



## Model Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Pakuwon Kecamatan Garut Kota Kabupaten Garut

Agus Kusnadi  
Universitas Garut

[24091724037@pasca.uniga.ac.id](mailto:24091724037@pasca.uniga.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan masyarakat dan pegawai Kelurahan Pakuwon dalam memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta merumuskan model kesiapan pemanfaatan teknologi pelayanan publik yang kontekstual di tingkat kelurahan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih dominannya pelayanan publik secara manual, meskipun kebijakan digitalisasi pelayanan publik terus didorong. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif dengan teknik pengumpulan data melalui *Focus Group Discussion* (FGD), wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari masyarakat sebagai pengguna layanan dan pegawai kelurahan sebagai penyelenggara layanan. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengacu pada kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat dan pegawai kelurahan pada umumnya memiliki persepsi positif terhadap pemanfaatan teknologi pelayanan publik, terutama terkait manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan ketertiban administrasi. Namun, kesiapan tersebut masih dihadapkan pada keterbatasan sarana dan prasarana, stabilitas jaringan internet, variasi literasi digital, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Penelitian ini menghasilkan model kesiapan pemanfaatan teknologi pelayanan publik berbasis alur pelayanan administratif kelurahan yang sederhana, bertahap, dan berkelanjutan, sebagai dasar pengembangan layanan publik berbasis teknologi di tingkat kelurahan.

**Kata Kunci :** kesiapan teknologi, pelayanan publik, kelurahan, TAM, UTAUT

### 1. Pendahuluan

Era Revolusi Industri 5.0 telah menempatkan teknologi digital sebagai elemen fundamental dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor pelayanan publik. Transformasi dari sistem manual ke digital menjadi tuntutan mutlak bagi organisasi pemerintah guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), seperti aplikasi manajemen pelayanan dan *platform* komunikasi digital, memungkinkan pegawai bekerja lebih cepat dan terkoordinasi, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan publik (Parasuraman et al., 2008; Laudon & Laudon, 2003).

Di Indonesia, semangat digitalisasi ini diwujudkan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tertuang dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. Pemerintah Kabupaten Garut merespons kebijakan ini melalui Peraturan Bupati Garut No. 248 Tahun 2023, yang mendorong integrasi layanan publik hingga ke tingkat desa dan kelurahan melalui aplikasi "Smart Ketan" (Kelurahan dan Kecamatan). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah administrasi kependudukan dan surat-menyurat secara daring.

Namun, implementasi teknologi di tingkat akar rumput sering kali menghadapi tantangan kompleks. Di Kelurahan Pakuwon, Kecamatan Garut Kota, meskipun infrastruktur dasar telah tersedia, observasi awal menunjukkan bahwa kesiapan pemanfaatan teknologi masih belum optimal. Kendala utama meliputi resistensi perubahan budaya kerja, keterbatasan kompetensi digital aparatur, serta belum meratanya literasi digital di kalangan masyarakat pengguna layanan. Kesenjangan antara regulasi yang ideal dan realitas kesiapan di lapangan ini menjadi hambatan serius bagi terciptanya *smart governance*.

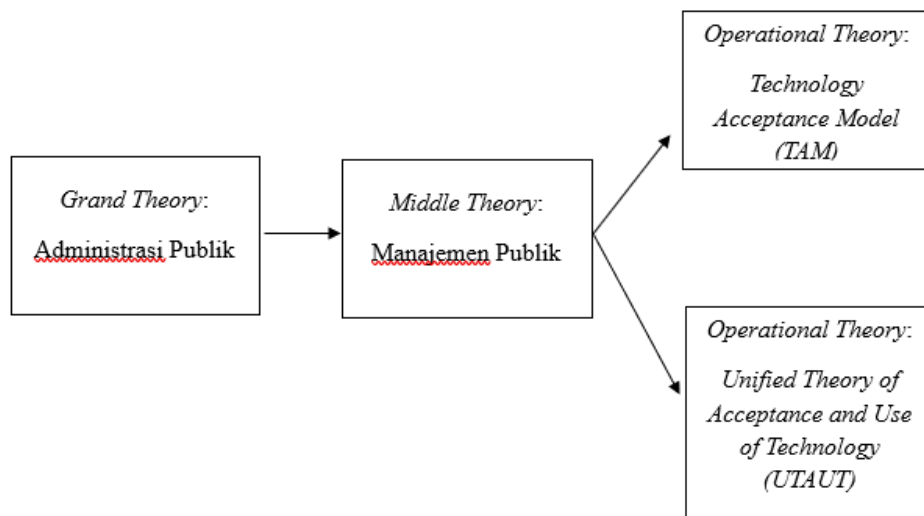
Untuk menjawab tantangan tersebut, penelitian ini mengadopsi kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai pisau analisis. Kedua model ini digunakan untuk memetakan faktor-faktor determinan—seperti persepsi kemudahan, kebermanfaatan, dan pengaruh sosial—yang memengaruhi penerimaan teknologi baik oleh pegawai maupun masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan model kesiapan pemanfaatan teknologi yang kontekstual dan aplikatif, guna mendukung optimalisasi pelayanan publik digital di Kelurahan Pakuwon.

