompromi (mencoba digital tetapi kembali ke manual jika menghadapi kendala). Respons merupakan indikator paling konkret untuk mengukur apakah layanan digital diterima atau ditolak oleh Masyarakat.

Ketiga dimensi tersebut memiliki hubungan yang berurutan dan saling memengaruhi. Persepsi awal membentuk keputusan masyarakat untuk mencoba layanan digital. Pengalaman langsung yang diperoleh kemudian memperkuat atau mengubah persepsi awal. Akhirnya, dari hasil persepsi dan pengalaman tersebut, masyarakat menunjukkan respons tertentu. Oleh karena itu, untuk memahami mengapa masyarakat lebih memilih sistem manual, peneliti harus menggali ketiga dimensi ini secara mendalam.

3. Teori-Teori yang Relevan

a. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan teori utama dalam penelitian ini. TAM dirancang untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini menyatakan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh dua variabel utama.

Variabel pertama adalah persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) , yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar. Dalam konteks layanan digital di kecamatan, persepsi kemudahan

mencakup kemudahan mengisi formulir online, kemudahan mengunggah dokumen, serta kemudahan mengakses aplikasi atau website yang disediakan.

Variabel kedua adalah persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan memberikan manfaat nyata, seperti menghemat waktu, menghemat biaya transportasi, mengurangi antrean, serta memberikan kepastian dan keamanan dokumen.

TAM juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kebermanfaatan. Artinya, jika masyarakat merasa suatu teknologi mudah digunakan, mereka cenderung juga merasa bahwa teknologi tersebut bermanfaat. Kedua persepsi ini bersama-sama membentuk sikap terhadap penggunaan, yang selanjutnya membentuk niat perilaku, dan akhirnya menghasilkan perilaku penggunaan aktual. Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk menganalisis dimensi persepsi masyarakat terhadap layanan digital di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan.

b. Teori SERVQUAL (Service Quality)

Teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) digunakan untuk melengkapi TAM dalam menjelaskan dimensi persepsi masyarakat yang lebih spesifik. SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi.

Dimensi pertama adalah bukti fisik (*tangibles*) , yang berkaitan dengan sarana dan prasarana fisik pendukung layanan digital, seperti

ketersediaan komputer, scanner, printer, jaringan internet, serta tampilan aplikasi yang user-friendly. Dimensi kedua adalah keandalan (reliability) , yaitu kemampuan sistem digital dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan konsisten. Misalnya, apakah aplikasi jarang mengalami error, apakah data yang diunggah tersimpan dengan benar, dan apakah dokumen yang diproses sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Dimensi ketiga adalah daya tanggap (responsiveness) , yaitu kecepatan dan ketanggapan petugas dalam merespons keluhan atau kesulitan masyarakat yang menggunakan layanan digital. Dimensi keempat adalah jaminan (assurance) , yang mencakup jaminan keamanan data pribadi masyarakat serta kepastian hukum bahwa dokumen yang diunggah secara online memiliki kekuatan hukum yang sama dengan dokumen fisik. Dimensi kelima adalah empati (empathy) yaitu perhatian dan kepedulian petugas terhadap kesulitan masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital.

Kelima dimensi SERVQUAL ini digunakan untuk menilai kualitas layanan digital dari perspektif masyarakat sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas layanan yang diterima.

c. Teori Kesenjangan Digital (Digital Divide)

Teori Kesenjangan Digital dari Van Dijk (2006) menjelaskan adanya jurang pemisah antara kelompok masyarakat yang memiliki akses dan kemampuan menggunakan teknologi digital dengan

kelompok yang tidak memilikinya. Van Dijk membagi kesenjangan digital menjadi empat tingkatan.

Pertama adalah kesenjangan motivasi (motivational access) yaitu apakah seseorang memiliki alasan atau keinginan untuk menggunakan teknologi digital. Masyarakat yang merasa tidak perlu menggunakan layanan digital akan memiliki motivasi rendah.

Kedua adalah kesenjangan akses material (material access) yaitu kepemilikan perangkat keras seperti smartphone atau komputer, serta koneksi internet. Masyarakat yang tidak memiliki smartphone atau tidak memiliki kuota internet akan mengalami kesenjangan pada level ini.

