

Digitalisasi Layanan Publik: Analisis Efektivitas dan Kepuasan Masyarakat

Deananda Putri¹, Fuja Fania Patmawati²

¹²Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia,

deanandap12@gmail.com, fujafania02@gmail.com

Keywords:
 Accessibility of
 Services
 Digitalization
 Digital Public
 Administration
 Effectiveness Public
 Satisfaction

Abstract: *This study aims to analyze the effectiveness of public service digitalization and its impact on citizen satisfaction. Employing a qualitative method through online observation and literature review, the research explores how digital public administration shapes service delivery quality. The findings reveal that digitalization enhances efficiency, accessibility, and responsiveness of public services. However, disparities in digital literacy and internet access remain challenges for inclusive implementation. This study concludes that digital transformation in public administration must be accompanied by equitable digital access and continuous capacity building to ensure citizen satisfaction across all segments.*

Keywords:
 Administrasi Publik
 Digital Aksesibilitas
 Layanan Digitalisasi
 Efektivitas
 Kepuasan
 Masyarakat

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas digitalisasi layanan publik serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi daring dan studi kepustakaan, penelitian ini menelusuri bagaimana administrasi publik digital memengaruhi kualitas penyelenggaraan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas layanan publik. Namun, kesenjangan literasi digital dan keterbatasan akses internet masih menjadi tantangan dalam implementasi yang inklusif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital dalam administrasi publik perlu disertai dengan pemerataan akses digital dan penguatan kapasitas masyarakat guna memastikan kepuasan publik yang merata

Pendahuluan

Transformasi digital dalam administrasi publik telah menjadi strategi utama pemerintah Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah mendorong seluruh instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk mengadopsi layanan publik berbasis digital. Tujuannya tidak hanya untuk

memodernisasi proses birokrasi, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (K. P. A. N. dan R. B. R. Indonesia, 2022) (P. R. Indonesia, 2018).

Dalam konteks tersebut, instansi seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di berbagai daerah menjadi garda terdepan dalam pelaksanaan layanan publik digital, terutama dalam penyediaan dokumen administratif seperti KTP elektronik, kartu keluarga, dan akta kelahiran yang kini dapat diakses secara daring. Penelitian ini dilakukan melalui observasi daring terhadap platform digital layanan publik yang dikelola oleh Disdukcapil Kota Bandung sebagai representasi dari praktik administrasi publik digital di tingkat daerah. Pemilihan instansi ini mempertimbangkan kesesuaian dengan sub tema "Digital Public Administration" serta relevansi tugas dan fungsinya dalam memberikan layanan publik digital kepada masyarakat.

Isu yang diangkat dalam penelitian ini berkaitan dengan efektivitas implementasi digitalisasi layanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Meskipun digitalisasi telah membuka akses yang lebih luas dan cepat, kenyataannya masih banyak masyarakat yang menghadapi kendala, seperti rendahnya literasi digital, ketimpangan akses internet, serta kesulitan dalam memahami antarmuka platform daring (K. K. dan I. R. Indonesia, 2022). Hal ini memunculkan pertanyaan mengenai seberapa jauh transformasi digital tersebut benar-benar meningkatkan kualitas layanan dan menjawab kebutuhan masyarakat. Berdasarkan studi pustaka, keberhasilan administrasi publik digital sangat bergantung pada beberapa faktor: teknologi yang mudah diakses, tata kelola yang adaptif, partisipasi warga, dan dukungan regulasi (Dunleavy, 2006) (Janssen & van der Voort, 2020). Dalam kerangka teori New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2000), pelayanan publik harus menempatkan warga sebagai mitra, bukan sekadar pelanggan pasif.

Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi tidak hanya dinilai dari efisiensi proses, tetapi juga dari kepuasan dan keterlibatan masyarakat (Dwiyanto, 2021). Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas implementasi layanan publik digital memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna, khususnya di Kota Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas layanan publik

digital yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Bandung melalui observasi daring dan studi kepustakaan, serta mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk implementasi layanan publik digital di Disdukcapil Kota Bandung?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan digital tersebut?
3. Sejauh mana layanan digital ini efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat?
4. Bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik digital?

