

## 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 oleh Arisandy (2022) “Analisis Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Kecamatan (Perspektif Masyarakat)”. Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang berfokus pada eksplorasi fenomena sosial di lingkungan birokrasi kecamatan. Peneliti mengumpulkan data primer melalui observasi partisipatif selama proses pelayanan berlangsung dan melakukan wawancara mendalam terhadap 10 orang informan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memastikan bahwa responden benar-benar memiliki pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan layanan digital pemerintahan.

Kerangka Pikir: Kerangka berpikir penelitian ini didasarkan pada premis bahwa keberhasilan transformasi digital bukan hanya masalah ketersediaan aplikasi, melainkan bagaimana birokrasi mampu mengelola transisi dari layanan luring ke daring tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Peneliti

membedah interaksi antara variabel kesiapan petugas birokrasi dengan tingkat kenyamanan warga saat menggunakan sistem baru tersebut.

Hasil Penelitian: Temuan utama penelitian ini adalah munculnya fenomena "*Digital Distrust*" atau ketidakpercayaan digital yang sangat kuat di tengah masyarakat. Masyarakat mempersepsikan bahwa dokumen yang diurus secara daring memiliki legitimasi yang lebih rendah dibandingkan dokumen yang diproses melalui tatap muka langsung dan mendapatkan stempel basah. Hambatan kognitif menjadi faktor penghambat utama, di mana warga merasa bingung dengan istilah-istilah teknis dalam aplikasi. Hal ini mengakibatkan adanya kecenderungan warga untuk kembali pada pola pelayanan manual karena dianggap lebih memberikan kepastian hukum dan lebih mudah dipahami oleh orang awam.

## 2. Penelitian oleh Saputra (2021) Evaluasi Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik studi kasus tunggal yang mendalam. Peneliti melakukan observasi jangka panjang terhadap alur kerja di kantor kecamatan dan melakukan triangulasi data melalui wawancara dengan pihak implementor (petugas) dan pihak pengguna (masyarakat). Fokus penelitian diletakkan pada wilayah dengan karakteristik geografis yang sulit untuk menguji sejauh mana teknologi mampu menjangkau warga di pelosok.

Kerangka Pikir: Kerangka pikir penelitian ini berfokus pada dimensi Sistem dan Kondisi Fasilitas. Peneliti berargumen bahwa implementasi kebijakan digital yang bersifat "*top-down*" seringkali gagal karena tidak mempertimbangkan aspek pengalaman pengguna (*user experience*). Fokus utama kerangka pikir ini adalah menilai sejauh mana dukungan infrastruktur jaringan dan kehadiran fasilitator manusia mampu mengurangi resistensi masyarakat terhadap perubahan sistem.

Hasil Penelitian: Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang negatif menjadi pemicu utama kegagalan adaptasi digital. Masalah teknis seperti sistem yang sering mengalami gangguan (*error*) pada jam sibuk serta respon verifikasi yang lambat menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap efisiensi sistem digital. Ditemukan bahwa masyarakat tetap membutuhkan "sentuhan manusia" dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil penelitian merekomendasikan pentingnya penyediaan kondisi fasilitas berupa bantuan teknis (*helpdesk*) di kantor kecamatan guna menjembatani warga yang belum memiliki literasi digital yang cukup. Kegagalan dalam menyediakan pendampingan ini menjadi alasan utama mengapa program digitalisasi pemerintahan hanya berakhir sebagai formalitas administratif tanpa penggunaan yang maksimal oleh masyarakat.

## **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 (Jogiyanto, 2007:111).

Variabel pertama adalah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar (Jogiyanto, 2007:115). Dalam konteks layanan digital di kecamatan, persepsi kemudahan mencakup kemudahan mengisi formulir *online*, kemudahan mengunggah dokumen, serta kemudahan mengakses aplikasi atau website yang disediakan. Jika masyarakat merasa bahwa sistem digital mudah digunakan, maka mereka cenderung akan menggunakannya. Sebaliknya, jika masyarakat merasa bahwa sistem digital sulit digunakan, maka mereka cenderung tidak akan menggunakannya dan lebih memilih pelayanan manual.