Ketiga adalah kesenjangan keterampilan (skills access) , yaitu kemampuan menggunakan perangkat digital, termasuk keterampilan operasional seperti mengisi formulir online dan mengunggah dokumen, keterampilan informasi seperti mencari dan mengevaluasi informasi, serta keterampilan strategis seperti memanfaatkan teknologi untuk mencapai tujuan.

Keempat adalah kesenjangan penggunaan (usage access) , yaitu perbedaan dalam intensitas dan jenis penggunaan teknologi. Masyarakat yang hanya menggunakan internet untuk media sosial mungkin akan kesulitan ketika harus mengunggah dokumen resmi.

Dalam penelitian ini, teori kesenjangan digital digunakan untuk menjelaskan pengalaman negatif masyarakat yang disebabkan oleh

keterbatasan akses internet, keterbatasan perangkat, serta rendahnya literasi digital.

d. Teori Resistensi terhadap Perubahan (Kotter dan Schlesinger)

Teori Resistensi terhadap Perubahan dari Kotter dan Schlesinger (1979) menjelaskan mengapa individu atau kelompok cenderung menolak perubahan, termasuk perubahan dari sistem manual ke sistem digital. Kotter dan Schlesinger mengidentifikasi empat alasan utama mengapa orang menolak perubahan.

Alasan pertama adalah keinginan untuk tidak kehilangan sesuatu yang bernilai. Masyarakat mungkin khawatir bahwa sistem digital akan menghilangkan kepastian atau kemudahan yang mereka peroleh dari sistem manual, seperti interaksi langsung dengan petugas yang sudah mereka kenal atau perasaan lebih aman karena dokumen diserahkan langsung.

Alasan kedua adalah kesalahpahaman tentang perubahan dan implikasinya. Masyarakat mungkin tidak memahami bagaimana cara kerja layanan digital, manfaatnya, atau risiko yang mungkin timbul. Kurangnya pemahaman ini menyebabkan mereka memilih bertahan dengan sistem yang sudah dikenal.

Alasan ketiga adalah keyakinan bahwa perubahan tidak masuk akal bagi organisasi. Masyarakat mungkin merasa bahwa sistem manual sudah cukup baik dan digitalisasi hanya akan mempersulit proses pelayanan. Mereka beranggapan bahwa prosedur yang sudah berjalan lama tidak perlu diubah.

Alasan keempat adalah toleransi perubahan yang rendah. Beberapa masyarakat secara alami memiliki tingkat toleransi yang rendah terhadap perubahan dan lebih nyaman dengan rutinitas yang sudah ada. Mereka cenderung waspada terhadap hal-hal baru dan membutuhkan waktu lebih lama untuk beradaptasi.

Teori ini digunakan dalam penelitian untuk menganalisis dimensi respons masyarakat, khususnya respons penolakan terhadap layanan digital.

e. Technology Readiness Index (TRI)

Technology Readiness Index (TRI) dari Parasuraman dan Colby (2014) mengukur kesiapsiagaan seseorang dalam menerima dan menggunakan teknologi baru. TRI mengidentifikasi empat dimensi kepribadian yang memengaruhi kesiapan teknologi seseorang.

Dimensi pertama adalah optimisme (optimism) , yaitu keyakinan positif bahwa teknologi dapat meningkatkan kontrol, fleksibilitas, dan efisiensi dalam kehidupan sehari-hari. Semakin tinggi optimisme seseorang terhadap teknologi, semakin siap ia menerima layanan digital.

Dimensi kedua adalah inovatif (innovativeness) , yaitu kecenderungan seseorang untuk menjadi pelopor atau pengguna awal teknologi baru. Masyarakat dengan tingkat inovatif yang tinggi cenderung lebih cepat mengadopsi layanan digital.

Dimensi ketiga adalah ketidaknyamanan (discomfort) , yaitu perasaan tidak nyaman atau kewalahan ketika dihadapkan pada

teknologi baru. Masyarakat dengan tingkat ketidaknyamanan yang tinggi cenderung menghindari penggunaan layanan digital karena merasa teknologi itu rumit dan sulit dipahami.

