

**Makna Digitalisasi Layanan Administrasi Kependudukan bagi Masyarakat:  
Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital di Lampung**

**Oleh**

**ELSA DWI AYUNING**

**2416041072**

**Tugas Mata Kuliah**

**Metode Penelitian Administrasi Publik**

**Pada**

**Jurusan Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Difusi Inovasi (Everett Rogers)**

Teori Difusi Inovasi menjelaskan bagaimana sebuah inovasi, berupa ide, praktik, atau teknologi baru, disebarkan dan diadopsi dalam suatu sistem sosial melalui komunikasi selama jangka waktu tertentu. Rogers (1962) menyatakan bahwa difusi adalah proses penyebaran inovasi yang melibatkan saluran komunikasi di antara anggota sistem sosial. Elemen utama teori ini meliputi inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Tahapan adopsi meliputi pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi (Rogers, 2003). Dalam konteks digitalisasi layanan publik, teori ini relevan untuk memahami bagaimana masyarakat mengadopsi teknologi layanan administrasi kependudukan secara bertahap (Fauzi & Purnamawati, 2025).

##### **2.1.2 Teori *E-Government* / *E-Governance***

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Sedangkan *e-governance* mencakup perubahan hubungan antara pemerintah, warga negara, dan pemangku kepentingan lainnya yang lebih partisipatif dan kolaboratif. *E-Governance* bukan hanya soal teknologi, melainkan transformasi tata kelola pemerintahan yang mengedepankan transparansi, inklusivitas, dan pengambilan keputusan berbasis data (Fauzi & Purnamawati, 2025). Penerapan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan diarahkan pada peningkatan akses dan kualitas pelayanan kepada masyarakat Lampung di era digital (Fauzi & Purnamawati, 2025).

### **2.1.3 Teori Efektivitas Pelayanan Publik**

Efektivitas pelayanan publik adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penilaian efektivitas sering melibatkan indikator seperti aksesibilitas, kecepatan layanan, kepuasan masyarakat, dan dampak hasil layanan. Efektivitas ditentukan oleh kesesuaian antara tujuan layanan dan hasil yang dicapai, serta kemampuan pelayanan untuk beradaptasi dalam lingkungan digital yang terus berkembang.

### **2.1.4 Teori *Good Governance***

*Good Governance* merujuk pada tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, efektif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Konsep ini menekankan pentingnya pemerintahan yang dapat dipercaya dan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks digitalisasi layanan administrasi kependudukan, prinsip *good governance* mengharuskan adanya transparansi data, akuntabilitas proses, serta keterlibatan masyarakat secara aktif dalam pengawasan layanan (Fauzi & Purnamawati, 2025). Implementasi prinsip ini diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan publik di Lampung dengan memanfaatkan teknologi digital secara optimal.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

| No | Sumber                                                           | Judul                                                                                                                               | Metode                                                                 | Variabel / Fokus                                                                       | Temuan Utama                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Ananda Dewi Aysaqina (2023), <i>Skripsi</i> , Universitas Malang | “Implementasi Pelayanan dan Administrasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Dispendukcapil Kota Malang dari Aspek Efektivitas” | Kuantitatif; studi pada Dispendukcapil Kota Malang; survei / kuesioner | Efektivitas implementasi aplikasi IKD – kemudahan, kecepatan, akurasi, aksesibilitas   | Aplikasi IKD mempercepat proses dan memudahkan masyarakat, namun fitur-fitur masih belum lengkap dan ada keterbatasan akses serta literasi digital masyarakat.      |
| 2  | Herfina Amalia (2024), <i>Skripsi</i> , UIN Suska                | “Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Disdukcapil Kota Pekanbaru”                           | Kuantitatif; survei masyarakat pengguna aplikasi IKD di Kota Pekanbaru | Difusi inovasi: adopsi teknologi, persepsi kemanfaatan & kemudahan, hambatan           | Penggunaan IKD mendapat respons positif dari banyak masyarakat; hambatan terutama pada infrastruktur, kepercayaan, dan sosialisasi.                                 |
| 3  | Aji, dkk. (2022) / Jurnal atau Laporan, Kabupaten Sidoarjo       | “Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan melalui Portal Layanan PLAVON di Kabupaten Sidoarjo”                           | Kuantitatif; survei dan analisis tingkat penerimaan masyarakat         | Tingkat penerimaan penggunaan portal digital, keefektifan layanan dokumen kependudukan | Penerimaan PLAVON oleh masyarakat mencapai sekitar 65,63%; layanan digital dianggap membantu namun masih ada hambatan jaringan, sosialisasi, dan preferensi manual. |

