

PERSEPSI DAN PENGALAMAN MASYARAKAT DALAM MENGUNAKAN APLIKASI SI DOI DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA

Nora Kristina Sitohang¹, Dwi Putri Ananda Simangunsong², Septian Samosir³, Katriani Puspita Ayu⁴, Ivan Borneva⁵

Universitas Palangka Raya

Email: norakristina90@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital pelayanan publik mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya mengimplementasikan Aplikasi SI DOI (Sistem Informasi Dokumen Online Identitas) untuk pengurusan dokumen kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut sebagai sarana pengurusan dokumen kependudukan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk menggali pengalaman langsung pengguna. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam sebagai instrumen utama, dilengkapi dengan kuesioner terstruktur sebagai instrumen pendukung, terhadap informan dan responden di wilayah Kota Palangka Raya yang telah menggunakan aplikasi SI DOI. Temuan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat mempersepsikan aplikasi ini sebagai solusi yang memudahkan akses layanan administrasi kependudukan, namun sebagian lain berpendapat sebaliknya karena terkendala jaringan dan menganggap penggunaan aplikasi relatif rumit. Faktor kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan menjadi determinan utama dalam keputusan adopsi. Disimpulkan bahwa keberhasilan adopsi SI DOI sangat bergantung pada peningkatan edukasi pengguna, infrastruktur digital yang memadai, serta responsivitas layanan pendukung dari pihak Dukcapil.

Kata kunci: Persepsi masyarakat, pengalaman pengguna, aplikasi SI DOI, Disdukcapil Palangka Raya, pelayanan publik digital.

ABSTRACT

The digital transformation of public services has prompted the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Palangka Raya City to implement the SI DOI (Online Identity Document Information System) application for the processing of civil registration documents. This study aims to understand the public's perceptions and experiences in using the application as a tool for processing civil registration documents. The study employs a qualitative approach using the phenomenological method to explore users' direct experiences. Primary data was collected through in-depth interviews as the primary instrument, supplemented by a structured questionnaire as a supporting instrument, with informants and respondents in the Palangka Raya City area who have used the SI DOI application. The findings indicate that most members of the public perceive this application as a solution that facilitates access to civil registration services; however, others hold the opposite view due to network constraints and consider the application relatively complex to use. Factors such as ease of use and perceived benefits are the primary determinants in the decision to adopt the application. It is concluded that the success of SI DOI adoption is highly dependent on improved user education, adequate digital infrastructure, and responsive support services from the Population and Civil Registration Office (Dukcapil).

Keywords: *Public perception, user experience, SI DOI application, Palangka Raya Population and Civil Registration Office (Disdukcapil), digital public services.*

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mewajibkan seluruh instansi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan kepada masyarakat (Kementerian PAN-RB, 2018). Digitalisasi layanan administrasi kependudukan menjadi salah satu prioritas utama, mengingat dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran merupakan kebutuhan mendasar seluruh warga negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (DPR RI, 2013).

Sejalan dengan kebijakan nasional tersebut, Disdukcapil Kota Palangka Raya mengimplementasikan Aplikasi SI DOI (Sistem Informasi Dokumen Online Identitas) sebagai platform digital pengurusan dokumen kependudukan secara daring. Kehadiran aplikasi ini merupakan bagian dari komitmen Pemerintah Kota Palangka Raya dalam mewujudkan *smart city* sebagaimana tercantum dalam RPJMD Kota Palangka Raya Tahun 2018–2023 (Pemerintah Kota Palangka Raya, 2018).

Namun, keberhasilan adopsi teknologi tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas teknis sistem. Davis (1989) melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan merupakan faktor penentu utama penerimaan teknologi oleh pengguna. Hal ini diperkuat oleh Venkatesh *et al.* (2003) yang menegaskan bahwa pengalaman dan persepsi pengguna sangat menentukan keberlangsungan adopsi sistem digital. Di sisi lain, APJII (2022) melaporkan bahwa penetrasi internet di Kalimantan Tengah masih di bawah rata-rata nasional, sementara BPS (2023) mencatat disparitas literasi digital yang signifikan antarkelompok masyarakat. Kondisi ini berpotensi menciptakan kesenjangan digital yang menghambat pemanfaatan SI DOI secara optimal (van Dijk, 2006).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sosialisasi, dukungan teknis, dan kualitas sistem secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna layanan *e-government* di daerah (Pratiwi & Susanto, 2020; Rahmawati *et al.*, 2021). Namun, kajian yang secara khusus mengkaji persepsi dan pengalaman langsung masyarakat pengguna Aplikasi SI DOI Disdukcapil Kota Palangka Raya belum pernah dilakukan, sehingga terdapat celah penelitian yang perlu diisi (Nugroho, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan Aplikasi SI DOI, serta untuk memberikan rekomendasi yang berbasis data bagi peningkatan kualitas layanan digital kependudukan di Kota Palangka Raya yang lebih inklusif dan berkelanjutan (Rogers, 2003).