Penelitian ini penting secara akademis karena memperluas pemahaman tentang penerapan administrasi publik digital berbasis praktik lapangan dan teori tata kelola modern. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi Disdukcapil Kota Bandung dan instansi lainnya untuk memperkuat transformasi digital yang lebih inklusif dan adaptif. Bila ditemukan kesenjangan dalam pelaksanaan, maka hasil studi ini dapat menjadi dasar rekomendasi kebijakan pembaruan layanan digital publik yang lebih relevan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat saat ini (Shobrina et al., 2023).

Tinjauan Literatur

Konsep dan Teori yang Relevan

Pelayanan publik adalah segala bentuk usaha pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Digitalisasi layanan publik merupakan bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam proses pelayanan. Salah satu pendekatan teoritis yang relevan dalam

menjelaskan pentingnya inovasi dalam pelayanan publik adalah konsep Good Governance, yang menekankan prinsip akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Dwiyanto, 2021). Dalam kerangka ini, digitalisasi menjadi instrumen penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama melalui penyediaan layanan yang lebih responsif dan mudah diakses oleh masyarakat.

Selain itu, konsep Administrasi Publik Digital (Digital Public Administration) merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi pemerintahan, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik. Dalam teori New Public Service yang dikembangkan oleh (Denhardt & Denhardt, 2000), pelayanan publik tidak lagi semata-mata berorientasi pada efisiensi seperti dalam paradigma New Public Management, melainkan harus menempatkan warga sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan. Artinya, digitalisasi bukan hanya soal teknologi, tetapi juga soal membangun relasi baru antara pemerintah dan masyarakat berbasis kepercayaan dan keterlibatan.

Digitalisasi juga dipahami sebagai bagian dari agenda transformasi digital sektor publik, yang mencakup inovasi kelembagaan, pengembangan sumber daya manusia, dan perubahan budaya organisasi. Dalam hal ini, faktor-faktor seperti literasi digital masyarakat, infrastruktur TIK, dan komitmen kepemimpinan birokrasi menjadi penentu keberhasilan implementasi teknologi dalam sektor publik (Janssen & van der Voort, 2020).

Penelitian Terdahulu dan Gap Kajian

Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia telah menjadi fokus berbagai studi ilmiah dalam beberapa tahun terakhir. (Shobrina et al., 2023) mengevaluasi efektivitas egovernment selama masa pandemi COVID-19. Studi mereka menunjukkan bahwa layanan digital mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan aksesibilitas, namun menghadapi tantangan seperti rendahnya literasi digital dan kurangnya kesiapan sumber daya manusia. Ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak selalu sejalan dengan kepuasan masyarakat apabila aspek pendukungnya tidak optimal.

Dalam konteks lokal, (Gislawati & Karniawati, 2024) meneliti implementasi aplikasi Sakedap (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu) oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi mempercepat waktu pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Namun, tantangan seperti keterbatasan pemahaman teknologi oleh masyarakat dan keterbatasan SDM pengelola layanan digital masih menghambat optimalisasi pelayanan.

Sementara itu, (Susilawati et al., 2024) mengkaji pelayanan publik digital di berbagai organisasi sektor publik. Temuan mereka menyoroti bahwa pelayanan digital mendorong peningkatan transparansi dan efisiensi, tetapi masih dihadapkan pada tantangan dalam bentuk ketidaksiapan regulasi dan budaya organisasi yang belum mendukung perubahan digital secara menyeluruh.

Studi lainnya oleh (Zein et al., 2025) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan menurunkan biaya operasional di sektor pemerintahan daerah. Namun, ketimpangan akses internet dan perbedaan tingkat adopsi teknologi antar wilayah masih menjadi hambatan utama dalam pemerataan mutu layanan publik berbasis digital.