## 2. Literature Review

### Administrasi Publik dan Transformasi Digital

Administrasi publik berfokus pada pengelolaan dan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan untuk mencapai tujuan negara. Dalam perkembangannya, administrasi publik modern menuntut efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas yang dapat dicapai melalui penerapan teknologi (Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono, 2020; Hendrayady, 2011). Konsep ini bermanifestasi dalam *E-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan lembaga lainnya (Indrajit, 2002). Penerapan *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih responsif dan efektif sesuai tuntutan zaman (Ratminto & Winarsih, 2005).

Untuk mengukur kesiapan dan penerimaan teknologi dalam pelayanan publik, penelitian ini mengintegrasikan dua model teoritis utama. Pertama, *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), yang menekankan pada dua persepsi utama pengguna: Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*). Berikut adalah kerangka teori yang digunakan :



**Gambar 1. Kerangka Teori**

Kedua, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). UTAUT melengkapi analisis dengan variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Memfasilitasi. Integrasi kedua teori ini relevan untuk memotret dinamika penerimaan teknologi baik dari sisi aparatur (penyedia layanan) maupun masyarakat (pengguna layanan).

Tinjauan terhadap penelitian terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu diisi. Penelitian Siregar (2023) dan Andini & Firmansyah (2023) berfokus pada kesiapan masyarakat dengan variabel dominan kemudahan penggunaan, namun tidak menggunakan kerangka UTAUT yang komprehensif. Sebaliknya, penelitian Rohmah (2021) menggunakan UTAUT tetapi hanya terbatas pada perspektif aparatur sipil negara (ASN) tanpa melibatkan masyarakat. Sementara itu, Saputra & Ningsih (2024) menyoroti aspek infrastruktur namun belum menyusun model kesiapan yang integratif.

Oleh karena itu, penelitian ini mengisi *gap* tersebut dengan menggabungkan perspektif dua sisi (*two-sided perspective*), yaitu aparatur kelurahan dan masyarakat pengguna, serta mengombinasikan konstruksi TAM dan UTAUT untuk merumuskan "Model Kesiapan" yang holistik dan kontekstual pada level pemerintahan terdepan (Kelurahan).

### 3. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kesiapan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik di Kelurahan Pakuwon. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang diteliti menyangkut perilaku, persepsi, dan konteks sosial yang kompleks dan tidak dapat dijelaskan sepenuhnya melalui ukuran kuantitatif semata. Kerangka analisis penelitian mengadopsi teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) guna mengidentifikasi persepsi, hambatan, serta dukungan adopsi teknologi dari perspektif masyarakat maupun aparatur kelurahan.

Definisi operasional variabel disusun berdasarkan indikator tematik yang digali dari data lapangan, meliputi: (1) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), (2) Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), (3) Pengaruh Sosial (*Social Influence*), dan (4) Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*). Penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Pakuwon, Kecamatan Garut Kota, dengan melibatkan informan kunci yang terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pelayanan, Operator IT, Ketua RW/RT, serta Tokoh Masyarakat/Pemuda.

Teknik pengumpulan data utama dilakukan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara mendalam. FGD dilaksanakan dalam dua sesi terpisah untuk meminimalkan bias kekuasaan: Sesi I dengan aparatur kelurahan (fokus pada kendala teknis dan birokrasi) dan Sesi II dengan perwakilan masyarakat (fokus pada pengalaman pengguna). Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber (membandingkan data pegawai vs masyarakat) dan teknik *member check* untuk memastikan akurasi interpretasi peneliti terhadap pandangan informan.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil Penelitian

Kelurahan Pakuwon, sebagai bagian dari wilayah perkotaan di Kecamatan Garut Kota, memiliki karakteristik masyarakat yang heterogen baik dari segi latar belakang pendidikan, pekerjaan, maupun tingkat literasi digital. Posisi strategis kelurahan sebagai pusat administrasi menuntut intensitas pelayanan publik yang tinggi. Namun, observasi lapangan menunjukkan bahwa infrastruktur digital yang tersedia belum sepenuhnya mendukung lonjakan kebutuhan layanan berbasis elektronik, menciptakan kesenjangan antara tuntutan regulasi digitalisasi dan realitas di lapangan.

#### **Kesiapan Masyarakat dan Pegawai Kelurahan Pakuwon dalam Memanfaatkan Teknologi dalam Pelayanan Publik**

Peneliti memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara terkait kesiapan penerapan layanan publik berbasis digital di Kelurahan Pakuwon. Kegiatan FGD dilaksanakan di Aula Kelurahan Pakuwon pada tanggal 5 Januari 2026 dengan peserta yang terdiri dari dua kelompok, yaitu kelompok Masyarakat yang merupakan perwakilan RT/RW dan anggota kader. Dari hal tersebut kelompok Masyarakat yang datang sebanyak 14 orang serta kelompok perangkat kelurahan sebanyak 5 orang.