Ketiga penelitian terdahulu sama-sama menaruh perhatian pada digitalisasi layanan administrasi kependudukan, khususnya melalui pemanfaatan aplikasi atau sistem berbasis digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD) maupun portal layanan daring. Dari hasil kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat sejumlah variabel yang sering muncul sebagai indikator utama, yaitu efektivitas layanan, kemudahan penggunaan, aksesibilitas, kecepatan pelayanan, kelengkapan fitur aplikasi, serta berbagai hambatan yang berkaitan dengan infrastruktur dan literasi digital masyarakat.

Meskipun memiliki fokus yang sama, masing-masing penelitian menunjukkan perbedaan dalam lingkup kajian:

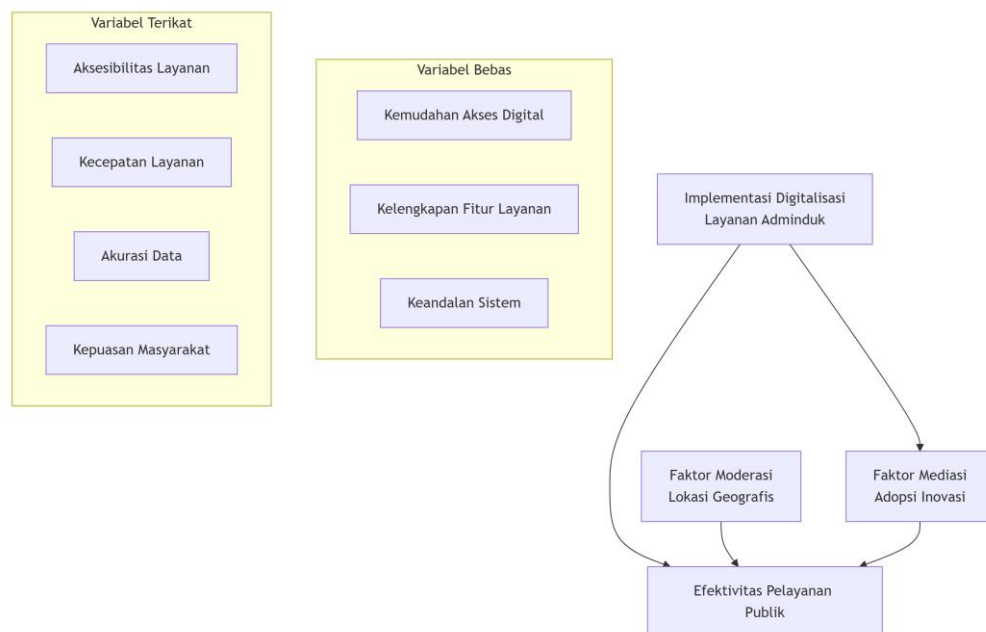
1. Penelitian di Malang (Aysaqina, 2023) lebih menitikberatkan pada efektivitas pelayanan melalui penerapan aplikasi IKD. Fokus utamanya adalah bagaimana digitalisasi berdampak pada kecepatan, akurasi, dan kemudahan layanan administrasi kependudukan.
2. Penelitian di Pekanbaru (Amalia, 2024) mengadopsi perspektif difusi inovasi, sehingga lebih menyoroti proses adopsi teknologi oleh masyarakat. Kajian ini menekankan pada bagaimana persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan faktor-faktor hambatan memengaruhi penerimaan inovasi digital.
3. Penelitian di Sidoarjo (Aji dkk., 2022) berfokus pada penerimaan masyarakat dan aspek teknis-operasional dari portal PLAVON. Studi ini mengukur sejauh mana masyarakat bersedia menggunakan layanan digital serta hambatan teknis yang dialami, seperti gangguan jaringan internet atau preferensi sebagian warga yang masih mengandalkan layanan manual.