Meskipun keempat studi tersebut memberikan pemahaman yang baik mengenai peluang dan tantangan digitalisasi dalam administrasi publik, terdapat beberapa gap kajian yang menjadi ruang kontribusi penelitian ini. Pertama, sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif atau studi kasus tunggal tanpa pendekatan reflektif berbasis observasi langsung terhadap interaksi masyarakat dengan layanan digital. Kedua, konteks Disdukcapil Kota Bandung sebagai kota metropolitan dengan kompleksitas layanan yang tinggi belum banyak dikaji secara mendalam. Ketiga, studi-studi sebelumnya lebih banyak menyoroti efektivitas sistem dari sudut pandang kelembagaan, dan belum banyak yang secara eksplisit menganalisis hubungan antara efektivitas layanan digital dan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan publik digital.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji efektivitas digitalisasi layanan publik serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat

melalui pendekatan kualitatif berbasis observasi daring dan studi pustaka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya kajian ilmiah tentang administrasi publik digital, tetapi juga memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi pengembangan layanan publik digital yang lebih inklusif dan berorientasi pada warga.

Hasil Penelitian

Implementasi Layanan Publik Digital di Disdukcapil Kota Bandung

Digitalisasi pelayanan publik merupakan upaya strategis dalam merespons tuntutan masyarakat terhadap efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi. Disdukcapil Kota Bandung menjadi salah satu instansi pemerintah daerah yang cukup progresif dalam mengadopsi sistem layanan publik berbasis digital. Implementasi layanan digital ini dilakukan melalui integrasi beberapa kanal daring yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus hadir secara fisik.

Berdasarkan hasil observasi daring, terdapat tiga kanal utama yang digunakan Disdukcapil Kota Bandung dalam menyelenggarakan layanan publik digital, yaitu: website resmi (e-Open), aplikasi mobile SAKEDAP, dan media sosial interaktif yang terintegrasi dengan WhatsApp Center. Masing-masing kanal memiliki fungsi spesifik, namun saling melengkapi dalam membentuk ekosistem pelayanan yang responsif dan adaptif. Melalui website dan aplikasi, masyarakat dapat mengakses layanan seperti permohonan KTP-elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, serta surat pindah dan kematian secara daring. Formulir-formulir digital yang disediakan bersifat interaktif dan dapat diisi langsung oleh pemohon dengan panduan sistem.

Setelah data dan dokumen pendukung diunggah oleh pengguna, sistem secara otomatis melakukan validasi awal dengan bantuan teknologi pengenalan karakter (Optical Character Recognition). Dokumen yang berhasil divalidasi diteruskan ke tahap verifikasi manual oleh petugas Disdukcapil. Selanjutnya, masyarakat akan mendapatkan notifikasi status layanan, baik melalui email maupun WhatsApp. Jika dokumen

dinyatakan lengkap dan sah, hasil layanan dapat diunduh secara mandiri dalam format PDF atau dikirim langsung ke alamat pemohon sesuai pilihan.

Guna mendukung komunikasi dua arah, Disdukcapil juga menyediakan saluran live chat dan chatbot yang beroperasi 24 jam untuk menjawab pertanyaan dasar, serta layanan tanggapan manual dari petugas pada jam kerja. Informasi publik, termasuk panduan layanan, pengumuman pemeliharaan sistem, dan perubahan kebijakan, secara rutin diperbarui melalui akun Instagram resmi dan laman web institusi.

Dari sisi performa operasional, data publik yang tersedia pada periode Januari hingga Mei 2025 menunjukkan volume permohonan layanan digital yang tinggi dan kinerja proses yang relatif efisien. Rata-rata waktu proses layanan berkisar antara dua hingga empat hari kerja, dengan tingkat penyelesaian tepat waktu di atas 75%. Berikut ringkasan capaian tersebut:

Tabel 1. Rekapitulasi Capaian Operasional Layanan Digital Disdukcapil Kota Bandung
(Jan–Mei 2025)