Sumber : Dokumentasi Penulis (2026)

Hasil FGD dan wawancara, masyarakat menilai bahwa pelayanan administratif di Kelurahan Pakuwon yang selama ini masih dilakukan secara manual pada umumnya memuaskan. Pelayanan dinilai berjalan baik, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan administrasi. Dari sisi waktu penyelesaian, masyarakat menyampaikan bahwa proses pelayanan administratif umumnya dapat selesai dalam satu hari. Hal ini tergambar dari pernyataan informan yang menegaskan bahwa pelayanan di kelurahan cenderung cepat dan tidak berbelarut-larut, misalnya:

“Kalau urusan surat-surat di kelurahan biasanya cepat, satu hari beres, namun tetap sesuai SOP selesai dalam hari itu” (Wawancara kelompok masyarakat, 5 Januari 2026)

Meskipun demikian, masyarakat juga mengungkapkan bahwa kendala dapat muncul pada kondisi tertentu, terutama ketika pelayanan harus melibatkan sistem/komputer atau terhubung dengan layanan digital yang dikelola oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Dalam situasi seperti ini, hambatan yang sering dirasakan masyarakat mencakup gangguan sistem atau “server yang lagi *maintenance*”, keterbatasan sarana dan prasarana, serta faktor SDM yang pada kondisi tertentu dinilai belum cukup terampil atau kurang ramah. Salah satu informan menyampaikan pengalaman tersebut dengan menyebutkan:

“Kalau pas harus pakai sistem dari atas dan servernya lagi gangguan, itu yang bikin lama.” (Wawancara kelompok masyarakat, 5 Januari 2026)

Bahkan, ada juga yang menyoroti aspek SDM pelayanan:

“Kadang petugasnya juga ada yang kurang paham atau kurang ramah, jadi kita bingung.” (Wawancara kelompok masyarakat, 5 Januari 2026)

### Hasil FGD/Wawancara Kelompok Perangkat Kelurahan

Hasil FGD dan wawancara dengan perangkat Kelurahan Pakuwon menunjukkan bahwa pelayanan yang paling dominan dan paling sering diakses masyarakat adalah pelayanan yang bersifat administratif. Layanan administratif ini menjadi prioritas karena berkaitan langsung dengan kebutuhan harian masyarakat, seperti pengurusan surat keterangan dan layanan pendukung administrasi kependudukan. Dari sudut pandang perangkat kelurahan, layanan administratif juga merupakan jenis layanan yang paling membutuhkan ketepatan data, kelengkapan persyaratan, serta ketertiban arsip, sehingga alur pelayanan harus dijaga agar tetap cepat dan jelas.

Perangkat kelurahan memandang bahwa pelayanan manual yang berjalan saat ini dapat dilaksanakan dengan relatif baik, namun ketika pelayanan mulai bersinggungan dengan penggunaan komputer atau sistem yang terhubung dengan layanan di tingkat pemerintah daerah atau pusat, maka aspek pendukung menjadi sangat menentukan kelancaran pelayanan.

“Sebenarnya selama ini pelayanan masih dapat di handle dengan baik, namun jika permintaan pelayanan sedang tinggi suka menjadi kendala karena sumberdaya yang terbatas, mungkin jika layanan dibuat lebih digital pelayanan akan menjadi lebih efektif”

Oleh karena itu, rencana penerapan layanan digital dipahami sebagai publik yang perlu disiapkan secara matang agar tidak menurunkan kualitas pelayanan administratif yang selama ini sudah berjalan.

Dalam diskusi, perangkat kelurahan mengidentifikasi bahwa kesiapan SDM merupakan salah satu publik penting dalam penerapan layanan public berbasis digital.

“Sebetulnya karena saat ini digitalisasi sudah lebih maju jadi mau tidak mau dalam keseharian juga kami sudah lumayan sering menggunakan teknologi, jadi kami siap jika akan ada proses adaptasi dari manual ke digitalisasi”

Perangkat kelurahan menilai bahwa penerapan layanan digital akan membutuhkan kemampuan operasional yang lebih konsisten, terutama terkait penggunaan komputer, pengelolaan aplikasi, serta kemampuan melakukan input dan pembaruan data secara akurat. Keterampilan ini tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga menyangkut ketelitian, kecepatan, dan konsistensi dalam mengikuti alur kerja digital.

Sejalan dengan itu, perangkat kelurahan menyampaikan adanya kebutuhan untuk peningkatan keterampilan melalui pelatihan atau pendampingan. Pelatihan dipandang penting agar seluruh petugas terkait memiliki pemahaman yang sama mengenai prosedur digital, pembagian peran, serta penanganan kendala yang mungkin muncul. Selain pelatihan awal, perangkat kelurahan juga menekankan perlunya pendampingan lanjutan untuk memastikan keterampilan tersebut benar-benar diterapkan secara konsisten dalam pelayanan sehari-hari, termasuk ketika terjadi pergantian petugas atau perubahan sistem.

“Jadi meskipun kami siap, pelatihan tetap dibutuhkan karena sumber daya yang ada di kelurahan tetap harus menjadi garda terdepan agar kami nanti bisa menjelaskan dengan baik bagaimana proses digitalisasinya kepada masyarakat”

Aspek kesiapan SDM ini sesuai dengan pedoman FGD perangkat kelurahan yang menyoroti kompetensi aparatur, kebutuhan pelatihan, dan kesiapan operasional.