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 (Jogiyanto, 2007:114). Persepsi kebermanfaatan ini menjadi faktor penting karena masyarakat akan menerima teknologi jika mereka merasakan bahwa teknologi tersebut memberikan keuntungan bagi mereka dibandingkan dengan cara konvensional.

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 (Jogiyanto, 2007:113).

Menurut Jogiyanto (2007:111), indikator untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan meliputi: mudah dipelajari (*easy to learn*), mudah digunakan (*easy to use*), serta jelas dan ringkas (*clear and understandable*). Sementara itu, indikator untuk mengukur persepsi kemanfaatan meliputi: mempercepat pekerjaan (*work more quickly*), meningkatkan efektivitas (*increase effectiveness*), serta sangat bermanfaat (*useful*).

Selain itu, Jogiyanto (2007:111) juga menjelaskan bahwa TAM mengakui adanya variabel eksternal yang mempengaruhi dua konstruk inti tersebut. Variabel eksternal ini mencakup karakteristik sistem, pelatihan, perbedaan individu, dan faktor sosial. Dalam penelitian ini, faktor-faktor penghambat seperti literasi digital, infrastruktur, dan

dukungan sosial dianalisis sebagai variabel eksternal yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan

b. Teori Kesenjangan Digital (Van Dijk, 2005)

Teori Kesenjangan Digital dari Van Dijk (2005) menjelaskan adanya jurang pemisah antara kelompok masyarakat yang memiliki akses dan kemampuan menggunakan teknologi digital dengan kelompok yang tidak memilikinya. Van Dijk (2005:45) membagi kesenjangan digital menjadi empat tingkatan.

Pertama adalah kesenjangan motivasi (*motivational access*), yaitu apakah seseorang memiliki alasan atau keinginan untuk menggunakan teknologi digital. Kedua adalah kesenjangan akses material (*material access*), yaitu kepemilikan perangkat keras seperti smartphone atau komputer, serta koneksi internet. Ketiga adalah kesenjangan keterampilan (*skills access*), yaitu kemampuan menggunakan perangkat digital, termasuk keterampilan operasional seperti mengisi formulir online dan mengunggah dokumen. Keempat adalah kesenjangan penggunaan (*usage access*), yaitu perbedaan dalam intensitas dan jenis penggunaan teknologi.

Dalam konteks penelitian ini, teori kesenjangan digital digunakan untuk menjelaskan hambatan yang dialami masyarakat Kecamatan Sungai Tabukan dalam mengadopsi layanan digital. Berdasarkan teori ini, rendahnya literasi digital masyarakat termasuk dalam kategori kesenjangan keterampilan (*skills access*) yang menyebabkan

masyarakat tidak mampu mengakses dan menggunakan layanan digital secara mandiri (Van Dijk, 2005:71). Sementara itu, keterbatasan infrastruktur jaringan internet yang tidak stabil termasuk dalam kategori kesenjangan akses material (*material access*) yang menghambat masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital (Van Dijk, 2005:45).

c. Teori Resistensi terhadap Perubahan (Kotter & Schlesinger, 1979)

Teori Resistensi terhadap Perubahan dari Kotter dan Schlesinger (1979:111) 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. Pertama, keinginan untuk tidak kehilangan sesuatu yang bernilai. Kedua, kesalahpahaman tentang perubahan dan implikasinya. Ketiga, keyakinan bahwa perubahan tidak masuk akal bagi organisasi. Keempat, toleransi perubahan yang rendah.

Teori ini digunakan dalam penelitian untuk menganalisis mengapa masyarakat Kecamatan Sungai Tabukan lebih memilih sistem manual dibandingkan sistem digital. Masyarakat merasa lebih nyaman dengan prosedur yang sudah dikenal dan khawatir kehilangan kepastian yang selama ini mereka peroleh dari sistem manual. Namun demikian, teori ini juga menyatakan bahwa resistensi dapat dikurangi melalui komunikasi dan pendampingan yang tepat. Dengan adanya sosialisasi dan pendampingan yang intensif, masyarakat dapat memahami manfaat dari perubahan dan mulai menerima sistem digital.

d. Teori Implementasi Kebijakan (Van Meter & Van Horn, 1975)

Teori Implementasi Kebijakan yang dikembangkan oleh Van Meter dan Van Horn (1975:463) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: (1) standar dan sasaran kebijakan, (2) sumber daya, (3) komunikasi antar organisasi, (4) karakteristik agen pelaksana, (5) kondisi sosial, ekonomi, dan politik, serta (6) disposisi implementor.