Tinjauan Pustaka

Persepsi Masyarakat terhadap Teknologi Digital

Persepsi merupakan proses kognitif individu dalam memaknai informasi dari lingkungan sekitarnya (Robbins & Judge, 2013). Dalam konteks adopsi teknologi, Davis (1989) melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) mengemukakan dua konstruk utama yang menentukan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Kedua faktor ini secara langsung memengaruhi sikap dan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi baru. Venkatesh *et al.* (2003) kemudian mengembangkan model ini menjadi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang menambahkan faktor kondisi fasilitasi, pengaruh sosial, dan ekspektasi kinerja sebagai determinan adopsi teknologi.

Pengalaman Pengguna dalam Layanan Digital

Pengalaman pengguna mencakup seluruh aspek interaksi antara pengguna dengan produk atau layanan digital, meliputi kemudahan navigasi, kepuasan, dan respons emosional (Nielsen & Norman, 2000). Dalam konteks *e-government*, DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan menentukan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan. Penelitian Pratiwi dan Susanto (2020) menegaskan bahwa pengalaman positif pengguna berkorelasi kuat dengan tingkat kepercayaan terhadap layanan pemerintah berbasis digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memahami secara mendalam persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan Aplikasi SI DOI, yang bersifat subjektif dan kontekstual (Creswell, 2014). Metode fenomenologi digunakan untuk menggali makna pengalaman langsung (*lived experience*) para pengguna aplikasi, sebagaimana dikemukakan oleh Moustakas (1994) bahwa fenomenologi bertujuan untuk mengungkap esensi dari suatu fenomena yang dialami secara langsung oleh subjek penelitian. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat kepuasan secara numerik, melainkan juga berupaya memahami latar belakang, konteks, serta faktor-faktor yang membentuk persepsi dan pengalaman tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah. Secara spesifik, pengumpulan data primer dilakukan di satu lokasi utama, yaitu: (1) lingkungan permukiman masyarakat Kota Palangka Raya yang telah menggunakan aplikasi tersebut. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Disdukcapil Kota Palangka Raya merupakan satu-satunya instansi yang mengimplementasikan Aplikasi SI DOI di wilayah tersebut, sehingga seluruh pengguna aplikasi berada dalam cakupan administratif kota ini.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua instrumen yang saling melengkapi, yaitu: (1) Wawancara mendalam (*in-depth interview*) sebagai instrumen utama, dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman dan persepsi pengguna secara mendalam dan terbuka. Panduan wawancara disusun berdasarkan konstruk TAM (Davis, 1989), meliputi persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan hambatan. Wawancara dilaksanakan secara tatap muka maupun daring, direkam dengan seizin informan, dan rata-rata berlangsung selama 1-4 menit; (2) Kuesioner terstruktur sebagai instrumen pendukung untuk mengukur tingkat persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi SI DOI secara kuantitatif. Kuesioner disebarakan secara daring melalui platform Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi.

Penentuan sampel penelitian ini menggunakan dua teknik yang disesuaikan dengan instrumen pengumpulan data. Untuk data wawancara, pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: (a) warga Kota Palangka Raya yang telah menggunakan Aplikasi SI DOI minimal satu kali; (b) berdomisili di wilayah Kota Palangka Raya; dan (c) bersedia memberikan informasi secara sukarela. Wawancara ditetapkan berdasarkan variasi karakteristik (usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman penggunaan) guna menghasilkan data yang kaya dan beragam. Prinsip data saturation (Lincoln & Guba, 1985) dijadikan acuan dalam menentukan kecukupan data. Untuk data kuesioner, pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling terhadap responden yang ditemui di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria inklusi guna mendukung analisis deskriptif data kuesioner.

