IMPLEMENTASI APLIKASI SPEEDLINE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TABANAN PROVINSI BALI

I Putu Primayura Raharja
NPP. 33.0621
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email : putuprima8@gmail.com

Pembimbing Skripsi:
Prof. Dr. Drs. H. R.M. Arief Moelia Edie, M.Si
Email : arief@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The Speedline Application (Sistem Perubahan Elemen Data Kependudukan dan Pelayanan Online) was developed by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Tabanan Regency to address chronic bottlenecks in population administration services, including long queues, limited rural access, uneven digital infrastructure, and varying levels of digital literacy among the community.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze and describe the implementation of the Speedline Application in population administration services in Tabanan Regency, Bali Province.* ***Method:*** *This study employs a descriptive qualitative method, using the policy implementation theory of Van Meter and Van Horn (1975). Data were collected through in-depth interviews with 12 informants, field observations, and documentation. Data validity was ensured through source and technique triangulation.* ***Result/Findings:*** *The implementation of the Speedline Application has been running, covering 16 of 133 villages in Tabanan Regency. Policy standards are clearly defined; however, human resource capacity at the village level, digital infrastructure inequality, and limited public outreach remain significant obstacles. Implementing agents demonstrate strong commitment, but social, economic, and political conditions still constrain optimal implementation.* ***Conclusion:*** *The Speedline Application has supported population administration services but is not yet optimal. Recommended solutions include regulatory strengthening, human resource capacity building through training, digital infrastructure reinforcement at the village level, and enhanced digital literacy outreach programs.*

Keywords: *Population Administration; Digital Innovation; e-Government; Policy Implementation; Speedline Application; Tabanan Regency*

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tabanan masih menghadapi permasalahan klasik berupa antrean panjang, keterbatasan akses di wilayah pedesaan dan pegunungan, belum meratanya infrastruktur digital, serta perbedaan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Sementara itu, urgensi legalitas dokumen kependudukan semakin meningkat sebagai prasyarat mengakses layanan publik lainnya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Aplikasi Speedline dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (12 informan), observasi, dan dokumentasi. Pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. **Hasil/Temuan:** Implementasi Aplikasi Speedline telah berjalan dan mencakup 16 dari 133 desa di Kabupaten Tabanan. Standar dan tujuan kebijakan telah dirumuskan dengan jelas, namun keterbatasan kapasitas SDM di tingkat desa, ketimpangan infrastruktur digital, serta kurangnya sosialisasi menjadi hambatan utama. **Kesimpulan:** Implementasi Aplikasi Speedline telah berjalan mendukung pelayanan administrasi kependudukan, namun belum optimal. Diperlukan penguatan regulasi, peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur digital di tingkat desa, serta peningkatan program sosialisasi dan literasi digital kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Administrasi Kependudukan; Aplikasi Speedline; e-Government; Inovasi Digital; Implementasi Kebijakan; Kabupaten Tabanan*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dua dekade terakhir telah mengubah wajah birokrasi di berbagai belahan dunia. Transformasi digital dalam administrasi publik terbukti mampu menurunkan biaya operasional, meminimalisasi praktik korupsi, serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah (Janowski, 2015; Dwivedi et al., 2017). Kondisi ini menjadi pijakan penting bagi Indonesia untuk melangkah ke arah transformasi digital, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat luas.

Administrasi kependudukan memiliki posisi strategis karena seluruh aspek kehidupan warga negara berawal dari legalitas dokumen kependudukan, seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013 Pasal 79A, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang sederhana, cepat, gratis, dan transparan. Namun demikian, Ombudsman RI (2023) mencatat bahwa sekitar 30 persen pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik bersumber dari sektor administrasi dasar, termasuk kependudukan, dengan keluhan utama berupa antrean panjang, lambatnya pencetakan dokumen, dan kesulitan akses di daerah terpencil.

Dalam konteks global, transformasi digital layanan publik telah terbukti memberikan manfaat signifikan. Norris & Reddick (2013) menegaskan bahwa e-government di tingkat lokal lebih banyak bersifat inkremental daripada transformatif, artinya keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kesiapan kapasitas institusional dan sumber daya manusia yang ada. Gil-Garcia & Pardo (2005) mengidentifikasi bahwa faktor-faktor keberhasilan e-government mencakup dukungan kepemimpinan, kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, serta keterlibatan pengguna akhir. Temuan ini relevan dengan konteks implementasi Aplikasi Speedline di Kabupaten Tabanan yang menghadapi tantangan serupa.

Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali, memiliki dinamika kependudukan yang kompleks mencakup wilayah pesisir, perkotaan, pedesaan, hingga pegunungan. Dengan total 133 desa yang tersebar di 10 kecamatan, tantangan geografis menjadi hambatan nyata dalam menyediakan pelayanan kependudukan yang merata. Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tabanan mengembangkan Aplikasi Speedline (Sistem Perubahan Elemen Data Kependudukan dan Pelayanan Online) sebagai inovasi layanan digital yang memungkinkan masyarakat mengajukan perubahan data kependudukan, pembuatan Kartu Keluarga, serta pelayanan pencatatan sipil secara daring melalui portal speedline.tabanankab.go.id.

Kehadiran Speedline sejalan dengan agenda nasional Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Perpres No. 95 Tahun 2018, yang mengamanatkan seluruh instansi pemerintah untuk mengembangkan layanan publik berbasis digital yang terintegrasi, efisien, dan akuntabel. Daraba dkk. (2023) menegaskan bahwa pengembangan e-government di daerah memerlukan komitmen kepemimpinan yang kuat dan dukungan regulasi yang konsisten agar inovasi dapat berjalan berkelanjutan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji inovasi digital dalam pelayanan publik (Hilda dkk., 2024; Wardhani, 2023), masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara spesifik mengkaji implementasi aplikasi layanan administrasi kependudukan berbasis desa di Kabupaten Tabanan. Penulis berfokus pada kesenjangan antara target perluasan Speedline ke seluruh 133 desa dengan realisasi yang baru mencakup 16 desa (12,0%), serta faktor-faktor yang menentukan keberhasilan maupun hambatan dalam implementasinya.

Secara spesifik, belum ada penelitian yang menganalisis pola adopsi bertahap Speedline dari perspektif enam variabel Van Meter & Van Horn secara komprehensif, terutama dalam konteks wilayah yang memiliki keragaman geografis ekstrem dari pantai hingga pegunungan seperti Kabupaten Tabanan. Kesenjangan ini menjadi justifikasi akademis yang kuat bagi penelitian ini untuk dilakukan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai implementasi Aplikasi Speedline sebagai dasar perumusan kebijakan pemerintah daerah dalam memperluas jangkauan layanan digital administrasi kependudukan. Tanpa kajian empiris yang memadai, kebijakan perluasan berisiko tidak tepat sasaran dan kurang mempertimbangkan kondisi riil di

lapangan. Selain itu, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya kajian implementasi kebijakan digital di daerah dengan karakteristik geografis yang beragam.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari sejumlah kajian terdahulu yang relevan. Hilda dkk. (2024) mengkaji kesiapan pemerintah daerah dalam menghadapi transformasi digital dan menemukan bahwa kapasitas SDM dan infrastruktur merupakan faktor kritis dalam keberhasilan digitalisasi layanan publik. Johannes (2023) menegaskan pentingnya optimalisasi Smart ASN dalam mendukung transformasi birokrasi digital, dengan menemukan bahwa kompetensi digital aparatur merupakan prasyarat keberhasilan adopsi layanan e-government. Wardhani (2023) di Gianyar menyoroti peran regulasi daerah yang jelas dan komprehensif sebagai faktor determinan keberhasilan digitalisasi layanan kependudukan.