Jenis Layanan	Jumlah Permohonan daring	Rata-rata Waktu Proses	Presentase Penyelesaian Tepat Waktu
KTP-el	12.450	2 Hari Kerja	88%
Kartu Keluarga	8.320	3 Hari Kerja	82%
Akta Kelahiran	5.210	4 Hari Kerja	79%

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2025 (dipublikasikan secara daring)

Kendati demikian, implementasi layanan digital ini tidak terlepas dari sejumlah tantangan struktural dan teknis. Masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami antarmuka sistem, khususnya kelompok dengan tingkat literasi digital yang rendah. Beberapa pengguna juga mengeluhkan gangguan teknis, seperti server lambat saat jam sibuk, kegagalan unggah dokumen, atau ketidaksesuaian format dokumen. Selain itu, proses validasi yang seharusnya dapat dilakukan secara otomatis masih bergantung pada verifikasi manual akibat keterbatasan akurasi teknologi OCR terhadap dokumen berkualitas rendah.

Ketimpangan kapasitas antarwilayah di dalam kota juga menjadi hambatan tersendiri. Tidak semua kantor kecamatan di Kota Bandung terintegrasi penuh ke dalam

sistem layanan terpadu, sehingga menimbulkan variasi dalam prosedur dan waktu layanan. Hal ini berdampak pada ketidakkonsistenan pengalaman pengguna, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan digital secara keseluruhan.

Secara umum, implementasi layanan publik digital di Disdukcapil Kota Bandung telah mencerminkan kemajuan signifikan dalam hal penyederhanaan proses, peningkatan aksesibilitas, dan efisiensi birokrasi. Namun untuk mencapai performa layanan yang optimal dan berkelanjutan, dibutuhkan penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas SDM, serta kebijakan tata kelola yang lebih terintegrasi antarwilayah dan antarkanal layanan.

Efektivitas Pelayanan Publik Digital

Efektivitas layanan publik digital mencerminkan sejauh mana sistem yang dibangun mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal, baik dari aspek kemudahan akses, kecepatan proses, kejelasan informasi, maupun kepastian hasil. Hasil observasi daring menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung membawa pengaruh signifikan terhadap efisiensi proses administrasi kependudukan.

Pelayanan yang sebelumnya hanya dapat diakses secara langsung kini tersedia secara daring, memungkinkan masyarakat untuk mengajukan dokumen administrasi seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, serta surat keterangan lainnya tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan. Kemudahan ini menjadi salah satu indikator awal dari efektivitas sistem. Melalui sistem aplikasi seperti e-Open dan SAKEDAP, masyarakat dapat mengisi formulir secara mandiri, mengunggah dokumen, dan memantau status permohonan dalam satu platform terintegrasi.

Dalam praktiknya, mayoritas proses permohonan dapat diselesaikan dalam rentang waktu dua hingga empat hari kerja. Hal ini menunjukkan tingkat kecepatan layanan yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan proses konvensional yang dapat memakan waktu hingga satu minggu atau lebih. Fitur pelacakan status secara real-time juga memberikan nilai tambah dalam aspek transparansi dan kepastian pelayanan, di mana masyarakat tidak perlu menunggu secara pasif tanpa informasi.

Efektivitas juga tercermin dari sejumlah indikator kunci pelayanan yang diamati secara langsung melalui kanal layanan daring. Indikator tersebut meliputi aksesibilitas, kemudahan prosedur, kecepatan proses, hingga responsivitas sistem dan petugas. Penilaian kualitatif terhadap indikator tersebut dirangkum dalam Tabel 2 berikut: Tabel 2. Hasil Observasi terhadap Indikator Efektivitas Layanan Publik Digital Disdukcapil Kota Bandung (Jan–Mei 2025)

