JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

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

Rusidah[1], Yusran Fahmi[2], Gusti Muhammad Hidayatullah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail: rusidah333@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi layanan digital serta faktor yang memengaruhinya di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teori Technology Acceptance Model (TAM) Davis dalam Jogiyanto (2007). Data diperoleh dari 10 informan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan model interaktif serta diuji kredibilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan implementasi layanan digital berkategori cukup baik berdasarkan indikator kemudahan dipelajari, kemudahan digunakan, kejelasan, peningkatan kinerja, efektivitas, dan kemanfaatan, sehingga masyarakat mulai menerima layanan tersebut. Namun, pelaksanaan belum optimal akibat keterbatasan kemampuan digital warga, sarana prasarana, serta jaringan internet yang belum stabil. Faktor pendorong meliputi sosialisasi dan kepercayaan masyarakat, sedangkan penghambat berupa keterbatasan SDM, fasilitas, literasi digital, dan infrastruktur jaringan. Oleh karena itu, disarankan meningkatkan kompetensi aparatur, sarana prasarana, literasi digital, jaringan, serta sosialisasi dan pendampingan agar layanan dapat dimanfaatkan secara merata dan optimal.

Kata Kunci: Layanan Digital, Transformasi Administrasi, Literasi Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of digital services and the factors influencing them at the Sungai Tabukan District Office, North Hulu Sungai Regency, employing a qualitative approach and Davis's Technology Acceptance Model (TAM) as cited by Jogiyanto (2007). Data were gathered from 10 informants through observation, interviews, and documentation, then analyzed using an interactive model and verified for credibility. The results indicate that the implementation of digital services is rated as "quite good" based on indicators such as ease of learning, ease of use, clarity, performance improvement, effectiveness, and usefulness, leading to public acceptance of the services. However, implementation remains suboptimal due to limitations in residents' digital skills, facilities, and internet network stability. Driving factors include public outreach and community trust, while inhibiting factors consist of limitations in human resources, facilities, digital literacy, and network infrastructure. Therefore, it is recommended to enhance staff competence, facilities, digital literacy, and network infrastructure, as well as to improve outreach and support, ensuring the services can be utilized equitably and optimally.

Keywords: *Digital Services, Administrative Transformation, Public Literacy.*

PENDAHULUAN

Modernisasi tata kelola pemerintahan melalui digitalisasi saat ini telah menjadi keharusan strategis bagi bangsa Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dipandang sebagai instrumen vital dalam menciptakan sistem birokrasi yang transparan, efektif, akuntabel, dan bersih. Mengingat kondisi geografis Indonesia sebagai negara kepulauan dengan luas wilayah lebih dari 8 juta kilometer persegi serta jumlah penduduk yang mencapai 281,6 juta jiwa pada pertengahan 2024,

tantangan dalam pelayanan publik menjadi sangat kompleks. Kendala klasik seperti keterbatasan transportasi, jarak tempuh yang jauh, hingga disparitas kualitas SDM antarwilayah membuat metode konvensional menjadi tidak efisien. Sebagai ilustrasi, warga di pelosok Kalimantan sering kali harus menempuh perjalanan berhari-hari hanya untuk sekadar mengurus administrasi kependudukan dasar. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi jalan keluar untuk memangkas hambatan geografis tersebut. Selain faktor geografis, tantangan demografis juga menjadi perhatian serius, terutama terkait tingkat kemiskinan perdesaan yang mencapai 11,34 persen pada September 2024, jauh melampaui angka perkotaan yang hanya 6,66 persen. Kehadiran sistem digital juga krusial untuk menekan praktik korupsi, pungutan liar, dan percaloan melalui transparansi sistem.

Upaya pemerintah dalam menata digitalisasi birokrasi tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini menjadi batu pijakan utama yang mendefinisikan SPBE sebagai pemanfaatan TIK untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas, bersih, dan terpercaya. Perpres ini menginstruksikan integrasi arsitektur SPBE nasional, sehingga setiap instansi harus memiliki standar yang selaras, interoperabilitas data, serta keamanan yang terjamin. Setelah beberapa tahun berjalan, pemerintah mengevaluasi bahwa percepatan transformasi di daerah cenderung lamban, di mana banyak daerah yang hanya sekadar membangun situs web tanpa mengubah esensi alur kerja birokrasi. Hal ini melatarbelakangi lahirnya Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 yang bersifat lebih imperatif dengan target konkret dan sanksi tegas. Regulasi baru ini menekankan keterpaduan layanan nasional melalui portal digital, memastikan tidak ada lagi layanan yang sepenuhnya manual, dan secara khusus mengamanatkan penyediaan fasilitas pendampingan bagi masyarakat yang kesulitan, sebagai bentuk "sentuhan manusia" dalam adaptasi digital.