Dimensi keempat adalah ketidakamanan (insecurity), yaitu keraguan terhadap keamanan dan keandalan teknologi, termasuk kekhawatiran tentang kebocoran data pribadi, penipuan online, atau kesalahan sistem. Masyarakat dengan tingkat ketidakamanan yang tinggi cenderung lebih memilih sistem manual yang dianggap lebih aman.

Dalam penelitian ini, TRI digunakan untuk mengukur kesiapan teknologi masyarakat Kecamatan Sungai Tabukan. Jika tingkat optimisme dan inovatif rendah, sementara tingkat ketidaknyamanan dan ketidakamanan tinggi, maka dapat dipahami mengapa masyarakat lebih memilih sistem manual.

4. Faktor faktor Masyarakat memilih manual versus layanan digital

Berdasarkan kajian teori di atas, faktor-faktor penyebab masyarakat lebih memilih sistem manual dibandingkan layanan digital dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal

Faktor internal yang pertama adalah rendahnya literasi digital. Masyarakat pedesaan seperti di Kecamatan Sungai Tabukan umumnya memiliki keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi digital. Mereka tidak terbiasa mengoperasikan

smartphone untuk keperluan administrasi, mengisi formulir elektronik, atau mengunggah dokumen. Menurut Teori Kesenjangan Digital dari Van Dijk (2006), kondisi ini termasuk dalam skills access, yaitu ketidakmampuan seseorang dalam menggunakan perangkat digital secara efektif.

Faktor internal yang kedua adalah persepsi negatif terhadap kemudahan dan kebermanfaatan. Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989), penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan. Masyarakat yang menganggap layanan digital sulit digunakan, misalnya karena tampilan aplikasi rumit atau alur yang panjang, serta tidak memberikan manfaat nyata, akan cenderung menolaknya.

Faktor internal yang ketiga adalah kebiasaan dan resistensi terhadap perubahan. Sistem manual telah berlangsung lama dan menjadi rutinitas yang mapan. Masyarakat merasa nyaman dengan prosedur yang sudah dikenal, seperti datang langsung ke kantor, mengisi formulir kertas, dan berinteraksi secara tatap muka dengan petugas. Teori Resistensi terhadap Perubahan dari Kotter dan Schlesinger (1979) menjelaskan bahwa individu cenderung menolak perubahan karena keinginan untuk tidak kehilangan kenyamanan prosedur lama. Faktor internal yang keempat adalah ketidaknyamanan dan ketidakamanan terhadap teknologi. Berdasarkan Technology Readiness Index (TRI) dari Parasuraman dan Colby (2014), masyarakat

dengan tingkat ketidaknyamanan yang tinggi merasa stres atau kewalahan ketika dihadapkan pada teknologi baru. Sementara itu, masyarakat dengan tingkat ketidakamanan yang tinggi meragukan keandalan sistem digital dan khawatir terjadi kebocoran data.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang pertama adalah keterbatasan infrastruktur dan akses teknologi. Tidak semua masyarakat memiliki smartphone yang memadai, kuota internet, atau akses terhadap jaringan yang stabil. Wilayah pedesaan seringkali masih mengalami kendala sinyal dan keterbatasan perangkat. Teori Kesenjangan Digital dari Van Dijk (2006) menyebut ini sebagai material access, yaitu: ketidaktersediaan perangkat keras dan koneksi internet.

Faktor eksternal yang kedua adalah kurangnya sosialisasi dan pendampingan. Pemerintah kecamatan seringkali belum melakukan sosialisasi yang masif dan berkelanjutan mengenai keberadaan, tata cara, serta manfaat layanan digital. Masyarakat tidak mendapatkan informasi yang cukup, sehingga banyak yang tidak tahu bahwa layanan digital tersedia. Ketika masyarakat mengalami kesulitan, tidak tersedia petugas yang mendampingi atau helpdesk yang responsif.

Faktor eksternal yang ketiga adalah keandalan sistem yang rendah. Aplikasi atau website layanan digital sering mengalami error, lambat, atau tidak responsif. Proses unggah dokumen sering gagal karena file terlalu besar, format tidak sesuai, atau koneksi terputus. Teori SERVQUAL dari Parasuraman dkk (1988) menyebut dimensi

reliability sebagai kemampuan memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten. Jika sistem digital tidak andal, masyarakat akan kehilangan kepercayaan.

