

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang menyandang gelar salah satu negara dengan populasi terbesar di dunia. Menurut laporan dari *World Population Review*, jumlah penduduk Indonesia saat ini tercatat mencapai 285,7 juta dan menempatkan Indonesia sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia.¹ Pada dasarnya Indonesia memiliki banyak potensi untuk bisa menjadi negara maju. Dengan jumlah penduduk yang besar, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk layanan administrasi.

Pada era industri 4.0 saat ini, perkembangan teknologi memiliki peran besar dalam meningkatkan aspek kehidupan masyarakat di Indonesia terutama di bidang Teknologi Informasi (IT). Penyelenggaraan pemerintah dengan memanfaatkan TIK yang dikenal dengan istilah *e-government*. *E-government* merupakan penerapan teknologi informasi, khususnya jaringan internet, dalam penyelenggaraan pemerintahan. Guna meningkatkan pelayanan publik serta menyampaikan pentingnya penggunaan teknologi informasi dan internet dalam *e-government*, dengan tujuan

¹ <https://worldpopulationreview.com/countries/indonesia> diakses pada 20 Februari 2022 pukul 11.03 WIB

untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, efektif, efisien, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.²

Clay G. Wescott, selaku pejabat senior *Asian Development bank* menjelaskan *e-government* sebagai konsep penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, pengurangan biaya, menyediakan layanan yang mudah diakses, memberikan akses informasi publik, dan menciptakan pemerintahan yang lebih bertanggungjawab.³

Pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjadi titik awal penerapan *e-government* di Indonesia, dimana pengembangan *e-governmnet* diarahkan agar tercapainya 4 tujuan, salah satunya yaitu pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, luas, terjangkau di seluruh Indonesia, dan bebas dari pembatasan waktu dengan biaya yang terjangkau⁴

E-government bukan sekedar tentang modernisasi teknologi, tetapi juga bentuk reformasi struktural dalam penyelenggaraan layanan publik. Sebagai bagian dari upaya tersebut, sektor administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek yang paling teradampak oleh transformasi digital. Hal ini disebabkan karena administrasi kependudukan menyangkut data dan dokumen dasar yang dibutuhkan oleh seluruh warga dalam berbagai aspek kehidupan sosial dan hukum. Oleh karena

² Mulyadi, Deddy. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta. Hlm 78

³ Sari, Kusuma Dewi Arum dan Wahyu Agus Winarno. 2012. Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance Di Indonesia. JEAM Vol XI, No. 1. Hlm 3.

⁴ Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government Presiden Republik Indonesia

itu, penguatan layanan digital di sektor ini menjadi tolak ukur penting keberhasilan e-government di tingkat daerah.

Gambar 1. 1 Grafik Survei E-government Indonesia 2024



Sumber: Instagram [databoks.id](https://www.instagram.com/databoks.id)

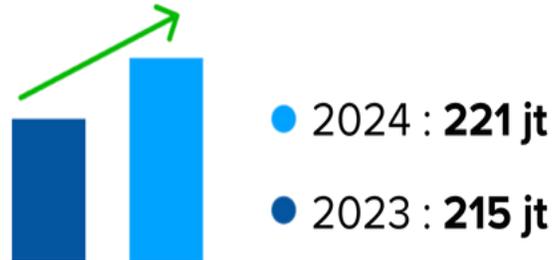
Gambar 1.1 diatas menjelaskan terkait hasil *survey e-government* Indonesia pada tahun 2024. Secara regional, posisi Indonesia dalam pengembangan sistem e-government juga mengalami peningkatan. Berdasarkan data dari katadata.co.id yang dirilis oleh Databoks (2023), Indonesia menempati peringkat ke-4 di Asia Tenggara dalam indeks e-government dengan skor 0,7991, yang berada dibawah Singapura (0,9691), Thailand (0,8351, dan Malaysia (0,8111). Pencapaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum Indonesia telah mengalami kemajuan dalam penerapan sistem e-government, namun penerapannya masih belum merata hingga ke daerah-daerah. Hal ini berarti bahwa masih ada tantangan dalam menyamakan tingkat kesiapan infrastruktur digital dan kualitas layanan publik digital antar wilayah.