Kebijakan nasional tersebut diturunkan ke level daerah melalui Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara (HSU) Nomor 19 Tahun 2021. Regulasi daerah ini mewajibkan seluruh instansi, termasuk kantor kecamatan dan desa, untuk mengalihkan layanan administrasi ke format digital. Agenda ini dibagi menjadi tiga tahapan: pembangunan infrastruktur (2021-2022), integrasi sistem dan perluasan jangkauan (2023-2024), serta evaluasi dan peningkatan kualitas (2025). Meskipun telah memasuki tahun 2026 sebagai masa implementasi penuh, serta alokasi anggaran mencapai Rp8,5 miliar untuk pengadaan perangkat TI (komputer, scanner, printer, jaringan internet), realita lapangan masih menunjukkan berbagai hambatan yang signifikan.

Kecamatan Sungai Tabukan telah melakukan berbagai upaya transformasi digital dengan meluncurkan beberapa platform layanan. Pertama, SIMPUN (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan), yang merupakan kolaborasi Disdukcapil dan Diskominfo HSU untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KK, KIA, Akta Kematian, dan SKPWNI secara daring. Kedua, SIPDAR-PQ (Sistem Informasi Pelayanan Tanda Daftar Lembaga Pendidikan Al-Qur'an), yang dirancang khusus untuk mempermudah pendaftaran dan izin operasional lembaga pendidikan keagamaan. Ketiga, Google Form SILADEK, sebuah platform sederhana untuk pengajuan surat keterangan dan pengaduan secara digital. Keempat, Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital), sebuah inisiatif pusat yang berfungsi sebagai KTP digital sah bagi masyarakat.

Kesenjangan antara regulasi dan realitas adopsi teknologi di kecamatan juga tercermin dalam berbagai riset sebelumnya. Arisandy (2022) dalam studinya di Kecamatan Medan Denai menemukan bahwa meskipun teknologi sudah diterapkan, integrasi antar-sistem masih lemah dan terhambat oleh SDM yang kurang kompeten serta birokrasi yang belum suportif. Lebih lanjut, muncul fenomena *Digital Distrust*, yakni persepsi masyarakat bahwa dokumen digital dianggap kurang memiliki legitimasi dibandingkan dokumen fisik yang diproses tatap muka. Senada dengan hal tersebut,

Saputra (2021) menggarisbawahi bahwa pengalaman pengguna yang negatif sering memicu kegagalan adaptasi digital, sehingga kehadiran *helpdesk* di kantor kecamatan menjadi krusial.

Berdasarkan observasi di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, ditemukan bahwa optimalisasi layanan digital masih jauh dari target. Masyarakat cenderung masih membawa berkas fisik secara konvensional dan langsung menuju loket, alih-alih memanfaatkan sistem daring yang telah disediakan. Selain itu, ketergantungan masyarakat terhadap pendampingan petugas masih sangat tinggi, menunjukkan rendahnya kemandirian digital. Proses pelayanan manual pun tetap menjadi pilihan utama warga meskipun aplikasi sudah tersedia. Fakta lapangan juga menunjukkan minimnya media sosialisasi seperti spanduk atau papan informasi mengenai layanan digital di ruang tunggu, sehingga masyarakat tidak mendapatkan edukasi yang memadai mengenai jenis layanan yang tersedia secara daring. Ketidaksiapan pengguna ini menunjukkan bahwa kebijakan yang bersifat *top-down* tanpa mempertimbangkan perspektif masyarakat cenderung menemui hambatan serius.

Secara teoritis, *E-government* didefinisikan oleh Indrajit (2006) sebagai mekanisme interaksi berbasis TIK antara pemerintah dengan masyarakat untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan publik. Bank Dunia juga menekankan bahwa konsep ini bertujuan untuk memberdayakan masyarakat melalui transparansi dan akuntabilitas. Sementara itu, terkait proses penerapannya, Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2005) menjelaskan bahwa implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik untuk mencapai sasaran kebijakan. Implementasi layanan digital pada konteks ini mencakup kolaborasi sumber daya manusia, sarana prasarana, dan restrukturisasi birokrasi demi perbaikan kualitas layanan publik.