Faktor eksternal yang keempat adalah kurangnya jaminan keamanan data. Masyarakat khawatir data pribadi seperti KTP, KK, dan akta kelahiran yang diunggah secara online akan disalahgunakan, bocor, atau tidak aman. Kekhawatiran ini diperkuat oleh maraknya berita tentang peretasan data dan penipuan online. Teori SERVQUAL menyebut dimensi assurance sebagai jaminan keamanan dan kepastian hukum.

Faktor eksternal yang kelima adalah kecepatan layanan yang tidak berbeda secara signifikan. Dalam beberapa kasus, proses digital tidak lebih cepat daripada proses manual. Masyarakat harus menunggu verifikasi, konfirmasi, atau proses validasi yang memakan waktu. Sementara itu, dengan sistem manual mereka bisa langsung mendapatkan pelayanan dan dokumen selesai pada hari yang sama.

C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 50 Tahun 2021 yang menginstruksikan peralihan pelayanan dari sistem manual ke sistem digital di seluruh instansi pemerintah, termasuk pada tingkat kecamatan.

Pada tahap implementasinya di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, ditemukan adanya kesenjangan (gap) antara harapan kebijakan dengan realitas di lapangan. Fenomena yang muncul menunjukkan bahwa masyarakat

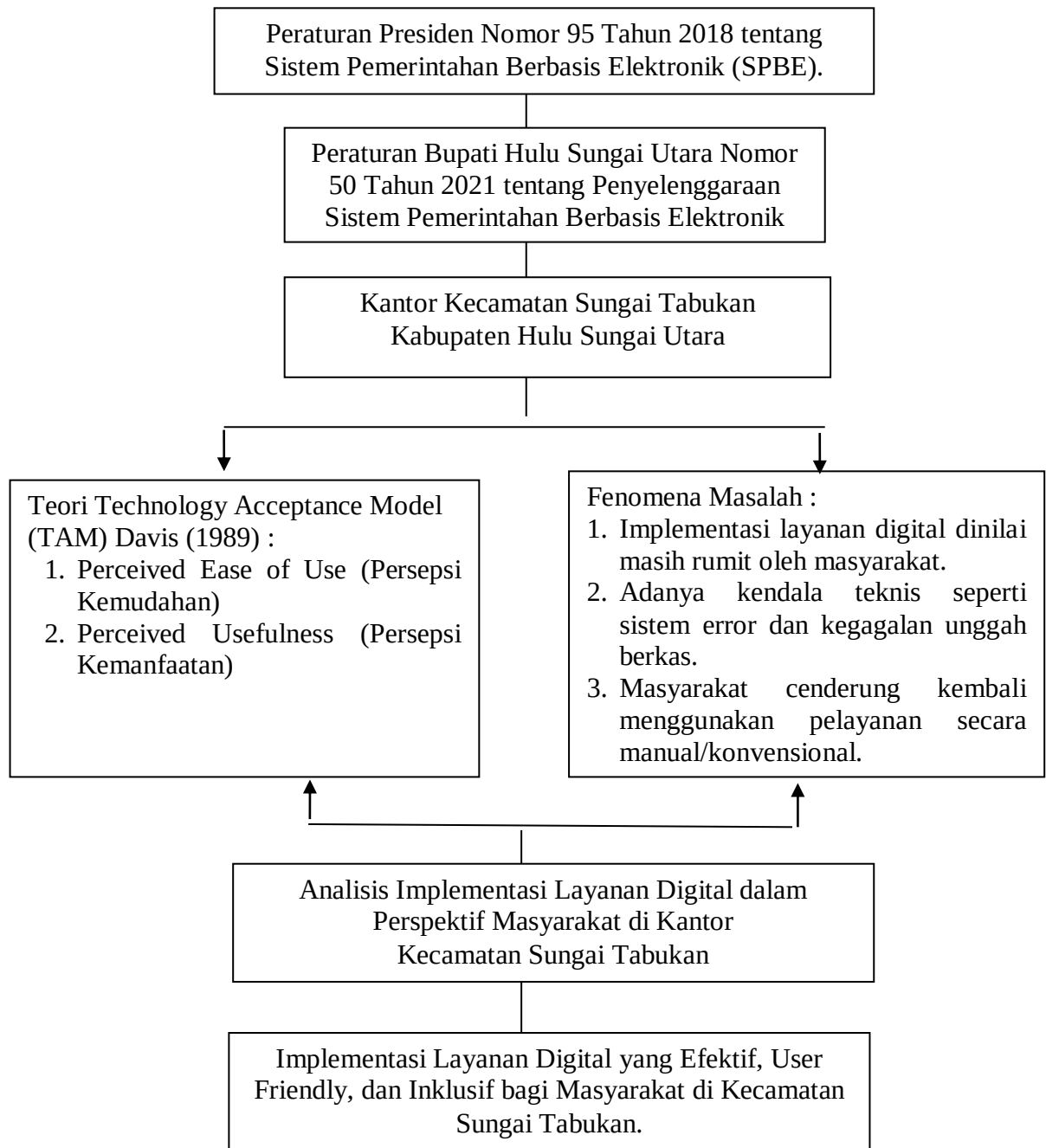
masih merasa prosedur layanan digital cukup rumit, ditambah dengan adanya kendala teknis seperti sistem yang sering error atau kegagalan saat mengunggah berkas. Hal ini berakibat pada kecenderungan masyarakat untuk kembali menggunakan pelayanan secara manual atau konvensional karena dianggap lebih pasti.