Dalam konteks penelitian ini, teori implementasi kebijakan digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat implementasi layanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan. Faktor sumber daya mencakup kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana yang menjadi penentu keberhasilan implementasi kebijakan. Keterbatasan sumber daya, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, menyebabkan implementasi kebijakan tidak berjalan secara optimal.

e. Teori Implementasi Kebijakan (Edward III, 1980)

Selain teori Van Meter dan Van Horn, penelitian ini juga menggunakan teori Implementasi Kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III (1980:10). Edward III menyatakan bahwa terdapat empat variabel kritis dalam implementasi kebijakan publik, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan atau publik.

Dalam konteks penelitian ini, teori Edward III digunakan untuk menganalisis faktor pendorong implementasi layanan digital, khususnya

sosialisasi dan pendampingan. Sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan secara jelas dan berkelanjutan akan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan yang diterapkan, termasuk dalam penggunaan layanan digital. Tanpa komunikasi yang efektif, masyarakat tidak akan memahami kebijakan yang diterapkan dan cenderung menolak perubahan.

#### **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 penghambat dan faktor pendorong.

##### **a. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat adalah kondisi yang menyebabkan implementasi layanan digital belum berjalan optimal. Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Rendahnya Literasi Digital Masyarakat. Masyarakat pedesaan seperti di Kecamatan Sungai Tabukan umumnya memiliki keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi digital. Hal ini menyebabkan mereka kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan digital yang telah disediakan (Van Dijk, 2005:71). Rendahnya literasi digital ini mengakibatkan masyarakat tidak mampu mengoperasikan perangkat digital secara mandiri dan lebih memilih pelayanan manual karena dianggap lebih mudah dan familiar.

2. Keterbatasan Infrastruktur dan Akses Teknologi. Keterbatasan akses terhadap perangkat keras seperti smartphone atau komputer, serta keterbatasan jaringan internet yang stabil, menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital (Van Dijk, 2005:45). Tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, masyarakat tidak dapat mengakses layanan digital meskipun mereka memiliki kemauan untuk menggunakannya. Kondisi geografis daerah rawa yang didominasi lahan basah semakin memperparah keterbatasan akses ini.
3. Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM). Keterbatasan aparatur yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi menyebabkan penanganan gangguan sistem tidak dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Hal ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan dan menurunnya kualitas layanan (Van Meter & Van Horn, 1975:463). Keterbatasan SDM ini juga menyebabkan petugas tidak dapat memberikan pendampingan yang optimal kepada masyarakat ketika mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital.
4. Sarana dan Prasarana yang Kurang Memadai. Keterbatasan fasilitas pendukung seperti komputer dengan spesifikasi lama, jumlah scanner yang terbatas, dan jaringan internet yang tidak stabil menyebabkan pelayanan digital tidak dapat berjalan secara optimal (Van Meter & Van Horn, 1975:463). Fasilitas yang kurang memadai ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efektif,

sehingga masyarakat lebih memilih pelayanan manual yang dianggap lebih cepat dan pasti.

5. Kurangnya Sosialisasi dan Pendampingan. Kurangnya informasi dan bantuan teknis kepada masyarakat menyebabkan masyarakat tidak mengetahui keberadaan dan tata cara penggunaan layanan digital (Edward III, 1980:10). Akibatnya, masyarakat tidak memiliki pengetahuan yang cukup untuk beralih dari sistem manual ke sistem digital. Tanpa sosialisasi yang memadai, masyarakat akan terus menggunakan cara-cara lama yang sudah mereka kenal.