Perbedaan fokus kajian tersebut menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan digitalisasi layanan kependudukan tidak bersifat seragam, melainkan sangat dipengaruhi oleh karakteristik wilayah. Di daerah dengan infrastruktur digital yang maju dan tingkat literasi masyarakat yang tinggi, layanan digital cenderung lebih efektif dan cepat diterima. Sebaliknya, di wilayah dengan akses internet

terbatas, tingkat literasi digital rendah, atau budaya masyarakat yang masih terbiasa dengan layanan manual, implementasi digitalisasi menghadapi hambatan yang lebih besar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan administrasi kependudukan menghadirkan potensi besar untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Namun, perbedaan konteks geografis dan sosial menjadi faktor penting yang menentukan sejauh mana digitalisasi tersebut dapat diadopsi dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

## 2.3 Kerangka Berpikir



Berdasarkan Teori Difusi Inovasi Rogers (2003), keberhasilan implementasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh karakteristik inovasi yang ditawarkan. Karakteristik tersebut meliputi kemudahan akses (apakah layanan dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat), kelengkapan fitur (sejauh mana aplikasi atau sistem digital menyediakan layanan

yang dibutuhkan), serta keandalan sistem (stabilitas, keamanan, dan minimnya error). Semakin tinggi kualitas karakteristik inovasi tersebut, semakin besar kemungkinan masyarakat mau mencoba, menerima, dan akhirnya menggunakan layanan digital secara berkelanjutan.

Dalam proses ini, adopsi inovasi oleh masyarakat tidak berlangsung instan, melainkan melalui beberapa tahapan—mulai dari tahap pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, hingga konfirmasi. Oleh karena itu, proses adopsi masyarakat berperan penting sebagai *mediator*, yakni menjembatani antara implementasi digitalisasi dengan efektivitas pelayanan. Artinya, meskipun pemerintah telah menyiapkan sistem digital yang modern, layanan tersebut baru akan efektif apabila masyarakat benar-benar mengadopsinya dalam aktivitas sehari-hari, seperti pengurusan KTP elektronik, akta kelahiran, atau kartu keluarga.

Selanjutnya, Teori E-Governance (Fauzi & Purnamawati, 2025) menekankan bahwa transformasi digital dalam pemerintahan tidak sekadar penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan tata kelola pemerintahan menjadi lebih terbuka dan partisipatif. Dalam konteks layanan administrasi kependudukan, transformasi ini harus mampu menghadirkan transparansi (misalnya, masyarakat dapat memantau status pengajuan dokumen secara daring) dan akuntabilitas (adanya rekam jejak layanan serta mekanisme pengaduan yang jelas). Kedua aspek ini pada akhirnya menjadi ukuran keberhasilan efektivitas pelayanan publik di era digital.

Namun, berdasarkan Teori Good Governance dan temuan penelitian Aji dkk. (2022), efektivitas digitalisasi layanan publik tidak terlepas dari kondisi geografis. Lokasi geografis berperan sebagai *moderator* yang memengaruhi kekuatan hubungan antara implementasi digitalisasi dan efektivitas pelayanan. Hal ini karena terdapat kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan.