Data kualitatif hasil wawancara diolah menggunakan analisis tematik model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri atas tiga tahap: (1) data condensation, yaitu proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah hasil transkrip wawancara; (2) data display, yaitu penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, matriks, dan bagan tematik untuk memudahkan penarikan kesimpulan; dan (3) *conclusion drawing and verification*, yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang ditemukan dari data yang telah direduksi dan disajikan. Keabsahan data kualitatif dijamin melalui teknik triangulasi sumber (wawancara, kuesioner, dan observasi) serta member checking kepada informan. Data kuantitatif dari kuesioner diolah secara statistik deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan perhitungan nilai rata-rata (mean) per indikator untuk menggambarkan kecenderungan persepsi responden. Hasil analisis kuantitatif tersebut kemudian diintegrasikan dengan temuan kualitatif dalam kerangka *mixed-methods* yang bersifat *explanatory*, di mana data kuantitatif berfungsi sebagai pendukung dan penguat interpretasi data kualitatif (Creswell & Creswell, 2018).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengkaji secara mendalam persepsi dan pengalaman masyarakat Kota Palangka Raya dalam menggunakan Aplikasi SI DOI (Sistem Informasi Dokumen Online Identitas) milik Disdukcapil Kota Palangka Raya. Data diperoleh melalui dua instrumen yang saling melengkapi, yakni kuesioner terstruktur sebagai instrumen pendukung dan wawancara mendalam sebagai instrumen utama. Seluruh analisis mengacu pada kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis (1989), yang berfokus pada dua konstruk utama: *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Kedua konstruk ini menjadi lensa utama dalam memahami pola penerimaan dan penolakan masyarakat terhadap layanan digital kependudukan berbasis aplikasi.

1. Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

b. Berdasarkan Data Kuesioner

Respon positif dalam persepsi kebermanfaatan dari masyarakat menyatakan bahwa Aplikasi SI DOI memberikan manfaat yang nyata dan terasa langsung dalam proses pengelolaan dokumen kependudukan. Manfaat yang paling dominan disebutkan adalah efisiensi dari sisi waktu, tenaga, dan biaya. Masyarakat tidak lagi perlu hadir secara fisik ke kantor Disdukcapil, mengantre, dan meluangkan waktu khusus di hari kerja hanya untuk mengurus satu dokumen. Pengajuan dapat dilakukan kapan saja dari rumah, yang bagi sebagian besar responden merupakan perubahan yang sangat signifikan dibandingkan mekanisme konvensional sebelumnya.

Responden yang telah menggunakan SI DOI untuk pembuatan KTP baru, misalnya, menggambarkan pengalaman mereka sebagai proses yang terstruktur, transparan, dan relatif cepat. Alur

yang meliputi pendaftaran akun, pengunggahan dokumen persyaratan, verifikasi data, penerimaan notifikasi konfirmasi, hingga pengambilan dokumen fisik di kantor berjalan sesuai harapan dan tidak menimbulkan kebingungan berarti bagi mereka yang memiliki akses digital memadai. Tingkat kepuasan tertinggi yang diberikan oleh kelompok responden ini mencerminkan bahwa SI DOI benar-benar mampu memberikan nilai tambah yang konkret terhadap kualitas layanan publik kependudukan.

Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, tidak semua masyarakat merasakan manfaat yang sama dari penggunaan SI DOI. Sebagian kecil responden melaporkan kepuasan yang rendah terhadap aplikasi secara keseluruhan. Keluhan utama yang mereka sampaikan adalah gangguan teknis berupa error yang kerap terjadi pada saat proses pengajuan berlangsung, sehingga dokumen tidak dapat diproses dan pengguna terpaksa mengulang dari awal. Bagi kelompok ini, aplikasi yang seharusnya memudahkan justru menambah beban karena waktu dan energi yang sudah dikeluarkan tidak menghasilkan hasil yang diharapkan.