Untuk menganalisis perilaku masyarakat, digunakan beberapa kerangka teori utama. *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989) menyatakan bahwa penerimaan teknologi bergantung pada persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*). Jogiyanto (2007:111) menambahkan bahwa variabel eksternal seperti karakteristik sistem dan pelatihan juga sangat memengaruhi konstruk inti tersebut. Selanjutnya, teori Kesenjangan Digital dari Van Dijk (2006) membedah hambatan masyarakat ke dalam empat dimensi: motivasi, akses material, keterampilan, dan akses penggunaan. Di sisi lain, teori Resistensi terhadap Perubahan dari Kotter dan Schlesinger (1979) menjelaskan alasan individu menolak perubahan, yakni kekhawatiran kehilangan sesuatu yang bernilai serta kenyamanan terhadap sistem lama. Terakhir, teori implementasi dari Van Meter & Van Horn (1975) menegaskan bahwa faktor internal seperti kesiapan SDM, komunikasi, dan kondisi sosial-ekonomi sangat menentukan keberhasilan transformasi digital di tingkat lokal. Gabungan teori-teori ini memberikan kerangka komprehensif dalam membedah mengapa faktor internal (rendahnya literasi, persepsi negatif) dan faktor eksternal (infrastruktur, sosialisasi) menjadi penyebab dominan masyarakat di Kecamatan Sungai Tabukan masih lebih memilih sistem manual.

METODE

Pemilihan lokus penelitian merupakan langkah fundamental dalam menentukan keberhasilan eksplorasi fenomena di lapangan. Studi ini dipusatkan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU), sebuah wilayah yang tengah mengadaptasi perubahan signifikan dari sistem pelayanan konvensional menuju format digital. Transisi ini bukan sekadar perubahan prosedural, melainkan respons atas regulasi daerah, khususnya mandat yang tertuang dalam Perbup HSU No. 19 Tahun 2021. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada signifikansi urgensi untuk memotret bagaimana dinamika transisi tersebut dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna layanan, mengingat adanya tantangan dalam pergeseran perilaku dari sistem manual ke digital.

Melalui penetapan lokasi ini, diharapkan peneliti dapat mengidentifikasi variabel-variabel penghambat maupun pendukung yang memengaruhi adaptasi teknologi di tingkat akar rumput, sehingga gambaran mengenai implementasi layanan digital dapat dipahami secara komprehensif dan kontekstual.

Dalam menjabarkan realitas sosiologis di lapangan, penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif. Metodologi ini dianggap paling relevan karena bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam perspektif subjektif masyarakat terhadap layanan digital, serta memahami rasionalitas di balik kecenderungan warga yang masih memilih sistem manual. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2016:9), metode penelitian kualitatif berfungsi untuk meneliti pada kondisi objek yang bersifat alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci yang berinteraksi langsung dengan subjek penelitian. Penggunaan tipe penelitian deskriptif kualitatif ini memberikan ruang bagi peneliti untuk menyajikan narasi yang utuh dan mendalam mengenai implementasi layanan digital, melampaui sekadar angka-angka statistik, melainkan menggali makna dibalik fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Data merupakan elemen vital yang menjadi landasan utama bagi peneliti untuk merumuskan jawaban atas pertanyaan penelitian. Dalam konteks ini, data diartikan sebagai sekumpulan fakta empiris yang dihimpun secara sistematis untuk memecahkan rumusan masalah, sebagaimana ditegaskan oleh Sugiyono (2016:245) bahwa data penelitian adalah fakta empiris yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan dua kategori data untuk memperkuat analisis, yakni data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data mentah yang didapatkan secara langsung oleh peneliti melalui interaksi lapangan, baik lewat observasi perilaku maupun wawancara mendalam dengan sumber asli. Di sisi lain, data sekunder berfungsi sebagai elemen pendukung yang bersumber dari dokumen-dokumen resmi, arsip, atau literatur pihak ketiga yang relevan, guna memberikan validasi tambahan dan memperdalam kedalaman analisis.