Selain SDM, perangkat kelurahan menekankan bahwa kesiapan penerapan layanan digital sangat bergantung pada dukungan sarana-prasarana dan jaringan. Sarana-prasarana yang dimaksud mencakup ketersediaan perangkat kerja seperti komputer/laptop, perangkat pendukung pelayanan misalnya seperti printer dan perangkat administrasi lainnya, serta fasilitas pendukung konektivitas. Ketersediaan perangkat yang memadai dipandang sebagai prasyarat agar layanan digital tidak hanya dapat direncanakan, tetapi juga dapat dijalankan secara operasional.

“Dalam pelaksanaannya seringkali internet sulit di akses atau kecepatan internetnya lemot, komputer yang tersedia juga masih kurang dan belum optimal, jadi memang sarana prasarana juga harus ditingkatkan”

Berikut Adalah faktor pendukung dan faktor penghambat pemanfaatan teknologi pelayanan public di kelurahan pakuwon disajikan di tabel 1:

**Tabel 1.** Tabel Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pemanfaatan Teknologi Pelayanan Publik di Kelurahan Pakuwon

<b>Aspek</b>	<b>Faktor Pendukung</b>	<b>Faktor Penghambat</b>
<b>Sikap dan Persepsi terhadap Teknologi</b>	Masyarakat dan perangkat kelurahan menunjukkan sikap positif dan penerimaan yang baik terhadap rencana penerapan layanan digital. Digitalisasi dipandang sebagai kebutuhan dan peluang peningkatan kualitas pelayanan.	Sebagian pengalaman negatif masyarakat terhadap layanan publik digital (server maintenance, sistem lambat) menimbulkan keraguan terhadap keandalan layanan digital.
<b>Pengalaman Penggunaan Teknologi</b>	Masyarakat telah terbiasa menggunakan layanan digital, baik layanan publik (JKN Mobile, pajak digital) maupun layanan komersial, sehingga memiliki pengalaman awal dalam berinteraksi dengan sistem digital.	Pengalaman layanan publik digital yang dianggap lebih rumit dibandingkan layanan komersial berpotensi menurunkan minat penggunaan jika desain sistem tidak sederhana.
<b>Sumber Daya Manusia (SDM)</b>	Perangkat kelurahan memiliki kesiapan awal dan keterbukaan untuk beradaptasi dari sistem manual ke sistem digital. Aparatur menyadari pentingnya digitalisasi dalam mendukung pelayanan.	Kemampuan teknis aparatur belum merata dan masih membutuhkan pelatihan serta pendampingan agar mampu mengoperasikan layanan digital secara konsisten.
<b>Sarana dan Prasarana</b>	Terdapat upaya bertahap dari kelurahan untuk menambah sarana dan prasarana pendukung pelayanan.	Ketersediaan perangkat kerja, kualitas dan stabilitas jaringan internet masih terbatas dan menjadi kendala utama dalam penerapan layanan digital.
<b>Dukungan Kelembagaan</b>	Adanya dukungan dan arahan pimpinan kelurahan terhadap rencana digitalisasi pelayanan publik.	Ketergantungan pada dukungan instansi eksternal (Diskominfo/pemerintah daerah) dalam penyediaan server, keamanan data, dan pemeliharaan sistem.
<b>Literasi Digital Masyarakat</b>	Masyarakat memiliki strategi adaptif untuk mengatasi keterbatasan literasi digital, seperti meminta bantuan keluarga, lingkungan sekitar, dan belajar melalui tutorial digital.	Variasi tingkat literasi digital masyarakat berpotensi menimbulkan kesenjangan akses layanan jika tidak disertai sosialisasi dan pendampingan.
<b>Prosedur dan Alur Pelayanan</b>	Kesadaran bersama akan pentingnya penyusunan SOP dan	SOP pelayanan belum tersusun dan dipahami secara optimal, sehingga berpotensi

Aspek	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
	alur pelayanan yang jelas dalam mendukung layanan digital.	menimbulkan kebingungan dalam penerapan layanan digital.
Dukungan Teknis	Kesadaran akan perlunya dukungan teknis untuk menjamin keberlanjutan layanan digital.	Keterbatasan tenaga teknis/SDM IT untuk menangani gangguan sistem dan perawatan teknologi secara berkelanjutan.

**Analisis Persepsi Pengguna**

Berdasarkan analisis *Technology Acceptance Model* (TAM), ditemukan dualisme dalam persepsi masyarakat dan pegawai. Pada aspek Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), mayoritas informan mengakui bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi waktu dan transparansi birokrasi. Namun, pada aspek Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), terdapat hambatan signifikan berupa *digital divide* (kesenjangan digital). Generasi muda dan pegawai yang lebih adaptif merasa teknologi mudah digunakan, sementara kelompok masyarakat lanjut usia dan pegawai senior mengalami kesulitan teknis dan membutuhkan pendampingan intensif. Kompleksitas antarmuka aplikasi layanan yang ada saat ini juga dikeluhkan belum cukup *user-friendly* bagi pengguna awam.