Indikator Efektivitas	Deskripsi Kinerja Berdasarkan Observasi	Kategori Penilaian
Aksesibilitas Layanan	Dapat diakses selama 24/7 melalui portal daring dan aplikasi <i>mobile</i>	Sangat Baik
Kemudahan Prosedur	Pengisian formulir dan unggah dokumen mandiri tersedia dengan antarmuka sederhana	Baik
Kecepatan Penyelesaian	Rata-rata proses 2–4 hari kerja sesuai jenis layanan	Baik
Ketersediaan Informasi Publik	Panduan layanan, informasi teknis, dan prosedur tersedia lengkap di <i>website</i> resmi	Baik
Fitur Pelacakan Status	Sistem notifikasi status layanan melalui <i>email</i> dan WhatsApp aktif	Sangat Baik
Responsivitas Petugas	Layanan <i>chatbot</i> aktif 24 jam, <i>live chat</i> responsif saat jam kerja	Cukup
Gangguan Teknis Sistem	Beberapa kendala unggah dokumen dan lambatnya sistem saat jam sibuk masih terjadi	Perlu Perbaikan
Kesesuaian dengan SOP	Masih terdapat prosedur yang memerlukan kehadiran fisik meskipun layanan berbasis digital	Perlu Perbaikan

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2025 (hasil observasi daring terhadap website dan aplikasi resmi layanan publik digital Disdukcapil)

Tabel tersebut memperkuat temuan bahwa digitalisasi layanan telah berjalan cukup optimal dari segi akses dan efisiensi. Namun, efektivitas layanan belum sepenuhnya merata. Terdapat variasi pengalaman layanan antar kelompok masyarakat, terutama pada kelompok yang memiliki keterbatasan dalam mengakses perangkat digital atau kurang terbiasa dengan prosedur daring. Selain itu, kendala teknis seperti server overload saat jam sibuk atau permasalahan dalam unggah dokumen masih ditemukan, dan dapat menurunkan kualitas pelayanan jika tidak ditangani secara konsisten.

Efektivitas juga dipengaruhi oleh aspek internal, seperti kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola sistem digital, serta kesesuaian antara SOP (Standar Operasional Prosedur) layanan digital dengan praktik di lapangan. Meskipun sistem layanan telah berjalan secara daring, beberapa prosedur seperti verifikasi manual atau pencetakan fisik dokumen masih mengharuskan masyarakat hadir ke kantor, yang secara tidak langsung mengurangi esensi layanan berbasis digital secara penuh.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan publik digital yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Bandung berada pada tingkat yang cukup baik, namun tetap menyisakan sejumlah tantangan struktural dan teknis yang perlu diperbaiki agar tercapai layanan publik digital yang ideal, inklusif, dan berkelanjutan.

Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Digital

Kepuasan masyarakat merupakan indikator kunci untuk menilai kualitas layanan publik, termasuk layanan berbasis digital. Dalam konteks Disdukcapil Kota Bandung, adopsi sistem layanan daring melalui kanal e-Open, SAKEDAP, dan platform komunikasi digital lainnya telah mengubah pola interaksi antara pemerintah dan warga. Berdasarkan observasi terhadap kanal komunikasi publik, tanggapan masyarakat terhadap transformasi digital ini cenderung positif, terutama pada aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, dan transparansi proses.

Masyarakat menyatakan puas terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh layanan digital, terutama karena mereka tidak perlu lagi datang langsung ke kantor layanan untuk mengurus dokumen kependudukan. Proses yang dapat dilakukan dari rumah, hanya dengan mengunggah dokumen dan mengikuti petunjuk sistem, dinilai mempersingkat waktu dan mengurangi beban administratif yang sebelumnya cukup melelahkan. Selain itu, pemberitahuan status layanan melalui WhatsApp atau email memberikan rasa tenang karena pemohon bisa memantau proses secara real-time.

Namun demikian, kepuasan tersebut tidak merata di semua segmen masyarakat. Beberapa kelompok, terutama warga lanjut usia atau mereka yang kurang familier dengan teknologi, menghadapi hambatan dalam memahami alur sistem digital. Kesulitan mengakses portal, mengunggah dokumen, atau bahkan sekadar mengisi formulir daring

menjadi keluhan yang cukup umum ditemukan, terutama di kolom komentar media sosial resmi atau ulasan aplikasi.