Mengenai sumber data, penelitian ini menempatkan informan sebagai sumber informasi utama dalam proses penggalian data. Merujuk pada pemikiran Sugiyono (2016:225), sumber data adalah orang yang merespon dan menjawab pertanyaan penelitian, sehingga informan menjadi aktor krusial dalam memberikan gambaran mengenai situasi dan kondisi yang sedang diteliti. Untuk menjamin relevansi data, penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yakni metode pemilihan subjek berdasarkan pertimbangan spesifik karena dianggap memiliki pemahaman mendalam tentang implementasi layanan digital. Informan yang dilibatkan berjumlah 10 orang, yang terdiri atas tiga perwakilan dari pihak Kecamatan (Kepala Seksi Pelayanan, Pendamping PKH, dan Penata Layanan Operasional) serta tujuh orang masyarakat dari berbagai latar belakang, termasuk pengguna layanan digital maupun mereka yang masih memiliki keterbatasan teknologi. Pemilihan ini bertujuan untuk mendapatkan diversifikasi pandangan yang kaya mengenai perspektif masyarakat terhadap layanan digital.

Guna menjembatani antara kerangka teoretis dan observasi empiris, peneliti menyusun desain operasional penelitian sebagai panduan agar definisi konsep dapat terukur dengan jelas. Berdasarkan pandangan Sugiyono (2016:2), desain operasional merupakan definisi yang berlandaskan pada sifat-sifat yang diamati, yang mencakup hal-hal penting agar tidak terjadi kekeliruan atau salah tafsir dalam penelitian. Dalam kajian ini, kerangka pemikiran utama merujuk pada *Technology Acceptance Model* (TAM) menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:111). Model ini mengklasifikasikan perspektif masyarakat ke dalam dua dimensi utama: persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) yang diukur melalui indikator kemudahan dalam mempelajari, menggunakan, serta kejelasan sistem;

dan persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) yang diukur dari efektivitas, kecepatan kerja, serta nilai manfaat yang dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi metode untuk memastikan keakuratan informasi mengenai perspektif masyarakat. Pertama, peneliti melaksanakan observasi langsung di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan untuk mencermati proses pelayanan digital, ketersediaan perangkat seperti komputer atau kios pelayanan, serta mengamati perilaku interaksi warga saat menggunakan sistem digital maupun ketika mereka beralih kembali ke layanan manual. Kedua, dilakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan 10 informan terpilih. Fokus utama wawancara ini adalah menggali variabel TAM—mencakup perasaan warga terhadap kemudahan sistem dan manfaat yang mereka rasakan—serta mendalami alasan psikologis dan sosiologis di balik keputusan mereka kembali menggunakan layanan konvensional. Ketiga, peneliti melakukan dokumentasi, yang mencakup pengumpulan data pendukung seperti foto kegiatan pelayanan, dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan digital, dan statistik jumlah pengguna, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2016) sebagai langkah strategis dalam pengumpulan data.

Setelah data terkumpul, proses analisis dilakukan menggunakan model analisis data di lapangan dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Analisis ini merupakan proses sistematis dalam mencari, menyusun, dan mengorganisasikan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi agar mudah dipahami dan dapat ditarik kesimpulan yang valid. Terdapat tiga alur kegiatan yang dilakukan secara simultan: pertama, Reduksi Data, di mana peneliti memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data berdasarkan variabel *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Kedua, Penyajian Data (*Data Display*), yaitu proses menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk naratif, tabel, atau kutipan hasil wawancara untuk mempermudah pemahaman. Ketiga, Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*), yakni tahapan peneliti dalam merumuskan kesimpulan akhir mengenai faktor-faktor yang memengaruhi implementasi layanan digital berdasarkan hasil analisis mendalam yang telah dilakukan.

Sebagai penutup dalam kerangka metodologi, peneliti melakukan uji kredibilitas data untuk memastikan tingkat kepercayaan terhadap temuan penelitian. Hal ini krusial agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2016), uji kredibilitas dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui perpanjangan pengamatan dan triangulasi. Peneliti menerapkan Triangulasi Sumber dengan membandingkan informasi antar informan, seperti memvalidasi pernyataan masyarakat dengan penjelasan dari pihak Kecamatan. Selanjutnya, Triangulasi Teknik diterapkan dengan membandingkan data hasil wawancara dengan hasil observasi lapangan dan dokumen pelayanan. Terakhir, peneliti melakukan *member check*, yakni proses mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi data yang ditulis oleh peneliti telah sesuai dengan informasi yang sebenarnya disampaikan oleh informan selama proses wawancara berlangsung.