Kondisi ini secara langsung mereduksi persepsi kebermanfaatan aplikasi di mata kelompok pengguna tersebut. Manfaat yang dijanjikan, yakni efisiensi dan kemudahan, tidak dapat dirasakan secara nyata ketika sistem tidak bekerja dengan andal. Hal ini menggarisbawahi bahwa keandalan teknis sistem merupakan fondasi utama yang tidak dapat dikompromikan dalam pembentukan persepsi manfaat pengguna layanan e-government.

c. Berdasarkan Data Wawancara

Temuan kuesioner dikonfirmasi dan diperkaya oleh narasi yang disampaikan para informan dalam wawancara mendalam. Aulia Muslim, seorang warga yang sebelumnya pernah mengurus dokumen kependudukan secara langsung di kantor Disdukcapil, menuturkan pengalamannya secara tegas:

"Saya pernah mengurus berkas langsung di kantor Dukcapil; pada waktu itu saya harus mengantri lama sehingga banyak waktu saya terbuang, prosesnya juga terasa rumit."

Setelah menggunakan SI DOI selama kurang lebih lima bulan, Aulia merasakan perbedaan yang sangat berarti. Proses yang dulu menguras waktu dan tenaga kini dapat diselesaikan dari rumah tanpa harus meninggalkan pekerjaan atau aktivitas rutin lainnya. Ia menekankan bahwa manfaat terbesar yang ia rasakan bukan sekadar soal kecepatan, melainkan juga rasa nyaman dan kendali atas waktu yang kini ia miliki dalam mengurus kebutuhan administrasi kependudukannya.

Frita menyampaikan pengalaman serupa dengan penekanan pada aspek fleksibilitas akses. Baginya, kemampuan untuk mengurus dokumen kapan saja dan di mana saja tanpa terikat jam operasional kantor merupakan nilai tambah yang tidak ternilai. Dengan padatnya rutinitas sehari-hari, layanan tatap muka yang hanya tersedia pada jam kerja kerap kali menjadi hambatan praktis yang sulit diatasi. Kehadiran SI DOI, menurutnya, menjawab kebutuhan nyata masyarakat modern yang membutuhkan fleksibilitas dalam mengakses layanan publik. Kedua pengalaman ini secara konsisten menggambarkan bahwa bagi pengguna dengan akses digital yang memadai, SI DOI berhasil mewujudkan efisiensi layanan yang selama ini diharapkan.

Narasi Nurdin dalam wawancara menjadi gambaran paling nyata tentang pengalaman negatif yang dialami sebagian masyarakat. Ia dengan tegas menyatakan tidak merasakan manfaat nyata dari penggunaan SI DOI, bahkan menilai bahwa proses yang harus dilaluinya justru terasa lebih rumit dibandingkan mengurus dokumen secara langsung di kantor. Keterbatasan akses jaringan internet di area tempat tinggalnya menjadi hambatan fundamental yang tidak memungkinkan ia untuk

menyelesaikan proses pengajuan hingga tuntas.

Bagi Nurdin, prasyarat utama pemanfaatan SI DOI, yakni koneksi internet yang stabil dan memadai, merupakan kemewahan yang tidak ia miliki. Tanpa infrastruktur dasar tersebut, seluruh nilai lebih yang ditawarkan aplikasi menjadi tidak relevan bagi kehidupannya sehari-hari. Pengalaman ini mencerminkan realitas yang dikemukakan van Dijk (2006), bahwa kesenjangan akses digital tidak sekadar masalah teknis, melainkan sebuah bentuk ketidaksetaraan sosial yang secara nyata membatasi kelompok tertentu dalam menikmati manfaat dari transformasi digital layanan publik.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

a. Berdasarkan Data Kuesioner

Respon positif dalam persepsi kemudahan penggunaan sejumlah responden menyatakan bahwa antarmuka Aplikasi SI DOI cukup dapat dipahami tanpa memerlukan keahlian teknis yang tinggi. Responden dengan literasi digital yang memadai mampu mendeskripsikan alur penggunaan secara runtut dan sistematis: mulai dari mengakses situs resmi, memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) beserta nomor telepon yang terdaftar, melakukan verifikasi identitas, memilih jenis layanan yang dibutuhkan, mengunggah dokumen persyaratan, hingga menunggu konfirmasi dan mengambil dokumen fisik yang telah selesai diproses di kantor Disdukcapil.

Responden seperti Jerry Andreas secara eksplisit menyebutkan bahwa tata layanan yang disajikan dalam aplikasi terasa praktis dan tidak mempersulit pengguna. Demikian pula Maria Yanti, yang telah menggunakan SI DOI untuk mengurus dua jenis dokumen sekaligus, yaitu KTP dan Kartu Keluarga (KK), menyatakan bahwa kedua proses tersebut berjalan dengan baik dan mudah tanpa hambatan yang berarti. Pengalaman positif ini menunjukkan bahwa desain dasar aplikasi SI DOI telah cukup memenuhi standar kegunaan bagi pengguna yang memiliki modal digital yang cukup.