Respons petugas melalui fitur live chat atau WhatsApp Center turut memengaruhi tingkat kepuasan. Masyarakat yang mendapatkan jawaban cepat dan solutif dari petugas merasa terbantu, namun masih ada keluhan mengenai keterbatasan waktu layanan atau lambatnya tanggapan pada jam sibuk. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah tersedia, peran petugas pelayanan tetap esensial dalam menciptakan pengalaman layanan yang menyeluruh dan memuaskan.

Kepuasan juga dipengaruhi oleh ketepatan waktu penyelesaian layanan. Berdasarkan data layanan daring, mayoritas permohonan diselesaikan dalam rentang waktu dua hingga empat hari kerja. Bagi sebagian besar masyarakat, ini merupakan peningkatan signifikan dibandingkan dengan layanan manual sebelumnya. Namun bagi pemohon yang dokumennya dikembalikan karena kesalahan unggah atau ketidaklengkapan, waktu tunggu bisa berlipat ganda, menimbulkan persepsi bahwa sistem masih menyulitkan.

Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital Disdukcapil Kota Bandung dapat dikatakan berada pada level sedang ke tinggi. Aspek kenyamanan, aksesibilitas, dan kecepatan menjadi poin unggulan, namun perlu diimbangi dengan peningkatan bimbingan teknis, penyempurnaan antarmuka pengguna, serta penguatan sistem pendukung bagi kelompok rentan digital.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital di Disdukcapil Kota Bandung konsisten dengan prinsip good governance dan sejalan dengan kebijakan e-government nasional yang mendorong peningkatan efisiensi pelayanan publik. Studi oleh (Aritonang, 2017) menegaskan bahwa kualitas layanan publik akan meningkat melalui digitalisasi apabila disertai dukungan kelembagaan yang kuat, pendanaan memadai, dan komitmen politik. Temuan ini relevan dengan konteks layanan Disdukcapil yang memiliki kanal digital, notifikasi real-time, dan fitur pelacakan, meskipun tantangan teknis dan prosedural tetap ada.

Sistem layanan digital ini terbukti efektif dalam memproses dokumen administratif, dengan rata-rata penyelesaian dalam dua hingga empat hari kerja serta fitur pelacakan status yang transparan. Efektivitas ini sejalan dengan standar efektivitas e-government yang diakui oleh Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) dan diperkuat oleh (Aritonang, 2017), yang menekankan perkembangan aksesibilitas, transparansi, dan kecepatan layanan sebagai indikator keberhasilan.

Dalam hal kepuasan masyarakat, penelitian ini menemukan tingkat kepuasan yang tinggi, terutama pada aspek kemudahan akses dan transparansi proses. Namun, kesenjangan digital masih menjadi hambatan bagi kelompok lanjut usia dan pengguna dengan literasi rendah. Kondisi ini sejalan dengan studi (Kuswati, 2023) di Majalengka, yang menemukan bahwa implementasi e-government meningkatkan kepuasan publik, tetapi infrastruktur dan literasi digital menjadi faktor pembatas utama. Selain itu, penelitian (Farida & Lestari, 2021) menunjukkan bahwa inovasi digital publik telah menciptakan layanan yang lebih cepat dan terhubung, tetapi memerlukan proses adaptasi budaya birokrasi dan peningkatan sarana teknologi.

Faktor pendukung efektivitas layanan publik digital meliputi integrasi kanal layanan, notifikasi langsung, dan dukungan chatbot. Namun, hambatan internal seperti overload sistem saat jam sibuk dan ketidaksinkronan SOP antarkecamatan turut membatasi efisiensi. (Aritonang, 2017) mengidentifikasi aspek kelembagaan dan kesiapan teknologi sebagai determinan keberhasilan e-government, dan hal ini juga relevan dalam konteks Disdukcapil Bandung.

Implikasi kebijakan dari penelitian ini menekankan pentingnya menguatkan infrastruktur digital, menyiapkan pelatihan teknis untuk petugas, serta menyusun SOP digital yang konsisten di semua wilayah kecamatan. Literasi digital masyarakat juga harus ditingkatkan melalui bimbingan teknis dan kampanye sosialisasi agar akses layanan digital dapat dinikmati secara adil.