**Analisis Pemetaan TAM dan UTAUT**

Berdasarkan hasil FGD dan wawancara, penerimaan dan kesiapan pemanfaatan teknologi pelayanan publik di Kelurahan Pakuwon dapat dijelaskan secara komprehensif melalui integrasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Dari perspektif TAM, *perceived usefulness* muncul sebagai faktor dominan yang mendorong penerimaan teknologi. Masyarakat dan perangkat kelurahan meyakini bahwa teknologi dapat memberikan manfaat nyata berupa percepatan pelayanan, peningkatan efisiensi kerja, serta perbaikan ketertiban administrasi. Persepsi manfaat ini membentuk sikap positif terhadap penggunaan teknologi, yang selanjutnya memperkuat *attitude toward use* dan minat untuk menggunakan layanan digital di masa mendatang.

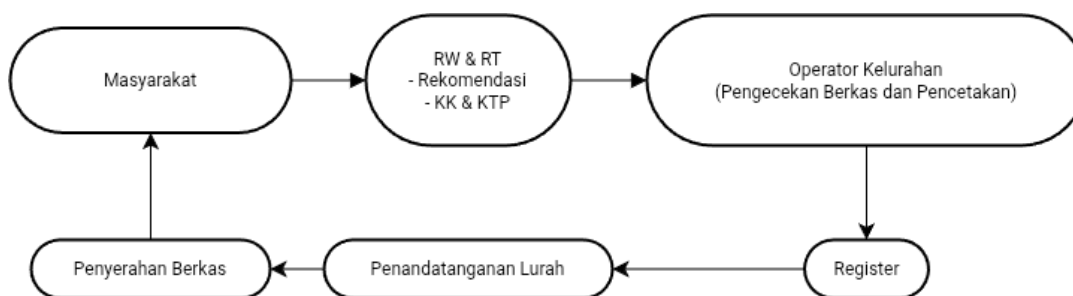
Berikut adalah pemetaan faktor pendukung dan penghambat dengan TAM-UTAUT disajikan di tabel 2 :

Faktor Temuan Penelitian	Deskripsi Temuan Lapangan	Konstruk TAM	Konstruk UTAUT
Sikap positif terhadap digitalisasi	Masyarakat dan perangkat kelurahan menerima dan mendukung rencana penerapan layanan digital	<i>Attitude Toward Use</i>	<i>Behavioral Intention</i>
Persepsi manfaat teknologi	Teknologi dipandang dapat mempercepat pelayanan, meningkatkan efisiensi dan ketertiban administrasi	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Performance Expectancy</i>

Faktor Temuan Penelitian	Deskripsi Temuan Lapangan	Konstruk TAM	Konstruk UTAUT
Kemudahan dan kesederhanaan sistem	Masyarakat mengharapkan sistem sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami	<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Effort Expectancy</i>
Pengalaman digital masyarakat	Pengalaman menggunakan layanan digital publik dan komersial	<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Effort Expectancy</i>
Variasi literasi digital masyarakat	Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan teknologi yang sama	—	<i>Effort Expectancy</i>
Kesiapan dan keterbukaan SDM aparatur	Aparatur siap beradaptasi dari manual ke digital	<i>Attitude Toward Use</i>	<i>Behavioral Intention</i>
Kebutuhan pelatihan aparatur	Aparatur membutuhkan pelatihan dan pendampingan teknis	—	<i>Facilitating Conditions</i>
Ketersediaan sarana dan prasarana	Keterbatasan perangkat dan jaringan internet	—	<i>Facilitating Conditions</i>
Dukungan pimpinan kelurahan	Arahan dan dukungan pimpinan mendorong kesiapan implementasi	—	<i>Social Influence</i>
Pengaruh RT/RW dan lingkungan	RT/RW diharapkan membantu sosialisasi ke masyarakat	—	<i>Social Influence</i>
SOP dan alur pelayanan	SOP belum jelas dan belum dipahami merata	<i>Perceived Ease of Use</i>	<i>Facilitating Conditions</i>
Dukungan teknis dan IT	Kebutuhan tenaga IT untuk menangani gangguan sistem	—	<i>Facilitating Conditions</i>
Pengalaman negatif layanan digital publik	Gangguan server dan sistem lambat	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Performance Expectancy</i>

**Model Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Pelayanan Publik yang Dapat Dikembangkan di Kelurahan Pakuwon**

Model konseptual kesiapan pemanfaatan teknologi pelayanan publik di Kelurahan Pakuwon disusun berdasarkan sintesis hasil *Focus Group Discussion (FGD)* dan wawancara dengan masyarakat serta perangkat kelurahan, dengan mengintegrasikan konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Adapun gambar model tersaji sebagai berikut:



## **Gambar 2. Model Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Pelayanan Publik Yang dapat Dikembangkan di Kelurahan Pakuwon**

Sumber : Peneliti (2026)

Model alur pelayanan publik berbasis aplikasi di Kelurahan Pakuwon disusun untuk menggambarkan proses pelayanan administratif secara sistematis dan terstruktur, dengan tetap mempertahankan mekanisme pelayanan yang telah berjalan, namun didukung oleh pemanfaatan teknologi. Model ini berfokus pada alur layanan (*flowchart*) sebagai dasar pengembangan aplikasi pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi kelurahan.