PEMBAHASAN

A. Implementasi Layanan Digital dalam Perspektif Masyarakat Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM)

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan *(Perceived Ease of Use)*
   a. Mudah dipelajari *(Easy to learn)*

      Indikator kemudahan dipelajari menggambarkan sejauh mana sistem layanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan dapat dipahami dengan cepat tanpa usaha berat atau pelatihan lama. Hasil wawancara menunjukkan kemudahan ini belum dirasakan secara

merata. Sebagian informan, terutama aparatur dan masyarakat yang sudah terbiasa teknologi, merasa layanan relatif mudah dipelajari setelah mendapat penjelasan atau pendampingan. Sebaliknya, kelompok yang belum terbiasa, terutama usia lanjut, masih mengalami kesulitan pada tahap awal dan sangat membutuhkan bimbingan petugas. Hasil observasi memperkuat hal tersebut: pendampingan masih diberikan secara langsung, sementara media panduan tertulis seperti brosur atau petunjuk mandiri belum tersedia. Artinya, penguasaan layanan digital masih sangat bergantung pada bantuan petugas secara langsung.

Analisis menunjukkan indikator kemudahan dipelajari berjalan cukup baik, namun sangat dipengaruhi tingkat literasi digital dan ketersediaan pendampingan. Pengguna yang sudah terbiasa teknologi tidak menemui banyak kendala, sedangkan yang belum terbiasa memerlukan bimbingan agar dapat mandiri. Temuan ini sejalan dengan Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang dikemukakan Davis dalam Jogiyanto (2007:115), di mana persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan keyakinan bahwa sistem mudah dipelajari dan tidak memerlukan usaha besar. Dalam penelitian ini, kemudahan baru dirasakan sebagian pengguna, belum menyeluruh. Oleh karena itu, peningkatan pendampingan, penyediaan panduan tertulis, serta sosialisasi berkelanjutan sangat diperlukan agar kemudahan mempelajari layanan digital dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

b. Mudah digunakan (*Easy to use*)

Indikator kemudahan digunakan berkaitan dengan sejauh mana masyarakat menilai sistem layanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan tidak rumit dalam pengoperasian sehari-hari, mencakup kemudahan navigasi, kesederhanaan alur, dan penyelesaian tugas dengan usaha minimal. Hasil wawancara menunjukkan sebagian besar informan menilai layanan relatif mudah diikuti karena menu dan alurnya sederhana. Namun, sebagian pengguna masih menemui kendala seperti mengunggah dokumen, menyesuaikan ukuran berkas, serta memahami istilah dalam sistem, sehingga kemudahan tersebut belum dirasakan secara merata. Hal ini diperkuat hasil observasi yang mencatat petugas loket masih sering membantu masyarakat, terutama saat mengisi formulir dan mengunggah berkas. Artinya, sistem pada dasarnya sudah cukup mudah digunakan, namun masih ada tahapan yang memerlukan bantuan petugas.

Analisis menunjukkan indikator kemudahan digunakan berjalan cukup baik, meskipun sangat dipengaruhi pengalaman teknologi masing-masing pengguna. Yang sudah terbiasa dapat mengoperasikan layanan dengan lancar, sedangkan yang belum memerlukan pendampingan. Temuan ini sejalan dengan Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang dikemukakan Davis dalam Jogiyanto (2007:115), di mana persepsi kemudahan penggunaan adalah keyakinan bahwa sistem tidak memerlukan usaha besar untuk dijalankan. Secara umum layanan sudah memberikan kemudahan, namun kendala teknis dan pemahaman masih ada. Oleh karena itu, tampilan yang lebih sederhana, bahasa yang lebih mudah dipahami, serta peningkatan literasi digital perlu ditingkatkan agar seluruh masyarakat dapat merasakan kemudahan penggunaan layanan secara mandiri.

c. Jelas dan Ringkas (*Clear and understandable*)

Indikator kejelasan dan kemudahan dipahami berkaitan dengan sejauh mana bahasa, instruksi, dan tampilan menu dalam sistem layanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan dapat dimengerti warga secara ringkas tanpa menimbulkan kebingungan. Hasil

wawancara menunjukkan indikator ini telah berjalan cukup baik; sebagian besar informan menilai alur layanan lebih sederhana dibandingkan pelayanan manual sehingga pengurusan administrasi menjadi lebih praktis. Namun, masyarakat yang belum terbiasa teknologi masih mengalami kesulitan memahami tahapan serta belum mengetahui status dokumen setelah pengajuan. Hasil observasi memperkuat hal tersebut: petugas masih sering memberikan penjelasan langsung, dan banyak warga menanyakan perkembangan berkas karena sistem belum menyajikan informasi status secara lengkap. Kendati demikian, pelayanan tetap berjalan baik berkat pendampingan petugas.