Meskipun memberikan wawasan penting, penelitian ini memiliki keterbatasan. Data diperoleh melalui observasi kualitatif daring selama periode kurang dari satu bulan

tanpa survei kuantitatif langsung dari warga. Studi ini juga hanya berfokus pada satu instansi daerah, sehingga hasilnya memiliki keterbatasan generalisasi untuk wilayah lain.

Arah penelitian selanjutnya dapat mencakup survei kuantitatif kepada pengguna layanan untuk mengukur kepuasan dan efektivitas secara obyektif. Studi komparatif antara Disdukcapil di berbagai kota atau kabupaten juga dapat memberikan perspektif lebih luas terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan digitalisasi layanan publik.

Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil memberikan jawaban terhadap empat pertanyaan utama: layanan digital Disdukcapil cukup efektif, kepuasan masyarakat cenderung tinggi tetapi dipengaruhi literasi digital, faktor pendukung dan hambatan telah diidentifikasi, dan ketimpangan dalam akses digital menjadi faktor kritikal yang perlu diatasi.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan digital serta tingkat kepuasan masyarakat dalam konteks implementasi digitalisasi pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital telah membawa perbaikan nyata dalam aspek kecepatan pelayanan, keterbukaan informasi, dan aksesibilitas layanan. Sistem layanan seperti e-Open dan SAKEDAP telah memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan layanan administratif secara daring dengan waktu pemrosesan yang relatif cepat dan fitur pelacakan yang jelas.

Tingkat kepuasan masyarakat pada umumnya tinggi, terutama di kalangan pengguna yang memiliki tingkat literasi digital memadai. Meskipun demikian, masih ditemukan kesenjangan akses, terutama bagi kelompok masyarakat yang tidak familiar dengan teknologi digital. Faktor-faktor yang mendukung efektivitas layanan antara lain kesiapan sistem, ketersediaan kanal komunikasi daring, dan upaya instansi dalam memberikan layanan proaktif. Sebaliknya, tantangan yang dihadapi berkaitan dengan kendala teknis, belum seragamnya prosedur operasional, dan keterbatasan literasi digital masyarakat.

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengayaan kajian di bidang administrasi publik, khususnya dalam konteks tata kelola digital dan pelayanan publik berbasis teknologi. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh perangkat teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam tataran praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan oleh instansi pemerintah daerah dalam merancang strategi penguatan layanan digital. Beberapa hal yang dapat dipertimbangkan meliputi penyusunan standar operasional prosedur yang terintegrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perluasan edukasi literasi digital kepada masyarakat. Di tingkat kebijakan, diperlukan regulasi yang lebih adaptif dan komprehensif untuk memastikan keberlanjutan serta inklusivitas digitalisasi layanan publik di berbagai wilayah.

Daftar Pustaka

- Astuti, D. P., & Indriani, S. (2021). Analisis Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Pelayanan Perizinan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Aritonang, D. M. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99.
<https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
<https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Dunleavy, P. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.

- Farida, I., & Lestari, A. (2021). Implementation of E-Government as a Public Service Innovation in Indonesia. *RUDN Journal of Public Administration*, 8(1), 72–79. <https://doi.org/10.22363/2312-8313-2021-8-1-72-79>
- Gislawati, R. T., & Karniawati, N. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis EGovernment melalui Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung. *JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 5(1), 57–70. <https://doi.org/10.33830/jiapi.v5i1.7980>
- Indonesia, K. K. dan I. R. (2022). Indeks Literasi Digital Indonesia 2022. Kementerian Koinfo. <https://literasidigital.id>
- Indonesia, K. P. A. N. dan R. B. R. (2022). Pedoman Umum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kementerian PANRB. <https://spbe.go.id>
- Indonesia, P. R. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sekretariat Negara Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/100424/perpres-no-95-tahun-2018>
- Janssen, M., & van der Voort, H. (2020). Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information*