Alur pelayanan dimulai ketika masyarakat mengajukan permohonan pelayanan administratif sesuai dengan kebutuhan yang dimiliki. Pada tahap awal ini, masyarakat diposisikan sebagai pengguna layanan yang memulai proses pelayanan melalui aplikasi atau dengan mendatangi kelurahan secara langsung dengan dukungan sistem digital.

Tahap berikutnya adalah pemenuhan persyaratan administratif berupa surat pengantar dari RT/RW. Pada tahap ini, masyarakat diwajibkan melampirkan surat pengantar atau rekomendasi dari RT/RW yang dilengkapi dengan dokumen pendukung seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dalam konteks aplikasi, tahap ini dapat difasilitasi melalui unggahan dokumen secara digital atau verifikasi awal oleh RT/RW sebagai bagian dari sistem pelayanan.

Setelah persyaratan awal terpenuhi, masyarakat selanjutnya mendatangi atau terhubung dengan operator kelurahan. Pada tahap ini, operator kelurahan berperan melakukan pengecekan kelengkapan dan keabsahan berkas, serta melakukan proses pencetakan dokumen apabila seluruh persyaratan telah dinyatakan lengkap dan sesuai. Tahap ini menjadi titik penting dalam alur pelayanan karena berfungsi sebagai kontrol administratif untuk memastikan ketertiban dan akurasi data pelayanan.

Tahap selanjutnya adalah proses registrasi pelayanan. Registrasi dilakukan untuk mencatat setiap permohonan pelayanan yang masuk ke dalam sistem, baik secara manual maupun digital. Melalui proses registrasi ini, setiap layanan memiliki nomor dan rekam jejak yang jelas, sehingga memudahkan proses monitoring, penelusuran arsip, serta pertanggungjawaban administrasi.

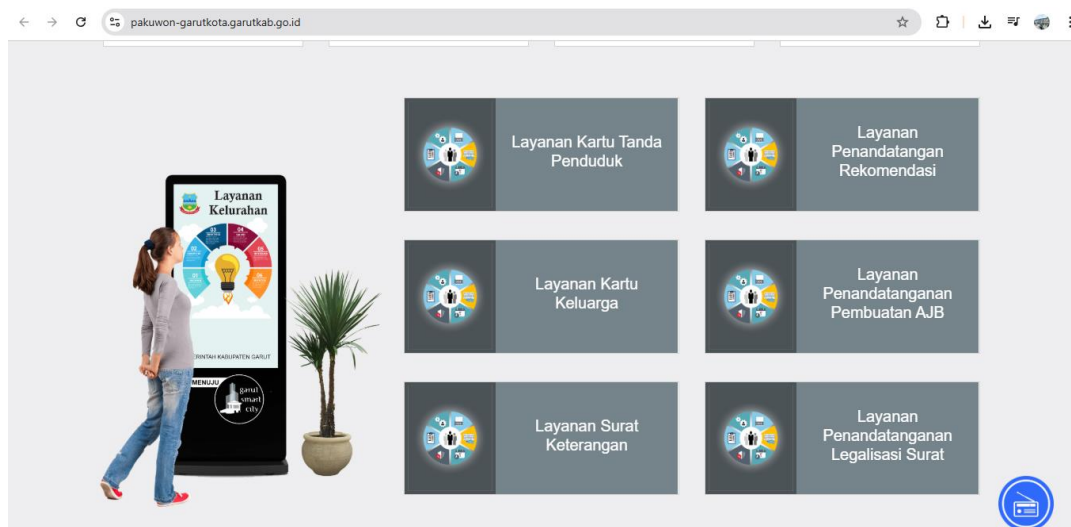
Setelah proses registrasi selesai, dokumen pelayanan kemudian diajukan untuk mendapatkan tanda tangan lurah sebagai bentuk pengesahan dan legitimasi administratif. Dalam model berbasis aplikasi, tahap ini dapat dikembangkan melalui mekanisme tanda tangan elektronik atau persetujuan digital, namun tetap mengikuti ketentuan dan kewenangan lurah sebagai penanggung jawab akhir pelayanan.

Tahap akhir dalam alur pelayanan adalah penyerahan berkas kepada masyarakat. Dokumen yang telah ditandatangani dan disahkan kemudian diserahkan kepada pemohon sebagai hasil akhir dari proses pelayanan. Penyerahan berkas dapat dilakukan secara langsung di kantor kelurahan atau melalui notifikasi aplikasi yang menginformasikan bahwa dokumen telah selesai diproses dan siap diambil.

Secara keseluruhan, model alur pelayanan publik berbasis aplikasi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi tidak mengubah substansi dan kewenangan dalam pelayanan publik, melainkan berfungsi sebagai alat bantu untuk mengefisienkan proses, meningkatkan ketertiban administrasi, dan memperjelas alur pelayanan. Model ini juga memungkinkan penerapan layanan secara bertahap, sesuai dengan kesiapan masyarakat, aparatur, serta sarana dan prasarana yang tersedia di Kelurahan Pakuwon.