Di sisi lain, tidak semua responden merasakan kemudahan yang sama. Sebagian responden mengidentifikasi cara pengoperasian yang masih membingungkan dan tidak intuitif sebagai hambatan terbesar dalam penggunaan SI DOI. Istilah-istilah teknis yang digunakan dalam antarmuka, serta tidak adanya panduan penggunaan yang mudah diakses langsung dari dalam aplikasi, membuat sebagian pengguna kesulitan dalam menentukan langkah yang harus diambil, terutama ketika menghadapi situasi yang tidak terduga seperti sistem error atau permintaan verifikasi tambahan.

Responden yang memberikan penilaian kepuasan rendah secara konsisten mengaitkan pengalaman mereka dengan kejadian error pada sistem yang terjadi di tengah proses pengajuan. Ketika aplikasi mengalami gangguan dan tidak memberikan panduan yang jelas tentang langkah selanjutnya, pengguna sering kali merasa tidak tahu harus berbuat apa. Ketidakpastian ini tidak hanya menimbulkan frustrasi sesaat, tetapi juga secara bertahap mengikis kepercayaan mereka terhadap keandalan sistem secara keseluruhan, yang pada akhirnya dapat menghambat keberlanjutan adopsi aplikasi di masa mendatang.

b. Berdasarkan Data Wawancara

Cita, salah seorang informan yang baru pertama kali menggunakan layanan digital kependudukan, memberikan kesaksian yang cukup mengejutkan. Meskipun tidak memiliki pengalaman sebelumnya dalam mengurus dokumen di kantor Disdukcapil maupun melalui platform digital serupa, ia tidak menemui hambatan yang berarti sejak pertama kali mengakses SI DOI hingga proses layanannya tuntas. Ia menegaskan bahwa menggunakan aplikasi ini sangat mudah dan tidak menimbulkan kebingungan. Pengalaman Cita menggambarkan bahwa bagi pengguna yang akrab

dengan ekosistem digital sehari-hari, kurva pembelajaran untuk mengadopsi SI DOI relatif rendah.

Frita menambahkan bahwa tampilan dan alur aplikasi yang tidak rumit serta dapat digunakan secara fleksibel sesuai kebutuhan menciptakan rasa nyaman tersendiri. Menurutnya, kemampuan untuk menyesuaikan waktu penggunaan aplikasi dengan jadibnya sendiri, tanpa harus tunduk pada jam operasional kantor, merupakan keunggulan yang melampaui sekadar soal kemudahan teknis. Pengalaman Frita menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak semata-mata ditentukan oleh desain antarmuka, melainkan juga dipengaruhi oleh sejauh mana aplikasi mampu beradaptasi dengan pola hidup dan kebutuhan penggunanya.

Nurdin kembali menjadi representasi paling jelas dari kelompok pengguna yang mengalami kesulitan signifikan dalam mengoperasikan SI DOI. Ia mengungkapkan bahwa tampilan dan prosedur yang terdapat dalam aplikasi tergolong rumit dan tidak mudah dipahami, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan layanan berbasis digital. Setiap langkah dalam proses pengajuan terasa asing baginya, dan tidak adanya pendampingan atau panduan kontekstual yang tersedia di dalam aplikasi memperparah kebingungan yang ia alami.

Hambatan ini diperparah oleh ketidakstabilan jaringan internet di wilayah tempat tinggalnya. Kombinasi antara antarmuka yang kurang intuitif dengan koneksi yang sering terputus menciptakan pengalaman penggunaan yang kurang produktif. Nurdin akhirnya memutuskan untuk tidak melanjutkan penggunaan aplikasi dan kembali mengandalkan layanan tatap muka. Keputusan ini bukanlah cerminan dari penolakan terhadap teknologi secara prinsipil, melainkan respons rasional terhadap kondisi yang tidak mendukung penggunaan aplikasi secara efektif. Pengalaman Nurdin secara tegas memperlihatkan bahwa literasi digital dan ketersediaan infrastruktur jaringan adalah dua variabel yang tidak dapat diabaikan dalam merancang strategi adopsi layanan e-government di daerah.