- Di wilayah perkotaan, masyarakat cenderung memiliki akses internet yang lebih stabil, perangkat teknologi yang memadai, serta tingkat literasi digital yang lebih tinggi. Kondisi ini membuat layanan digital lebih mudah diterima dan berdampak positif pada efektivitas pelayanan.
- Sebaliknya, di wilayah pedesaan, keterbatasan infrastruktur internet, rendahnya literasi digital, serta preferensi masyarakat terhadap layanan manual sering kali menjadi hambatan dalam mengadopsi layanan digital. Akibatnya, implementasi digitalisasi di wilayah ini belum sepenuhnya mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa implementasi digitalisasi yang baik belum tentu menghasilkan pelayanan yang efektif jika tidak diiringi dengan adopsi masyarakat. Selain itu, dampak digitalisasi juga tidak seragam di semua wilayah, karena lokasi geografis berperan penting dalam menentukan sejauh mana inovasi tersebut benar-benar bermanfaat bagi masyarakat.

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

### **2.4.1 Hipotesis Utama**

H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan implementasi digitalisasi layanan administrasi kependudukan terhadap efektivitas pelayanan publik di Provinsi Lampung.

### **2.4.2 Hipotesis Substanif**

H1a: Kemudahan akses digital berpengaruh positif terhadap aksesibilitas layanan administrasi kependudukan di Provinsi Lampung.

H1b: Kelengkapan fitur layanan digital berpengaruh positif terhadap kecepatan layanan administrasi kependudukan di Provinsi Lampung.

H1c: Keandalan sistem digital berpengaruh positif terhadap akurasi data kependudukan di Provinsi Lampung.

#### **2.4.3 Hipotesis Mediasi**

H2: Adopsi inovasi digital memediasi pengaruh implementasi digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi Lampung.

H2a: Persepsi kemanfaatan digital memediasi pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan masyarakat.

H2b: Persepsi kemudahan penggunaan memediasi pengaruh kelengkapan fitur terhadap kecepatan layanan.

#### **2.4.4 Hipotesis Moderasi**

H3: Lokasi geografis (perkotaan vs pedesaan) memoderasi pengaruh implementasi digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi Lampung.

H3a: Pengaruh implementasi digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan lebih kuat di wilayah perkotaan dibandingkan pedesaan.

H3b: Faktor kesenjangan digital memperlemah pengaruh implementasi digitalisasi terhadap efektivitas pelayanan di wilayah pedesaan.

#### **2.4.5 Hipotesis Komparatif**

H4: Terdapat perbedaan signifikan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan antara wilayah perkotaan dan pedesaan di Provinsi Lampung.

H4a: Aksesibilitas layanan digital lebih tinggi di wilayah perkotaan dibandingkan pedesaan.

H4b: Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital lebih tinggi di wilayah perkotaan dibandingkan pedesaan.

**Penjelasan:**

**H1** = Hipotesis utama (utama/pokok penelitian)

**H2** = Hipotesis mediasi (hubungan tidak langsung)

**H3** = Hipotesis moderasi (pengaruh interaksi)

**H4** = Hipotesis komparatif (perbandingan kelompok)

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, H. (2024). *DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU*. (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- Aysaqina, A, D. (2024). *IMPLEMENTASI PELAYANAN DAN ADMINISTRASI IKD (IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL) DI DISPENDUKCAPIL KOTA MALANG DARI ASPEK EFEKTIVITAS*. (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Malang, Malang.
- Fauzi, E, A., Purnamawati, N. (2025). Definisi Konseptual E-Government dan E-Governance : Analisis Komparatif. *Wacana : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 12(1). 16-22.
- Hariyoko, Y. (2023). Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Wacana Kinerja*, 26(2). 173-190.
- Ridzana, E., Natsir, L, F., Rizkiyah, W, F. (2025). EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN INDRAMAYU. *JURNAL ASPIRASI*, 15(1). 46-57.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2019). *Diffusion of Innovations*. In *An Integrated Approach to Communication Theory and Research* (hlm. 182-186). Lawrence Erlbaum Associates.  
<https://doi.org/10.4324/9780203710753-35>
- Susniwati., Ardiyansah., Sukorina, D. (2025). Good Governance di Era Digital: Studi Kasus Implementasi E-Government di Indonesia. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 8(1). 220-234.