Untuk membedah permasalahan tersebut, peneliti menggunakan pisau analisis Teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis. Teori ini digunakan untuk mengukur perspektif masyarakat melalui dua variabel utama, yaitu:

1. Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use): Sejauh mana masyarakat merasa sistem digital di Kecamatan Sungai Tabukan mudah dipelajari dan dioperasikan.
2. Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness): Sejauh mana masyarakat merasakan keuntungan nyata, seperti kecepatan dan efisiensi, dibandingkan dengan sistem manual.

Hasil dari analisis perspektif masyarakat ini kemudian akan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam implementasi layanan tersebut. Pada akhirnya, penelitian ini bermuara pada pemberian rekomendasi strategi guna mewujudkan implementasi layanan digital yang lebih user-friendly (mudah digunakan), efektif, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat di Kecamatan Sungai Tabukan. Adapun kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya dinamika transisi layanan dari manual ke digital yang sedang berlangsung sesuai mandat Perbup HSU No. 50 Tahun 2021.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin menggambarkan secara mendalam fenomena sosiologis mengenai perspektif masyarakat terhadap layanan digital. Peneliti ingin memahami alasan di balik perilaku masyarakat yang kembali memilih sistem manual melalui data kata-kata dan perilaku yang diamati.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah di mana peneliti adalah instrumen kunci. Penggunaan tipe ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dan mendalam mengenai Implementasi Layanan Digital dalam Perspektif Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah di mana peneliti adalah instrumen kunci. Penggunaan tipe ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dan mendalam mengenai Implementasi Layanan Digital dalam Perspektif Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2016:245) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya di lapangan melalui wawancara dan observasi.
- b. Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang sudah ada atau pihak ketiga untuk memperkuat analisis penelitian

2. Sumber Data

Sumber Data menurut Sugiyono (2016:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut informan, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi data. *Purposive*

sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dianggap paling memahami masalah implementasi layanan digital di lokasi penelitian.. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari beberapa beberapa pihak yaitu pada tabel 3.1 sbagai berikut:

Tabel 3.1
Daftar Informan

Kelompok Informan	Jabatan	Jumlah
Kantor Kecamatan Sungai Tabukan	Camat / Sekretaris Camat	1
Kantor Kecamatan Sungai Tabukan	Kasi Pelayanan Umum	1
Kantor Kecamatan Sungai Tabukan	Operator Sistem IT	1
Masyarakat	Pengguna Layanan Aktif	4
Masyarakat	Pengguna Manual	3
Jumlah	10 Orang	