3. Faktor-Faktor yang Membentuk Persepsi dan Pengalaman Masyarakat

a. Literasi Digital sebagai Penentu Pengalaman Pengguna

Salah satu temuan paling konsisten dari penelitian ini adalah peran sentral literasi digital dalam menentukan kualitas pengalaman pengguna SI DOI. Informan dan responden dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi, yang tercermin dari kebiasaan mereka menggunakan berbagai aplikasi layanan publik maupun komersial berbasis digital, secara umum melaporkan pengalaman yang jauh lebih positif dan hambatan yang jauh lebih minimal dibandingkan mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital.

Literasi digital dalam konteks ini tidak semata-mata merujuk pada kemampuan teknis mengoperasikan perangkat, melainkan juga mencakup kemampuan memahami alur logis layanan digital, kepercayaan diri dalam memasukkan dan mengirimkan data secara daring, serta kemampuan melakukan pemecahan masalah dasar ketika menghadapi kendala teknis. Pengguna yang memiliki keempat dimensi literasi ini cenderung dapat menavigasi SI DOI dengan lancar, sementara mereka yang kekurangan salah satu atau lebih dimensi ini menghadapi kesulitan yang lebih besar. Temuan ini mengonfirmasi pentingnya program peningkatan literasi digital yang ditargetkan secara spesifik sebagai prasyarat keberhasilan adopsi layanan e-government di tingkat lokal.

b. Infrastruktur Digital sebagai Prasyarat Dasar

Temuan penelitian ini secara tegas memperlihatkan bahwa ketersediaan infrastruktur digital yang memadai, khususnya akses internet yang stabil dan terjangkau, merupakan prasyarat mutlak yang menentukan apakah masyarakat dapat merasakan manfaat dari SI DOI atau tidak. Bagi pengguna yang

berada di kawasan dengan koneksi internet yang baik, SI DOI berhasil mewujudkan janjinya sebagai layanan yang efisien dan mudah diakses. Namun bagi mereka yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur, aplikasi yang sama justru menjadi sumber frustrasi dan kekecewaan.

Kondisi ini sejalan dengan laporan APJII (2022) yang mencatat bahwa penetrasi internet di Kalimantan Tengah masih berada di bawah rata-rata nasional, serta data BPS (2023) yang mengungkap disparitas literasi digital yang signifikan antarkelompok masyarakat. Kesenjangan infrastruktur ini bukan sekadar masalah teknis yang dapat diselesaikan dengan pembaruan aplikasi, melainkan sebuah tantangan struktural yang membutuhkan intervensi kebijakan lintas sektor, melibatkan tidak hanya Disdukcapil tetapi juga instansi yang bertanggung jawab atas pengembangan infrastruktur telekomunikasi daerah.

c. Pengalaman Pertama sebagai Pembentuk Persepsi Jangka Panjang

Penelitian ini juga mengungkap bahwa kualitas pengalaman pertama pengguna dalam berinteraksi dengan SI DOI memiliki dampak yang sangat besar terhadap pembentukan persepsi jangka panjang mereka. Cita, yang berhasil menyelesaikan proses layanan pertamanya tanpa hambatan berarti, mengembangkan persepsi positif yang kuat terhadap aplikasi dan menyatakan kesiapannya untuk menggunakan SI DOI kembali di masa mendatang. Sebaliknya, pengguna yang mengalami kegagalan atau hambatan serius pada percobaan pertama cenderung membentuk persepsi negatif yang sulit diubah.

Pola ini selaras dengan konsep first-time user experience dalam literatur desain layanan digital, yang menegaskan bahwa investasi pada kualitas pengalaman pengguna pemula merupakan strategi yang sangat efektif dalam mendorong keberlanjutan adopsi. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Palangka Raya perlu memberikan perhatian khusus pada mekanisme pendampingan bagi pengguna baru, misalnya melalui panduan langkah demi langkah yang terintegrasi dalam aplikasi, layanan bantuan responsif, atau bahkan program pendampingan tatap muka di kantor Disdukcapil bagi masyarakat yang membutuhkan.

d. Pengaruh Sosial dalam Proses Adopsi

Temuan wawancara juga menunjukkan bahwa pengaruh sosial memainkan peran yang tidak kecil dalam mendorong atau menghambat adopsi SI DOI di kalangan masyarakat. Sejumlah responden mengaku pertama kali mengetahui keberadaan aplikasi ini bukan dari sosialisasi resmi pemerintah, melainkan dari rekomendasi anggota keluarga, tetangga, atau rekan kerja yang telah lebih dahulu menggunakannya. Rekomendasi dari orang-orang yang dipercaya, yang datang disertai cerita pengalaman nyata tentang kemudahan yang dirasakan, terbukti lebih efektif dalam memotivasi seseorang untuk mencoba SI DOI dibandingkan pengumuman resmi yang bersifat impersonal.