Berdasarkan gabungan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa aspek kejelasan dan kemudahan pemahaman telah berjalan cukup baik dan mampu menyederhanakan proses administrasi. Namun, sebagian masyarakat masih memerlukan penjelasan tambahan terkait alur dan status pengajuan. Temuan ini sejalan dengan Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang dikemukakan Davis dalam Jogiyanto (2007:115), yang menyatakan bahwa sistem akan lebih mudah diterima ketika informasi yang disajikan jelas, mudah dipahami, dan tidak membingungkan. Secara umum layanan sudah membantu menyederhanakan pelayanan, namun kejelasan sistem belum dirasakan sepenuhnya secara merata. Oleh karena itu, penyempurnaan penyampaian informasi dan keterbukaan status dokumen perlu ditingkatkan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami layanan secara mandiri.

2. Persepsi Kemanfaatan Penggunaan (*Perceived Usefulness*)
   a. Mempercepat Pekerjaan (*Work more quickly*)

Indikator mempercepat pekerjaan mengukur sejauh mana sistem layanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan mampu memangkas waktu tunggu penyelesaian dokumen, menyederhanakan prosedur, dan memberikan efisiensi waktu dibandingkan cara konvensional. Hasil wawancara menunjukkan layanan telah membantu mempercepat pelayanan bagi sebagian besar pengguna. Aparatur dan warga yang sudah terbiasa teknologi merasakan pengajuan menjadi lebih cepat karena tidak perlu mengisi data berulang maupun datang langsung ke kantor. Namun, sebagian masyarakat yang belum terbiasa masih menemui kendala saat mengunggah berkas atau menggunakan sistem sehingga tetap memerlukan bantuan petugas. Hasil observasi memperkuat hal tersebut: layanan berjalan cepat apabila jaringan baik dan berkas sesuai syarat, namun gangguan jaringan maupun kesalahan pengunggahan dapat memperlambat proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator mempercepat pekerjaan telah berjalan cukup baik. Sistem terbukti mampu mengurangi waktu pelayanan dibandingkan metode manual, meskipun manfaat tersebut belum dirasakan sepenuhnya secara merata akibat hambatan teknis dan perbedaan kemampuan literasi digital warga. Temuan ini sejalan dengan Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang dikemukakan Davis dalam Jogiyanto (2007:114), yang menyatakan bahwa pengguna akan menerima teknologi apabila sistem tersebut mampu meningkatkan kinerja dan mempercepat penyelesaian pekerjaan. Secara umum layanan digital telah mempercepat proses administrasi bagi yang telah memahami cara penggunaannya, namun penyempurnaan akses serta pendampingan masih diperlukan agar manfaat percepatan dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

   b. Meningkatkan Efektivitas (*Increase effectiveness*)

Indikator meningkatkan efektivitas mengukur sejauh mana sistem pelayanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan mampu menjamin ketepatan hasil kerja, meminimalkan kesalahan input data, serta menghasilkan dokumen yang valid secara hemat tenaga dan biaya. Hasil wawancara menunjukkan layanan digital telah membantu meningkatkan efektivitas administrasi karena warga dapat mengajukan permohonan secara daring sehingga mengurangi keharusan datang langsung ke kantor. Namun, sebagian warga menilai manfaat tersebut belum sepenuhnya optimal akibat kendala jaringan internet, keterbatasan perangkat, serta kurangnya pemahaman dalam

menggunakan sistem. Hasil observasi memperkuat bahwa sistem telah mempermudah penyampaian data dan pengelolaan dokumen, meskipun beberapa tahapan masih memerlukan verifikasi secara manual sehingga proses belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator meningkatkan efektivitas telah berjalan cukup baik. Layanan digital nyata memberikan kemudahan dalam proses administrasi, namun tingkat efektivitasnya masih sangat dipengaruhi ketersediaan infrastruktur, kualitas jaringan, serta kemampuan digital masing-masing warga. Temuan ini sejalan dengan Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang dikemukakan Davis dalam Jogiyanto (2007:114), yang menjelaskan bahwa persepsi kemanfaatan akan tumbuh ketika sistem mampu membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif. Secara umum sistem telah membawa manfaat nyata dalam peningkatan efektivitas pelayanan, meskipun masih ada hambatan yang perlu diperbaiki agar manfaat tersebut dapat dirasakan secara merata dan optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