6. Budaya dan Kepercayaan Masyarakat. Masyarakat lebih percaya terhadap pelayanan manual karena sudah terbiasa dan merasa lebih pasti. Mereka khawatir kehilangan kepastian hukum jika menggunakan layanan digital (Kotter & Schlesinger, 1979:111). Kebiasaan dan rasa percaya yang kuat terhadap sistem manual ini menjadi penghambat yang sulit diubah. Masyarakat merasa lebih aman ketika berinteraksi langsung dengan petugas dan mendapatkan bukti fisik seperti stempel atau tanda tangan.

#### b. Faktor Pendorong

Faktor pendorong adalah kondisi yang membantu implementasi layanan digital berjalan. Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Sosialisasi dan Pendampingan. Upaya petugas dalam memberikan informasi dan bantuan teknis kepada masyarakat menjadi faktor penting yang mendorong implementasi layanan digital tetap berjalan. Sikap responsif dan kesabaran petugas dalam mendampingi

masyarakat menjadi jembatan antara kebijakan dengan masyarakat (Edward III, 1980:10). Sosialisasi yang dilakukan secara intensif dan berkelanjutan akan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital dan mengurangi kecemasan mereka terhadap teknologi.

2. Budaya dan Kepercayaan Masyarakat. Mulai adanya penerimaan dari sebagian masyarakat, terutama kelompok usia produktif, terhadap layanan digital menunjukkan adanya perubahan budaya secara bertahap. Masyarakat yang sudah merasakan kemudahan dan kecepatan layanan digital cenderung akan terus menggunakannya (Kotter & Schlesinger, 1979:111; Davis, 1989 dalam Jogyanto, 2007:114-115). Adanya contoh dari kelompok usia produktif ini menjadi pendorong bagi masyarakat lain untuk mulai mencoba dan menggunakan layanan digital

### **C. Kerangka Pemikiran**

Penerapan layanan digital di lingkungan pemerintahan didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 19 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kedua peraturan tersebut menjadi dasar bagi seluruh instansi pemerintah, termasuk Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis digital guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pada tahap implementasinya di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan masih ditemukan adanya kesenjangan (gap) antara tujuan kebijakan dengan kondisi di lapangan. Berdasarkan hasil observasi awal, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital karena belum terbiasa memanfaatkan teknologi. Selain itu, masih ditemukan kendala teknis, seperti gangguan sistem, kegagalan saat mengunggah dokumen, serta kualitas jaringan internet yang belum stabil sehingga proses pelayanan belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih memilih menggunakan pelayanan secara langsung (manual) karena dianggap lebih mudah dan memberikan kepastian dalam memperoleh layanan.

Untuk menganalisis implementasi layanan digital tersebut, penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Teori ini digunakan untuk menganalisis implementasi layanan digital berdasarkan persepsi masyarakat terhadap penggunaan teknologi melalui dua variabel utama, yaitu:

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), yaitu persepsi masyarakat mengenai kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan menggunakan layanan digital di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan (Jogiyanto, 2007:115).
2. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), yaitu persepsi masyarakat mengenai manfaat yang diperoleh dari penggunaan layanan digital, seperti mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efektivitas, dan memberikan kemudahan dibandingkan pelayanan secara manual (Jogiyanto, 2007:114).

Selain menganalisis implementasi layanan digital berdasarkan kedua variabel tersebut, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasi layanan digital, yang terdiri atas faktor penghambat dan faktor pendorong.

Faktor penghambat meliputi kesiapan sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, literasi digital masyarakat, dan infrastruktur jaringan. Faktor-faktor ini dianalisis menggunakan teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975:463) serta teori Kesenjangan Digital Van Dijk (2005:45;71).

Faktor pendorong meliputi sosialisasi dan pendampingan serta budaya dan kepercayaan masyarakat. Faktor-faktor ini dianalisis menggunakan teori Implementasi Kebijakan Edward III (1980:10) serta teori Resistensi terhadap Perubahan Kotter dan Schlesinger (1979:111).

Analisis terhadap faktor-faktor tersebut dilakukan untuk mengetahui aspek-aspek yang memengaruhi keberhasilan implementasi layanan digital di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan.

Hasil analisis berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) dan faktor-faktor yang memengaruhi implementasi layanan digital diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan layanan digital di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan serta menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital agar lebih mudah digunakan, bermanfaat, efektif, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Adapun kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1

Gambar 2.1

## Kerangka Pemikiran