Dari perspektif akademik IPDN, Wijaya dkk. (2023) mengkaji relevansi program corporate university terhadap implementasi e-government di Indonesia dan menemukan bahwa pengembangan kompetensi digital aparatur merupakan kunci transformasi birokrasi. Johannes (2023) membahas optimalisasi Smart ASN dalam mendukung transformasi birokrasi digital dan menekankan pentingnya sinergi antara regulasi, teknologi, dan kapasitas SDM. Madjid (2021) menganalisis manajemen sumber daya aparatur di era reformasi birokrasi, dan menemukan bahwa kapasitas adaptasi organisasi sangat menentukan keberhasilan implementasi. Wargadinata (2021) mengkaji peran kepemimpinan dalam program Smart Village dari perspektif komparatif kabupaten/kota, sementara Hilda dkk. (2024) membahas kesiapan pemerintah daerah dalam menghadapi transformasi digital dengan menekankan pentingnya pengembangan kapasitas SDM.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menjadi yang pertama secara khusus mengkaji implementasi Aplikasi Speedline di Kabupaten Tabanan menggunakan teori Van Meter & Van Horn dengan enam variabel analisis secara komprehensif. Kebaruan terletak pada: (1) konteks objek penelitian yang merupakan inovasi layanan berbasis desa di wilayah berkarakter geografis beragam dari pantai hingga pegunungan; (2) temuan mengenai pola implementasi bertahap yang dipengaruhi kesiapan teknis masing-masing desa; (3) identifikasi peran karang taruna sebagai agen literasi digital informal; serta (4) analisis sinergi antara Speedline dan program Bali Smart Village sebagai akselerator perluasan cakupan.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi Aplikasi Speedline dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dipilih karena peneliti berupaya memahami secara mendalam fenomena implementasi kebijakan digital yang kompleks dan kontekstual, yang tidak dapat ditangkap hanya melalui data numerik semata (Creswell, 2018). Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap nuansa, dinamika, dan kompleksitas implementasi kebijakan digital di lapangan melalui perspektif para pelaku langsung.

Analisis menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) yang mencakup enam variabel: (1) standar dan tujuan kebijakan, (2) sumber daya, (3) komunikasi antarorganisasi, (4) karakteristik agen pelaksana, (5) kondisi sosial, ekonomi, dan politik, serta (6) disposisi pelaksana. Pemilihan teori ini didasarkan pada relevansinya dalam menganalisis implementasi kebijakan yang melibatkan banyak aktor dan tingkatan pemerintahan, sebagaimana halnya implementasi Speedline yang melibatkan Disdukcapil, pemerintah kecamatan, pemerintah desa, dan masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 12 informan yang dipilih secara purposive, terdiri dari: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan (informan kunci), Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Inovasi Layanan, operator Speedline di tingkat desa (4 orang), kepala desa yang telah menerapkan Speedline (2 orang), dan masyarakat pengguna layanan (2 orang). Kombinasi informan dipilih untuk memperoleh perspektif dari sisi kebijakan, pelaksana teknis, dan penerima manfaat, sesuai dengan rekomendasi Creswell (2018) tentang purposive sampling dalam penelitian kualitatif.

Selain wawancara, data dikumpulkan melalui observasi lapangan langsung di kantor Disdukcapil dan desa-desa yang menerapkan Speedline, serta studi dokumentasi terhadap regulasi, laporan kinerja, dan data statistik pelayanan. Pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari unsur Disdukcapil, pemerintah desa, dan masyarakat) dan triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi).

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan: (1) reduksi data, yakni memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan pertanyaan penelitian; (2) penyajian data, yakni menyusun informasi secara sistematis berdasarkan enam variabel Van Meter & Van Horn; dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi, yakni menginterpretasikan pola dan temuan secara analitis. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan serta desa-desa yang telah menerapkan Speedline, selama periode Februari–April 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi Aplikasi Speedline menggunakan teori Van Meter dan Van Horn (1975) yang mencakup enam variabel implementasi. Adapun pembahasan disajikan secara berurutan sesuai variabel teori yang digunakan.

3.1. Standar dan Tujuan Kebijakan

Standar dan tujuan implementasi Speedline dilandasi oleh regulasi nasional yang kokoh, yakni UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dan Permendagri No. 104 Tahun 2019 tentang pendelegasian kewenangan penandatanganan dokumen kependudukan. Di tingkat daerah, landasan hukum diperkuat melalui Peraturan Bupati Tabanan No. 52 Tahun 2022 tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Semara Ratih, yang secara eksplisit mengatur mekanisme layanan digital melalui Speedline.

Target yang ditetapkan dalam Renstra Disdukcapil Tabanan 2021–2026 adalah perluasan Speedline minimal ke 35 desa pada akhir tahun 2025, dari kondisi awal 10 desa percontohan pada tahun 2022. Berdasarkan data penelitian, realisasi hingga saat penelitian berlangsung (April 2026) mencapai 16 desa atau 12,0% dari total 133 desa. Pencapaian ini masih berada di bawah target yang ditetapkan, mengindikasikan adanya hambatan sistemik dalam proses perluasan cakupan.