c. Sangat Bermanfaat (*Useful)*

Indikator sangat bermanfaat mengukur sejauh mana kehadiran sistem layanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan mampu memberikan nilai guna yang tinggi, keuntungan fungsional bagi kehidupan warga, serta dipandang sebagai inovasi pelayanan yang penting dan dibutuhkan masyarakat luas. Hasil wawancara menunjukkan layanan ini memberikan manfaat cukup besar dalam mempermudah pengurusan dokumen, menghemat waktu, serta mengurangi keharusan datang langsung ke kantor kecamatan. Namun, manfaat tersebut belum dirasakan secara merata karena sebagian warga masih menghadapi kendala jaringan, keterbatasan perangkat, maupun kurangnya keterampilan digital. Hasil observasi memperkuat bahwa sistem telah mempercepat administrasi dan memudahkan pengelolaan data, meskipun pada beberapa kondisi masyarakat masih memerlukan pendampingan sehingga kebermanfaatan sistem belum sepenuhnya menyeluruh.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator kebermanfaatan telah berjalan cukup baik. Layanan nyata membantu meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kualitas pelayanan, namun manfaatnya masih dipengaruhi kesiapan pengguna, kualitas jaringan, serta ketersediaan sarana pendukung. Temuan ini sejalan dengan Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang dikemukakan Davis dalam Jogiyanto (2007:114), yang menjelaskan bahwa pengguna menerima teknologi apabila sistem tersebut memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kinerja dan mempermudah penyelesaian pekerjaan. Secara umum layanan telah bermanfaat bagi aparatur maupun masyarakat, namun penyempurnaan infrastruktur dan pendampingan masih diperlukan agar manfaat dapat dirasakan secara optimal dan merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

B. Faktor faktor yang Memengaruhi Implementasi Layanan Digital

1. Faktor Penghambat

a. Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM)

Kesiapan SDM merupakan faktor penentu keberhasilan layanan digital. Di Kecamatan Sungai Tabukan, belum ada tenaga IT khusus sehingga petugas merangkap operator, dan penanganan gangguan sistem menjadi lambat. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan keterbatasan kompetensi teknologi aparatur menghambat kelancaran pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975:463), yang menyatakan bahwa ketersediaan sumber daya berkompeten sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

b. Sarana dan Prasarana (Fasilitas)

Sarana dan prasarana pendukung teknologi di Kecamatan Sungai Tabukan masih menjadi faktor penghambat layanan digital. Komputer berusia lama, jumlah pemindai terbatas, kurangnya perangkat petugas lapangan, jaringan internet tidak stabil akibat kondisi geografis, serta pemadaman listrik berkala membuat pelayanan belum berjalan optimal. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan keterbatasan fasilitas menghambat kelancaran operasional. Temuan ini sejalan dengan Teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975:463), yang menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana merupakan penentu keberhasilan kebijakan. Peningkatan perangkat dan jaringan sangat diperlukan agar layanan digital berjalan lebih efektif.

c. Literasi Digital Masyarakat

Sarana dan prasarana pendukung teknologi di Kecamatan Sungai Tabukan masih menjadi faktor penghambat layanan digital. Komputer berusia lama, jumlah pemindai terbatas, kurangnya perangkat petugas lapangan, jaringan internet tidak stabil akibat kondisi geografis, serta pemadaman listrik berkala membuat pelayanan belum berjalan optimal. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan keterbatasan fasilitas menghambat kelancaran operasional. Temuan ini sejalan dengan Teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975:463), yang menyatakan ketersediaan sarana dan prasarana merupakan penentu keberhasilan kebijakan. Peningkatan perangkat dan jaringan sangat diperlukan agar layanan digital berjalan lebih efektif.

d. Infrastruktur Jaringan

Infrastruktur jaringan di Kecamatan Sungai Tabukan masih menjadi faktor penghambat utama. Kondisi geografis berupa lahan basah dan rawa menyebabkan jaringan internet belum stabil, sehingga proses pelayanan sering terganggu. Pemadaman listrik juga turut melumpuhkan operasional. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan kualitas jaringan yang belum memadai membuat pelayanan digital belum berjalan optimal. Temuan ini sejalan dengan Teori Kesenjangan Digital (Digital Divide) Van Dijk (2005:45), yang menyatakan ketersediaan infrastruktur teknologi sangat menentukan pemanfaatan layanan digital. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jaringan sangat diperlukan.