Kemajuan ini juga tercermin dalam laporan *United Nation E-government Survey 2024*, yang menunjukkan bahwa Indonesia berhasil naik 43 peringkat. Diawali dengan peringkat ke- 106 pada tahun 2008 dan kini menempati posisi ke-64 dari 193 negara. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) periode 2022-2024, Abdullah Azwar Anas menekankan bahwa capaian tersebut merupakan hasil kolaborasi dan akselerasi transformasi digital melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).⁵ Namun, untuk memperkuat dampaknya, digitalisasi harus diimplementasikan secara merata hingga tingkat daerah dan desa, termasuk dalam pelayanan dasar seperti administrasi kependudukan. Ini mempertegas pentingnya pemerataan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas SDM, serta inovasi layanan di daerah.

Meskipun Indonesia mengalami peningkatan dalam skala nasional, implementasi digitalisasi layanan di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan nyata. Kabupaten Lima Puluh Kota, sebagai salah satu wilayah administratif di provinsi Sumatera Barat, juga menghadapi tantangan dalam transformasi digital. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut:

⁵ <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe> diakses pada 25 Februari 2025 pukul 13.05

Gambar 1. 2 Grafik Penggunaan Internet Indonesia 2024



Sumber: <https://survei.apjii.or.id/> diakses pada 12 Februari 2025 pukul 14.05 wib

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2024, tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 79, 5%, meningkat 1,4% dari 78, 19% pada tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat Indonesia yang memiliki akses ke internet. Namun, distribusi akses internet tersebut masih belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Seperti di daerah Sumatera Barat, di tingkat provinsi, Sumatera Barat berada di peringkat ke-19 dari 38 provinsi dengan tingkat penetrasi internet sebesar 75,14%. Angka ini masih berada di bawah rata-rata nasional, yang memperlihatkan bahwa akses internet di daerah tersebut masih memiliki kendala dibandingkan dengan daerah lainnya. Jika dibandingkan dengan tahun 2022-2023, Sumatera Barat sebelumnya menempati peringkat ke-8 dengan penetrasi internet sebesar 80,31%.⁶ Penurunan peringkat ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan nasional dalam e-government, daerah-daerah seperti Kabupaten Lima Puluh Kota masih mengalami hambatan nyata, baik dalam hal infrastruktur jaringan maupun literasi digital masyarakat.

⁶ Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Penetrasi Internet Indonesia 2024.

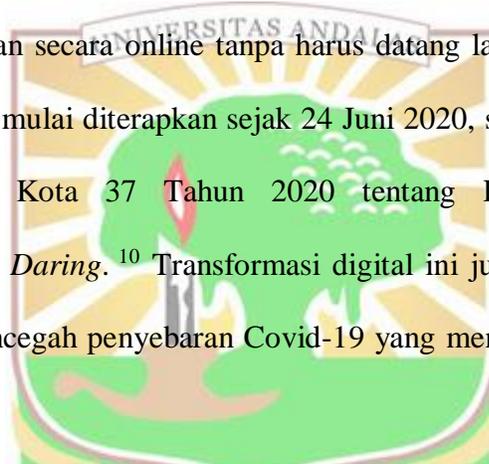
Kabupaten Lima Puluh Kota sendiri merupakan salah satu daerah yang padat penduduk. Dilansir dari situs databoks, jumlah penduduk tercatat 400,8 ribu jiwa per 2024.⁷ Wilayah ini terdiri dari 13 kecamatan dan 79 nagari, serta merupakan kabupaten terluas ke-empat di Sumatera Barat dengan luas mencapai 3.354,30 km.⁸ Dengan luas wilayah yang besar dan tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi, pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota menghadapi tantangan dalam memastikan pemerataan pelayanan publik, terkhusus dalam bidang administrasi kependudukan. Keterbatasan akses internet dan literasi digital di beberapa daerah, menyebabkan semakin rumitnya upaya pemerataan layanan digital di daerah tersebut. Perbedaan dalam akses maupun kemampuan digital semakin nyata, khususnya di wilayah terpencil yang masih minim dukungan infrastruktur digital. Di samping kendala teknologi, jarak geografis juga menjadi permasalahan tersendiri. Contohnya, masyarakat yang tinggal di Kecamatan Kapur IX harus menempuh perjalanan sekitar 2 hingga 3 jam untuk mencapai Kantor Dinas Dukcapil yang terletak di pusat kota Payakumbuh. Kondisi ini menyulitkan mereka, terutama untuk pengurusan dokumen yang mendesak. Selain jarak, masyarakat juga merasa terbebani oleh banyaknya persyaratan administrasi, seperti penggunaan Kartu Keluarga (KK) yang menjadi dokumen utama dalam berbagai keperluan, termasuk pendidikan dan layanan kesehatan. Di sisi lain, pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengurusan

⁷ <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/23d320dfc9cda2e/63-35-penduduk-kabupaten-lima-puluh-kota-pada-2024-berusia-15-59-tahun> diakses pada tanggal 27 februari pukul 14.23 WIB

⁸ <https://opendata.limapuluhkotakab.go.id/dataset/batas-wilayah-kabupaten-lima-puluh-kota> diakses pada 27 februari 2025 pukul 12. 10 WIB

dokumen masih terbatas, sehingga banyak yang enggan mengurus dokumen secara langsung dan memilih untuk menundanya atau tidak sama sekali.⁹

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat serta demi meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya dianggap kaku dan berbelit-belit menjadi lebih efektif dan efisien, Dinas Dukcapil Lima Puluh Kota menerapkan berbagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Salah satu inovasi utama ialah Aplikasi “Smartdukcapil”, yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil. Aplikasi ini mulai diterapkan sejak 24 Juni 2020, sejalan dengan Peraturan Bupati Lima Puluh Kota 37 Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Daring*.¹⁰ Transformasi digital ini juga didorong oleh upaya pemerintah dalam mencegah penyebaran Covid-19 yang mengharuskan pengurangan layanan tatap muka.



Aplikasi SmartDukcapil sendiri memiliki fitur yang mempermudah masyarakat dalam memproses dokumen kependudukan. Selain perekaman KTP-el, seluruh pengajuan atau permohonan penerbitan dokumen kependudukan berupa KK, akta kelahiran, akta kematian, serta surat pindah akan dilakukan secara daring. Aplikasi Smart Dukcapil sendiri dapat diakses melalui laman

⁹ <https://www.tanjungharosikabukabupadangpanjang.desa.id/artikel/2021/8/24/smart-dukcapil-mengurus-identitas-kependudukan-dengan-cara-yang-smart-cepat-cukup-dengan-hp> diakses pada 25 September 2021 pukul 15.23 WIB

¹⁰ Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring (Online).

<https://smartdukcapil.limapuluhkotakab.go.id>, yang dapat dilihat pada gambar 1.3 berikut:

Gambar 1. 3 Aplikasi Smart Dukcapil



Sumber: Dokumentasi disdukcapil.limapuluhkota.go.id

Hal tersebut memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil selianitu itu, masyarakat juga sudah bisa terhubung langsung dengan Apikasi Smartdukcapil melalui *scan barcode* yang telah diposting oleh Dinas Dukcapil melalui akun resmi *Instagram* mereka seperti gambar berikut:

¹¹ <https://www.tanjungharosikabukabupadanganjang.desa.id/artikel/2020/7/2/aplikasi-smart-dukcapil-untuk-pelayanan-administrasi-kependudukan-di-50-kota> diakses pada 25 September 2021 pukul 03.31 WIB