Mekanisme penyebaran informasi dari mulut ke mulut ini mengindikasikan potensi besar strategi pemasaran sosial dalam memperluas jangkauan adopsi SI DOI. Dengan memberdayakan pengguna aktif yang telah merasakan manfaat aplikasi sebagai agen sosialisasi informal di lingkungan masing-masing, Disdukcapil dapat mempercepat proses adopsi secara organik tanpa harus sepenuhnya bergantung pada kampanye sosialisasi formal yang membutuhkan anggaran besar. Temuan ini selaras dengan konstruk pengaruh sosial dalam model UTAUT Venkatesh et al. (2003), yang menegaskan bahwa referensi dari lingkungan sosial merupakan salah satu determinan terkuat dalam keputusan adopsi teknologi.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap data kuesioner dan wawancara menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis (1989), dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Aplikasi SI DOI Disdukcapil Kota Palangka Raya bersifat heterogen, terbagi antara pengalaman positif dan negatif pada kedua konstruk utama TAM. Dalam hal kebermanfaatan, masyarakat yang memiliki akses digital memadai merasakan manfaat nyata berupa efisiensi waktu, biaya, dan tenaga dibandingkan layanan konvensional. Namun, kelompok yang terkendala infrastruktur digital justru tidak merasakan manfaat tersebut secara optimal, bahkan menganggap aplikasi mempersulit akses layanan. Dalam hal kemudahan penggunaan, pengguna dengan literasi digital yang baik menilai antarmuka aplikasi cukup ramah dan mudah dioperasikan, sementara pengguna dengan keterbatasan literasi dan koneksi internet menemukan hambatan yang berarti.

Kedua temuan ini secara bersama-sama menegaskan bahwa keberhasilan adopsi SI DOI tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas teknis aplikasi, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kondisi infrastruktur digital, tingkat literasi pengguna, serta stabilitas sistem itu sendiri. Permasalahan ketidakstabilan jaringan internet yang masih kerap dialami masyarakat, dipadukan dengan fitur dan antarmuka aplikasi yang dinilai belum cukup intuitif, menjadi hambatan nyata yang menghalangi sebagian pengguna dalam mengakses layanan SI DOI secara optimal dan menyeluruh. Oleh karena itu, peningkatan edukasi pengguna, perbaikan antarmuka yang lebih intuitif, penguatan infrastruktur jaringan, serta peningkatan stabilitas sistem merupakan langkah-langkah strategis yang perlu diprioritaskan oleh Disdukcapil Kota Palangka Raya guna mewujudkan layanan digital kependudukan yang inklusif dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- APJII. (2022). *Laporan survei penetrasi internet Indonesia 2022*. . Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Statistik telekomunikasi Indonesia 2022*. BPS RI.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone & McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Lincoln, Y. S. , & G. E. G. (1985). Naturalistic inquiry. In *SAGE Publications*.
- Miles, M. B. , H. A. M. , & S. J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). In *SAGE Publications*. .
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*.
- Nielsen, J. , & N. D. (2000a). Designing web usability: The practice of simplicity. *New Riders Publishing*.
- Nielsen, J. , & N. D. (2000b). *Designing web usability: The practice of simplicity*.
- Nugroho, R. A. (2022). Evaluasi penerimaan masyarakat terhadap layanan e-government di daerah: Tinjauan sistematis. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, .
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kementerian PAN-RB. (2018).
- Pratiwi, R. , & S. A. (2020). Pengaruh kualitas sistem dan sosialisasi terhadap kepuasan pengguna layanan e-government di pemerintah daerah. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(2), 45–61.

- Rahmawati, D. , S. H. , & K. M. (2021). Analisis kualitas layanan digital kependudukan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(1), 77–93.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palangka Raya Tahun 2018–2023, Pemerintah Kota Palangka Raya (2018).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2013).
- van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452229812>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View1. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>