Sebagai bagian dari pengembangan model kesiapan pemanfaatan teknologi pelayanan publik, penelitian ini menampilkan rancangan awal tampilan (*prototype*) website pelayanan Kelurahan Pakuwon. *Prototype* ini disusun untuk memvisualisasikan bentuk layanan digital kelurahan yang

telah tersedia dan sedang dikembangkan, khususnya dalam mendukung pelayanan administratif kepada masyarakat, sebagai berikut:



**Gambar 3. Prototype Tampilan Website Kelurahan Pakuwon**  
Sumber : Peneliti (2025)

## 4.2 Pembahasan

### Faktor Determinan Eksternal : Perspektif UTAUT

Mengacu pada *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, penelitian ini mengidentifikasi dua faktor krusial. Pertama, Pengaruh Sosial (*Social Influence*) belum terbentuk secara masif; adopsi teknologi masih bersifat instruksional dari pimpinan (*top-down*) dan belum menjadi budaya organisasi yang organik. Kedua, Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) menjadi hambatan paling dominan. Temuan lapangan mengonfirmasi bahwa ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan perangkat keras (*hardware*), dan minimnya anggaran pemeliharaan sistem menjadi penghambat utama keberlanjutan layanan digital di tingkat kelurahan. Dukungan teknis (*technical support*) yang responsif juga dinilai masih minim ketika terjadi kendala system.

Implikasi dari model ini menyarankan bahwa penerapan layanan publik berbasis teknologi di Kelurahan Pakuwon harus dilakukan secara bertahap (*gradual*), dimulai dari digitalisasi layanan administrasi sederhana yang paling sering diakses warga. Strategi ini harus disertai dengan pendampingan melekat untuk meminimalisir resistensi dan membangun kepercayaan publik (*trust*) terhadap sistem baru. Dengan demikian, model ini menawarkan peta jalan (*roadmap*) digitalisasi yang realistis: berorientasi pada kapasitas sumber daya manusia dan dukungan struktural yang kokoh, bukan sekadar pengadaan aplikasi semata.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dan wawancara dengan kelompok masyarakat serta perangkat Kelurahan Pakuwon, dapat disimpulkan bahwa kesiapan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik di Kelurahan Pakuwon berada pada tahap potensial namun belum sepenuhnya siap secara operasional.

Masyarakat dan perangkat kelurahan pada umumnya menunjukkan sikap positif dan penerimaan yang baik terhadap rencana penerapan layanan publik berbasis digital. Teknologi dipersepsikan memiliki manfaat dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta memperbaiki ketertiban dan transparansi pelayanan publik. Persepsi manfaat ini menjadi faktor pendorong utama dalam membentuk kesiapan pemanfaatan teknologi.

Dari sisi kemudahan penggunaan, masyarakat menekankan pentingnya sistem layanan digital yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Variasi tingkat literasi digital di masyarakat menjadi perhatian penting, namun tidak dipandang sebagai hambatan utama yang tidak dapat diatasi. Masyarakat menunjukkan kemampuan adaptif melalui dukungan sosial dan pembelajaran mandiri dalam menghadapi layanan digital.

Perangkat kelurahan menunjukkan kesiapan awal untuk beradaptasi dari sistem pelayanan manual menuju sistem digital. Namun demikian, kesiapan sumber daya manusia belum sepenuhnya merata dan masih membutuhkan pelatihan serta pendampingan berkelanjutan agar layanan digital dapat dijalankan secara konsisten dan optimal.

Faktor pengaruh sosial, khususnya dukungan pimpinan kelurahan dan peran RT/RW, terbukti berperan dalam membentuk kepercayaan dan penerimaan terhadap layanan digital. Di sisi lain, keterbatasan sarana dan prasarana, stabilitas jaringan internet, kejelasan SOP, serta dukungan teknis menjadi faktor penghambat utama yang perlu mendapat perhatian serius.

Model konseptual yang dihasilkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kesiapan pemanfaatan teknologi pelayanan publik di Kelurahan Pakuwon merupakan hasil interaksi antara faktor persepsional, sosial, dan struktural, yang saling memengaruhi dan tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, kesiapan pemanfaatan teknologi tidak hanya ditentukan oleh sikap dan niat pengguna, tetapi juga sangat bergantung pada kondisi pendukung dan tata kelola kelembagaan.

## Daftar Pustaka

- Abdullah, Wahidah, and Ahmad Jafar. 2024. "Digital Terhadap Kualitas Dengan Efektivitas Kerja Pegawai Sebagai Variabel Intervening Pada Pt . Pln (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselbar." 5(1): 34–48.
- Adham, Muhammad Fahmi. 2024. "Analisis Implementasi Sistem Informasi: Studi Literatur." *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* 5(1): 264–75.
- Agus Hendrayady. 2011. "Reformasi Administrasi Publik." *Jurnal FISIP UMRAH* 1(1).
- Alaslan, R. Taqwaty Firdausijah Amtai et al. 2023. *PT Global Eksekutif Teknologi Manajemen Sektor Publik*.
- Almahdali, Humairah, and Ahmad Rosandi Sakir. 2024. "Analysis of Public Service Quality at the Sirimau Sub-District Office in Ambon City." *Perkembangan Kajian Sosial* 1(1): 47–62.
- Ansell, Chris, and Alison Gash. 2008. "Collaborative Governance in Theory and Practice." *Journal of Public Administration Research and Theory* 18(4): 543–71.
- Armstrong, Michael. 2009. *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance (Google EBook)*. <http://books.google.com/books?id=wtwS9VG-p4IC&pgis=1>.
- Bryson, John M., Barbara C. Crosby, and Laura Bloomberg. 2015. *Creating Public Value in Practice: Advancing the Common Good in a Multi-Sector, Shared-Power, No-One-Wholly-in-Charge World* *Creating Public Value in Practice Advancing the Common Good in a*