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Perspektif Masyarakat Terhadap Layanan Digital Teori (Technology Acceptance Model (TAM) menurut Davis (dalam Jogiyanto, 2007:111):	Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)	1. Mudah dipelajari (Easy to learn): Masyarakat tidak mengalami kesulitan saat pertama kali mencoba sistem. 2. Mudah digunakan (Easy to use): Alur prosedur digital di Kecamatan tidak rumit. 3. Jelas dan Ringkas (Clear and understandable): Menu dan instruksi dalam aplikasi mudah dimengerti warga.
	Persepsi Kemanfaatan (Perceived Usefulness)	1. Mempercepat Pekerjaan (Work more quickly): Pelayanan digital lebih cepat daripada manual. 2. Meningkatkan Efektivitas (Increase effectiveness): Memastikan data terinput dengan benar dan akurat.

		3. Sangat Bermanfaat (Useful): Mempermudah urusan administrasi masyarakat secara keseluruhan.
Implementasi Layanan Digital	Faktor Implementasi dan Hambatan	1. Ketersediaan Fasilitas: Sarana prasarana penunjang di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan. 2. Kendala Teknis: Gangguan jaringan, server error, atau masalah pada perangkat teknologi. 3. Kesiapan Literasi Digital: Tingkat kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan layanan berbasis digital.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat mengenai perspektif masyarakat, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan untuk melihat proses pelayanan digital, ketersediaan perangkat (komputer/kios pelayanan), serta bagaimana interaksi masyarakat saat menggunakan sistem tersebut maupun saat mereka beralih kembali ke layanan manual..

2. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Peneliti melakukan tanya jawab secara terbuka dengan 11 informan yang telah ditetapkan. Wawancara difokuskan pada dua variabel TAM, yaitu bagaimana perasaan warga mengenai kemudahan sistem dan apa manfaat yang mereka rasakan, serta alasan mereka kembali ke layanan konvensional.

3. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data pendukung berupa foto kegiatan pelayanan, dokumen standar operasional prosedur (SOP) layanan digital, serta data statistik jumlah pengguna layanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan.

G. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan model analisis data di lapangan dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari tiga alur kegiatan secara bersamaan:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Peneliti merangkum dan memilih data inti dari hasil wawancara dengan informan. Data yang tidak relevan dengan perspektif masyarakat dan layanan digital akan dibuang agar fokus pada inti masalah.

2. Penyajian Data (Data Display)

Peneliti menyajikan data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian singkat, tabel, atau bagan (seperti bagan kerangka berpikir yang telah disusun) agar hubungan antar variabel kemudahan dan kemanfaatan terlihat jelas.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Peneliti mencari pola dan makna dari data yang terkumpul untuk menjawab mengapa masyarakat di Sungai Tabukan memiliki perspektif tertentu dan apa faktor utama yang menghambat implementasi layanan digital tersebut.

H. Uji Kredibilitas Data

Untuk menjamin bahwa data yang diperoleh benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan, peneliti menggunakan teknik Triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Peneliti mengecek kebenaran data dengan membandingkan hasil wawancara antar informan. Misalnya, membandingkan keluhan masyarakat mengenai "sistem error" dengan penjelasan dari Operator IT di kantor kecamatan.

2. Triangulasi Teknik

Peneliti mengecek data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, hasil wawancara masyarakat mengenai "prosedur rumit" dicek kembali melalui observasi langsung di lapangan dan melihat dokumen SOP yang ada.

3. Member Check

Peneliti mendiskusikan kembali hasil temuan dengan informan (misal kepada Kasi Pelayanan) untuk memastikan bahwa laporan yang ditulis sesuai dengan apa yang disampaikan informan saat wawancara. Interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu rekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

Buku & E-Book:

Davis, F. D. (1989). A Technology Acceptance Model for Testing New Information Systems: Theory and Results. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.

Hartono, Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Andi Offset. (Evidence Utama Teori TAM).

Ibrahim. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Keban, Yeremias T. (2004). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.

Keban, Yeremias T. (2008). Memahami Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gava Media. (Evidence Utama Teori Implementasi).

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook. USA: Sage Publications. (Evidence Utama Teknik Analisis Data).

Moleong, Lexy J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. (2019). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. (Evidence Utama Metodologi Penelitian).

Dokumen Hukum & Peraturan:

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta.

Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara. (2021). Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 50 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Amuntai.