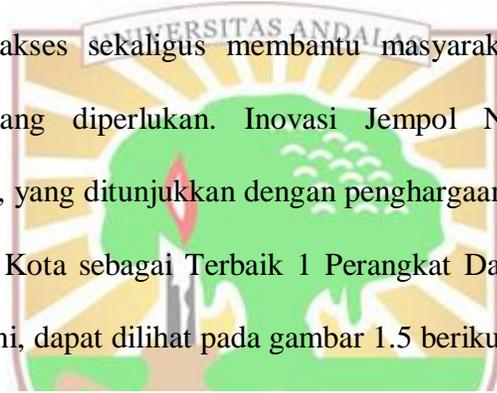
Gambar 1. 4 Scan Barcode Aplikasi Smart Dukcapil



Sumber: Instagram Official Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota

Proses pelayanan digital ini juga sesuai dengan amanat presiden No.82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, yang mengharuskan seluruh layanan kependudukan dilakukan secara digital di seluruh Indonesia. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital. Meskipun aplikasi Smartdukcapil telah berjalan selama empat tahun, pada awal penerapannya layanan ini belum dikenal luas oleh masyarakat. Banyak masyarakat masih memilih menyerahkan pengurusan dokumen kepada pihak nagari, sehingga mereka kurang memahami keberadaan dan cara penggunaan aplikasi ini secara menyeluruh. Ketergantungan ini menjadi tantangan dalam mendorong masyarakat untuk berpindah ke layanan yang ditawarkan. Padahal sistem ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, sederhana, dan cepat, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan selama masa pembatasan layanan tatap muka akibat pandemi.

Namun demikian, tidak semua masyarakat dapat mengakses layanan ini dengan mudah. Dinas Dukcapil mengantisipasi kendala tersebut dengan menghadirkan inovasi pembantu bernama Jempol Nagari (Jembatan Pelayanan Online Nagari). Inovasi ini diperuntukkan bagi masyarakat yang tidak memiliki paket internet, tidak memiliki gadget, atau yang belum memahami cara mengakses Aplikasi Smartdukcapil. Masyarakat cukup datang ke Kantor Wali Nagari setempat, kemudian proses pengurusan dokumen akan dibantu oleh operator Aplikasi Smartdukcapil yang bertugas untuk mengakses sekaligus membantu masyarakat dalam mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan. Inovasi Jempol Nagari terbukti efektif membantu masyarakat, yang ditunjukkan dengan penghargaan yang diraih oleh Dinas Dukcapil Lima Puluh Kota sebagai Terbaik 1 Perangkat Daerah Ter-Inovatif tahun 2023 berkat program ini, dapat dilihat pada gambar 1.5 berikut:



Gambar 1. 5 Penghargaan Dinas Dukcapil Tahun 2023



Sumber: Dokumentasi disdukcapil.limapuluhkotakab.go.id

Sebelum menghadirkan Smartdukcapil, Dinas Dukcapil Lima Puluh Kota terlebih dahulu melakukan inovasi awal yang dikenal dengan nama Salak Sowa

(Sistem Antrian Layanan Kependudukan via SMS atau WhatsApp). Inovasi ini mulai diterapkan pada tahun 2019, dua bulan sebelum peluncuran Smartdukcapil. Tujuan utamanya adalah untuk membatasi jumlah masyarakat yang datang langsung ke kantor pelayanan dan menghindari kerumunan selama pandemic. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mendaftar secara daring melalui SMS atau WhatsApp untuk mendapatkan nomor antrian, menggantikan sistem pengambilan nomor secara manual di Kantor Dinas Dukcapil. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kekurangan. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Teddy selaku Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk, ia mengungkapkan bahwa:¹²

“Jumlah pendaftar bisa mencapai 500 orang per hari, sementara kami hanya mampu melayani sekitar 120 antrian. Selain itu, dibutuhkan waktu untuk menanggapi satu per satu chat yang masuk karena sistem ini masih dijalankan secara manual dan hanya mengandalkan tenaga yang ada”