- Multi-Sector, Shared-Power, No-One-Wholly-in-Charge World.*
- Choirunnisa, Laili, Try Hajar Caesar Oktaviana, Ahmad Ainur Ridlo, and Elva Imeldatur Rohmah. 2023. "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial* 3(1): 71–95.
- "Dasar-Dasar Manajemen / George R. Terry Dan Leslie W. Rue | Perpustakaan FISHIPOL." 2016. [https://library.fis.uny.ac.id/opac/index.php?p=show\\_detail&id=2287](https://library.fis.uny.ac.id/opac/index.php?p=show_detail&id=2287).
- "Digital Government." 2025. <https://www.oecd.org/en/topics/digital-government.html>.
- Digitalisasi Sistem Pelayanan Publik Bagi Peningkatan Efektivitas Organisasi Rima Rahmayanti, Pemanfaatan et al. 2023. "Utilization Of Digitalization Of Public Service Systems For Improving Organizational Effectiveness." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 4(6): 8916–26. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.
- Douglas, Jason. 2015. 2015-Novem Specialty Fabrics Review *The Future of Communication?*
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Ilmu Administrasi Publik Di Indonesia, Mencari Identitas*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gibson. 2015. *Organizations: Behavior, Structure, Processes, Fourteenth Edition*.
- Gronross, Crhistian. 2015. *European Journal of Marketing Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*.
- Hamjen, Hilarion. 2023. "Sistem Informasi Prioritas Pada Layanan Publik SPBE Kota Palangkaraya." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 27(1): 51–66.
- Ingsih, Kusni, Sih D. Astuti, and Fery Riyanto. 2024. "The Role of Digital Competence in Improving Service Quality and Employee Performance." *SA Journal of Human Resource Management* 22: 1–9.
- Kurniawati, Shintya, and Lailul Mursyidah. 2023. "Efektivitas Sistem Informasi Dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kabupaten Sidoarjo." *Musamus Journal of Public Administration* 6(1): 613–30.
- Laudon, Kenneth; Laudon, Jane. 2003. 7 Pearson Education, Inc *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*.
- Mappagiling, Ihsan Muhammad. 2024. "Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang." *S* 5.
- Maulani, Sylvia, and Tomi Setiawan. 2024. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) Di DPMPTSP Provinsi Banten." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 15(1): 1–17.
- Maydianto, and Muhammat Rasid Ridho. 2021. "Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop." *Jurnal Comasie* 02: 50–59.
- Nurdin, Muhammad. 2021. "Standar Manajemen Pelayanan Publik Di Mas Darul Falah Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara." *At-Tarbiyyah* 1(1): 94–117.
- Parasuraman, A., V. A. Zaithaml, and A. Berry L. L. 2008. "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Jurnal Of Retailing* 64(January): 12–35.
- Pasolong, H. 2021. "Kepemimpinan Birokrasi." : 978–79. <http://repository.poliupg.ac.id/52/1/Kepemimpinan%202021%29%20Gabungan.pdf>.
- Porath, Uri. 2023. "Advancing Managerial Evolution and Resource Management in Contemporary Business Landscapes." *Modern Economy* 14(10): 1404–20.
- Prasetyo, Budi, Eddy Sumartono, and Enjang Kusnadi. 2024. "The Journal of Academic Science Citizen-Centric Approaches to E-Government for Improving Public Service Delivery." 1(7): 858–67.
- Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono, Abd. Rachim. 2020. *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*. 1st ed. ed. Tim DAP Press. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Rizal, Moch., and Lilik Purwanti. 2021. "Implementasi Sistem Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) (Studi Kasus Pada Puskesmas Sukabumi Di Kota Probolinggo)." Vol.9, No.
- Santoso, Cuher, and Sri Suwitri. 2017. "Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang." *Journal of Public Policy and Management Review* 7(1): 39–53. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/19022>.
- Sosiawan, Edwi Arief. 2008. "Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia." *Seminar Nasional Informatika 2008(semnasIF)*: 99–108.
- Taylor, J. 2021. "The Field and Study of Deliberative Democracy in Australia." *The Oxford Handbook of Australian Politics* (July 2021): 473–90.
- Tran, Yen Thi, and Nguyen Phong Nguyen. 2020. "The Impact of the Performance Measurement System on the Organizational Performance of the Public Sector in a Transition Economy: Is Public Accountability a Missing Link?" *Cogent Business and Management* 7(1): 1–17. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1792669>.
- Utama, Aditya et al. 2021. "Pengaruh Pengembangan Karier Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening." *Management Development and Applied Research Journal* Vol 4(4): 106–11.
- Wahid, Ulfi Tantri, Ruskin Azikin, and Adnan Ma'ruf. 2018. "Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar." *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik* 3(3): 373.
- Wijaya, Surya Candra et al. 2024. "Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik Untuk Pemerintah Daerah." 3(1): 40–51.