2. **Faktor Pendorong**

a. Sosialisasi dan Pendampingan

Sosialisasi dan pendampingan menjadi faktor pendorong implementasi layanan digital di Kecamatan Sungai Tabukan. Petugas loket rutin memberikan bimbingan langsung dalam pengisian formulir, pengunggahan dokumen, serta penggunaan aplikasi IKD, sehingga menjadi jembatan bagi warga yang belum terbiasa teknologi. Meski sosialisasi belum menjangkau seluruh lapisan, upaya pendampingan menunjukkan komitmen pemerintah kecamatan dalam mendukung adopsi layanan digital. Temuan ini sejalan dengan Teori Implementasi Kebijakan Edward III (1980:10), yang menyatakan komunikasi melalui sosialisasi dan pendampingan jelas sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

b. Budaya dan Kepercayaan Masyarakat

Budaya dan kepercayaan masyarakat menjadi faktor pendorong implementasi layanan digital. Kelompok usia produktif yang melek digital mulai beralih ke sistem baru karena merasakan manfaatnya, sekaligus menjadi sumber informasi bagi warga lain. Terjadi pergeseran bertahap dari kebiasaan manual ke digital, meskipun belum menyeluruh. Temuan ini sejalan dengan Teori Resistensi terhadap Perubahan Kotter dan

Schlesinger (1979:111), yang menyatakan penolakan terhadap perubahan dapat dikurangi melalui pendampingan dan sosialisasi. Hal ini juga selaras dengan TAM Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007:114–115), di mana persepsi kemudahan dan manfaat mendorong penerimaan teknologi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Layanan Digital dalam Perspektif Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan implementasi layanan digital telah berjalan cukup baik karena masyarakat mulai merasakan kemudahan serta manfaat penggunaannya, namun belum berjalan secara optimal akibat berbagai kendala yang masih dijumpai. Dilihat dari enam indikator berdasarkan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), pada aspek mudah dipelajari dan mudah digunakan, masyarakat yang telah terbiasa teknologi dapat mengakses layanan dengan relatif sederhana, sementara kelompok usia lanjut serta yang memiliki kemampuan terbatas masih memerlukan pendampingan petugas. Pada aspek jelas dan ringkas, informasi prosedur telah tersampaikan cukup baik namun sebagian warga masih belum sepenuhnya memahami alur sehingga tetap meminta bantuan. Pada aspek mempercepat pekerjaan dan meningkatkan efektivitas, sistem mampu memangkas waktu serta menyederhanakan pengelolaan data apabila berjalan lancar, namun gangguan jaringan dan keterbatasan perangkat sering memperlambat proses sehingga manfaat belum dirasakan secara merata. Secara umum layanan dinilai bermanfaat bagi kemudahan dan efisiensi, namun masih ada sebagian masyarakat yang merasa lebih nyaman dengan pelayanan langsung secara konvensional. Implementasi tersebut dipengaruhi pula oleh sejumlah faktor yang dikelompokkan menjadi penghambat dan pendorong. Faktor yang sangat menghambat meliputi kesiapan SDM yang belum memadai karena belum adanya tenaga IT khusus sehingga penanganan gangguan lambat, serta literasi digital masyarakat yang belum merata terutama pada kelompok usia lanjut dan kelompok yang belum terbiasa teknologi. Faktor yang menghambat meliputi keterbatasan sarana dan prasarana seperti komputer berusia lama serta jumlah pemindai terbatas, dan infrastruktur jaringan yang tidak stabil akibat kondisi geografis rawa serta pemadaman listrik berkala. Sebaliknya, faktor pendorong yang cukup berperan adalah sosialisasi dan pendampingan langsung dari petugas yang menjadi jembatan bagi warga yang belum terbiasa, serta adanya pergeseran budaya dan kepercayaan terutama dari kelompok usia produktif yang mulai menerima dan memanfaatkan layanan digital. Secara keseluruhan, faktor penghambat masih lebih dominan dibandingkan pendorong, sehingga diperlukan upaya terpadu untuk memperbaiki ketersediaan tenaga ahli, menyempurnakan perangkat dan jaringan, meningkatkan literasi digital secara berkelanjutan, serta memperkuat sosialisasi dan pendampingan agar manfaat layanan digital dapat dirasakan secara menyeluruh dan optimal oleh seluruh lapisan masyarakat di Kecamatan Sungai Tabukan.

DAFTAR PUSTAKA

Arisandy, R. (2022). *Analisis Implementasi E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Kecamatan (Perspektif Masyarakat)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Program Studi Ilmu Administrasi, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

Indrajit, R. E. (2006). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan*

Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kotter, J. P., & Schlesinger, L. A. (1979). Choosing Strategies for Change. *Harvard Business Review*, 57(2), 106-114.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Saputra, A. (2021). *Evaluasi Implementasi Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Program Studi Ilmu Administrasi, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.