Meskipun secara administratif sistem telah dijalankan, pada praktiknya ditemukan berbagai hambatan. Salah satunya adalah terdapatnya kesenjangan digital, yaitu perbedaan signifikan dalam hal akses, keterampilan, dan pemanfaatan teknologi digital antara kelompok masyarakat dan bahkan penyedia pelayanan itu sendiri. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989). Dalam kerangka TAM, penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness (PU)* dan *perceived ease of use (PEOU)*. Artinya, sejauh mana pegawai Dinas Dukcapil meyakini bahwa aplikasi baru

¹² Wawancara bersama kepala seksi pindah datang penduduk Disdukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota, 20 Desember 2022

bermanfaat dalam meningkatkan efektivitas kerja (usefulness) serta mudah digunakan tanpa kesulitan yang berarti (ease of use) yang mana akan memengaruhi sikap dan perilaku mereka dalam mengoperasikan serta mendukung sistem tersebut¹³.

Persepsi penyedia layanan seperti pegawai Dinas Dukcapil sangat penting karena mereka berperan sebagai penghubung antar teknologi dan masyarakat sebagai pengguna aplikasi layanan, sekaligus menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi layanan digital. Jika penyedia layanan memiliki pemahaman yang baik, sikap positif, serta keterampilan digital yang memadai, maka proses adopsi teknologi publik akan berjalan lebih lancar. Sebaliknya, jika terdapat keraguan, resistensi, atau ketidaksiapan dari penyedia layanan, maka akan muncul hambatan dalam proses digitalisasi. Hal ini diperkuat oleh penelitian Dwivedi et al (2017), yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi teknologi dalam sektor publik sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan sikap sumber daya manusianya.¹⁴ Hidayatul dan Triana (2022) juga menegaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia, inovasi, dan profesionalisme pegawai merupakan faktor krusial dalam menjamin keberhasilan layanan digital. Artinya, persepsi dan kesiapan pegawai sebagai penyedia layanan memiliki peran strategis dalam menghadapi tantangan digitalisasi.¹⁵

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

¹⁴ Dwivedi, Y. K., Shareef, M. A., Simintiras, A. C., Lal, B., & Weerakkody, V. (2017). *A Generalized Adoption Model for Service: A Cross-country Comparison of Mobile Health (m-health)*. *Government Information Quarterly*, 34(3), 355-368.

¹⁵ Hidayatullah, D., & Triana, R. (2022). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemriantah di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(1).

Selain itu, persepsi penyedia layanan terhadap kesenjangan digital juga dipengaruhi oleh tingkat adopsi masyarakat terhadap teknologi, kesulitan teknis dalam penggunaan aplikasi, serta keterbatasan akses di daerah dengan infrastruktur yang kurang memadai. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, Kabupaten Lima Puluh Kota masih memiliki keterbatasan infrastruktur telekomunikasi. Dari total 79 nagari, terdapat 11 nagari yang tidak memiliki Base Transceiver Station (BTS), yang berakibat pada sulitnya akses jaringan seluler dan internet di daerah tersebut. Selain itu, hanya 13 nagari yang memiliki sinyal seluler sangat kuat. Sementara sisanya mengalami sinyal yang lemah atau bahkan tidak ada sama sekali. Ketiadaan infrastruktur ini menjadi faktor utama yang menghambat penyedia layanan dalam memastikan akses yang setara bagi seluruh masyarakat¹⁶.

