

**PERSEPSI PENYEDIA LAYANAN (DISDUKCAPIL 50 KOTA)
TERHADAP KESENJANGAN DIGITAL PADA PENGGUNAAN
APLIKASI LAYANAN SMARTDUKCAPIL**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh:

LESTHI FEBRIA ANWAR

1810843027

Dibimbing Oleh :

MUHAMMAD ICHSAN KABULLAH, S.IP, M.PA



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2025

ABSTRAK

Lesthi Febria Anwar, Nim 1810843027, Persepsi Penyedia Layanan (Disdukcapil Lima Puluh Kota) terhadap Kesenjangan Digital dalam Penggunaan Aplikasi Layanan Smart Dukcapil, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2025. Dibimbing Oleh: Muhammad Ichsan Kabullah S.IP, M.PA dan Hendri Koeswara, S.IP, M.Soc.Sc. Skripsi ini Terdiri dari 122 halaman dengan referensi 3 buku Teori, 5 buku metode, 2 skripsi, 21 jurnal/thesis, 5 dokumen, dan 9 website.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan bagaimana pandangan aparaturnya penyelenggara layanan terhadap kesenjangan digital yang muncul dalam penerapan aplikasi SmartDukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota. Aplikasi tersebut, yang diluncurkan pada tahun 2020, merupakan bagian dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Namun, implementasinya masih dihadapkan pada persoalan keterbatasan akses jaringan serta rendahnya keterampilan digital masyarakat. Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumentasi. Proses analisis berlandaskan pada kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989), yang mencakup tiga dimensi: *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), dan *Attitude Toward Using* (ATU).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi PU, aplikasi dipersepsikan bermanfaat oleh pegawai karena mempercepat layanan dan meningkatkan efisiensi kerja, walaupun hambatan jaringan dan keterbatasan literasi digital menyebabkan manfaat tersebut belum dirasakan secara merata. Pada aspek PEOU, pegawai relatif mudah menggunakan aplikasi, tetapi masyarakat masih sering menghadapi kendala teknis sehingga diperlukan sosialisasi serta dukungan operator nagari. Dari sisi ATU, pegawai menilai aplikasi secara positif karena mendukung pelaksanaan tugas, meskipun sebagian operator menganggapnya menambah beban akibat rendahnya kemampuan digital warga.

Secara umum, SmartDukcapil membawa dampak positif terhadap modernisasi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, tingkat penerimaan aplikasi masih dipengaruhi oleh kesenjangan digital, sehingga pemerataan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas literasi digital, dan optimalisasi peran operator nagari menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi ke depan.

Kata kunci: persepsi, kesenjangan digital, SmartDukcapil, TAM.

ABSTRACT

Lesthi Febria Anwar, Nim 1810843027, *Service Providers' Perceptions (Disdukcapil of Lima Puluh Kota) on the Digital Divide in the Use of the SmartDukcapil Service Application*, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2025. Supervised by: Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP., M.PA. and Hendri Koeswara, S.IP., M.Soc.Sc. This undergraduate thesis consists of 121 pages and references include 3 theoretical books, 5 methodology books, 2 undergraduate theses, 21 journals/theses, 5 official documents, and 9 websites.

This study aims to describe the views of service providers regarding the digital divide that emerged in the implementation of the SmartDukcapil application in Lima Puluh Kota Regency. The application, launched in 2020, is part of an innovation in digital-based population administration services. However, its implementation still faces challenges such as limited network access and low digital skills among the public. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through in-depth interviews, direct observation, and documentation analysis. The analysis process is based on Davis's (1989) Technology Acceptance Model (TAM) framework, which includes three dimensions: Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), and Attitude Toward Using (ATU).

Research findings indicate that in the Public Works (PU) dimension, the application is perceived as beneficial by employees because it speeds up services and improves work efficiency, although network constraints and limited digital literacy mean these benefits are not evenly felt. In the PEOU aspect, employees find the application relatively easy to use, but residents still often encounter technical difficulties, requiring outreach and support from village operators. In terms of ATU (Service Unit) aspects, employees positively assess the application because it supports task implementation, although some operators consider it an additional burden due to residents' low digital skills.

In general, SmartDukcapil has had a positive impact on modernizing population administration services. However, the app's adoption rate is still affected by the digital divide, so equitable distribution of technological infrastructure, increased digital literacy capacity, and optimizing the role of village operators will be key factors for successful implementation going forward.

Keywords: Perception, Digital Divide, Smartdukcapil, TAM