Berbagai data dan studi juga menunjukkan adanya tantangan yang mengarah pada kesenjangan digital dalam layanan Smartdukcapil. Seperti pada penelitian Afdila Rizki (2023) yang menemukan bahwa sebagian masyarakat belum mengetahui prosedur layanan digital, belum memiliki perangkat yang memadai, serta belum memahami cara penggunaan layanan tersebut. Bahkan di kalangan internal Dinas Dukcapil sendiri, masih terdapat perbedaan pandangan mengenai seberapa efektif suatu aplikasi digital dapat dijalankan serta kendala apa saja yang mereka hadapi saat mengoperasikannya.¹⁷

¹⁶ Statistik Potensi Desa Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2024

¹⁷ Afdila Rizki & Adil Mubarak. *Analisis SWOT Pada Aplikasi Smartdukcapil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota*. . JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan). Vol 7 (3).2023

Selain itu, komentar masyarakat di media sosial Dinas Dukcapil menunjukkan sebagian dari mereka masih belum memahami prosedur ataupun sistem layanan baru berbasis aplikasi, atau bahkan belum mengetahui keberadaan aplikasi Smartdukcapil sama sekali. Hal ini terlihat dari sejumlah tanggapan masyarakat di kolom komentar akun instagram resmi @disdukcapil_limapuluhkota, Seperti yang terlihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1. 6 Komentar Masyarakat Terkait Perubahan Sistem Pelayanan



Sumber: Instagram Official Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota

Terlihat ada masyarakat yang masih menanyakan apakah harus datang langsung ke kantor atau cukup lewat WhatsApp, serta ada pula yang mempertanyakan mengapa tidak bisa menggunakan WhatsApp seperti sebelumnya. Pihak Dinas Dukcapil menjelaskan bahwa sistem melalui WhatsApp tidak lagi digunakan karena tidak bisa mengolah dokumen menjadi format resmi seperti KK, KTP, atau akta. Ini menunjukkan bahwa proses pelayanan kini sepenuhnya dilakukan melalui Aplikasi Smartdukcapil. Kondisi ini juga mencerminkan tantangan literasi digital dalam penerapan sistem e-government di tingkat lokal. Ini menjadi sinyal kuat

akan perlunya evaluasi lebih mendalam terhadap sosialisasi dan kesiapan digital masyarakat maupun penyedia layanan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara sistematis persepsi penyedia layanan terhadap kesenjangan digital dalam penggunaan aplikasi Smartdukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota, dengan mengacu pada kerangka teori TAM oleh Davis (1989) yang relevan dalam menjelaskan bagaimana persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi penerimaan teknologi di lingkungan layanan publik.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang sebelumnya, maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi pemberi layanan (Disdukcapil) terhadap kesenjangan digital terkait aplikasi layanan Smartdukcapil pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota?”.

1.2 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan uraian pada bagian latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai. persepsi pemberi layanan (Disdukcapil) terhadap kesenjangan digital dalam penggunaan Aplikasi Smartdukcapil pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1.3.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan berkontribusi sebagai sarana dalam memperluas pengembangan teori di bidang manajemen publik, khususnya yang berkaitan dengan persepsi penyedia layanan digital serta isu kesenjangan digital.
- b. Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai media untuk mengembangkan teori-teori di bidang manajemen publik, terutama yang berkaitan dengan persepsi penyedia layanan digital dan kesenjangan digital.
- c. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan pada penelitian berikutnya.

1.3.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan berkontribusi sebagai sarana dalam memperluas pengembangan teori. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan sekaligus kontribusi pemikiran bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan, seperti bidang manajemen publik, khususnya yang berkaitan dengan persepsi penyedia layanan digital serta isu kesenjangan digital. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi kesempatan untuk menerapkan ilmu dan

teori yang diperoleh selama perkuliahan, sekaligus memenuhi syarat untuk meraih gelar sarjana Administrasi Publik.

- b. Bagi lembaga, yaitu sebagai bahan evaluasi untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota dalam melakukan perbaikan pada aplikasi layanan digital.
- c. Bagi pihak lainnya, yaitu sebagai bahan rujukan dalam mencari informasi mengenai persepsi pemberi layanan terhadap kesenjangan digital terkait aplikasi layanan Smartdukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota.