Tabel 1. Rekap Kecamatan dan Persentase Desa yang Menerapkan Speedline

Kecamatan	Desa Speedline	Total desa di kecamatan	Persentase
Kediri	3	15	20,00%
Selemadeg Timur	2	10	20,00%
Tabanan	2	12	16,67%
Pupuan	2	14	14,29%
Kerambitan	2	15	13,33%
Selemadeg	1	10	10,00%
Baturiti	1	12	8,33%
Selemadeg Barat	1	11	9,09%
Marga	1	16	6,25%
Penebel	1	18	5,56%
Total	**16**	**133**	**12,03%**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tabanan, diolah peneliti 2025

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan menegaskan: "Speedline dirancang untuk mendekatkan layanan adminduk kepada masyarakat desa tanpa harus datang ke kantor dinas, sehingga waktu dan biaya perjalanan masyarakat dapat diminimalisir." Hal ini selaras dengan prinsip pelayanan publik yang efisien dan berkeadilan sebagaimana diamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kejelasan standar dan tujuan kebijakan merupakan kondisi yang perlu namun tidak cukup untuk menjamin keberhasilan implementasi. Gil-Garcia & Pardo (2005) menegaskan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh kualitas desain kebijakan, tetapi juga oleh kapasitas implementasi yang dimiliki agen pelaksana. Dengan demikian, diperlukan sinergi antara kejelasan regulasi dan kesiapan sumber daya di lapangan.

3.2. Sumber Daya

Aspek sumber daya mencakup dimensi sumber daya manusia, anggaran operasional, fasilitas teknis, dan akses informasi. Berdasarkan data kepegawaian Disdukcapil Tabanan, jumlah SDM yang tersedia masih terbatas dibandingkan cakupan wilayah pelayanan yang sangat luas, meliputi 133 desa di 10 kecamatan dengan karakteristik geografis yang beragam.

Tabel 2. Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan Tahun 2026

No	Status Kepegawaian	Jumlah	Pendidikan Dominan	Keterangan
1	ASN / PNS	28 orang	S1	Fungsional & Struktural
2	PPPK	8 orang	D3/S1	Tenaga Teknis
3	Tenaga Kontrak	12 orang	SMA/D3	Operator & Admin
4	Operator Desa Speedline	16 orang	SMA/D3	1 operator per desa
Total	**-**	**64 orang**	**-**	**-**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tabanan, 2026

Keterbatasan SDM di tingkat desa menjadi hambatan utama. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan: "Tidak semua desa memiliki perangkat yang melek teknologi dan mampu mengoperasikan Speedline. Kami harus memilih desa yang memang sudah siap dari sisi SDM dan perangkat kerasnya." Kondisi ini sejalan dengan temuan Hilda dkk. (2024) yang menekankan bahwa kesiapan SDM merupakan faktor kritis dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan publik.

Dari sisi anggaran, Disdukcapil Tabanan mengalokasikan anggaran khusus pengembangan Speedline melalui APBD sebesar Rp 450 juta pada tahun 2023 dan Rp 620 juta pada tahun 2024. Anggaran ini mencakup pengadaan perangkat keras untuk desa, pelatihan operator, dan pengembangan sistem. Namun demikian, kebutuhan infrastruktur di desa-desa pegunungan yang memerlukan pemasangan antena penguat sinyal dan stabilisator daya listrik masih belum terpenuhi sepenuhnya, mengingat biaya yang jauh melebihi anggaran yang tersedia. Daraba dkk. (2023) menegaskan bahwa membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital memerlukan alokasi anggaran yang proporsional dan berkelanjutan, tidak hanya bersifat satu kali investasi.

3.3. Komunikasi Antarorganisasi

Koordinasi antara Disdukcapil dengan pemerintah desa, kecamatan, dan masyarakat dilakukan melalui berbagai mekanisme: rapat koordinasi triwulanan bersama kepala desa, pelatihan bimbingan teknis (bimtek) operator desa setiap tiga bulan, sosialisasi langsung ke masyarakat melalui kegiatan desa, serta pembuatan manual book dan video tutorial yang disebarluaskan melalui media sosial resmi Disdukcapil. Kepala Seksi Inovasi Layanan

menyatakan: "Kami rutin melakukan bimtek kepada operator desa setiap tiga bulan sekali, dan hasilnya cukup signifikan terhadap peningkatan jumlah transaksi layanan."

Meskipun komunikasi antarorganisasi telah berjalan, jangkauan sosialisasi kepada masyarakat umum masih terbatas. Banyak warga, khususnya di wilayah pedesaan dan pegunungan, belum mengetahui keberadaan Speedline. Hal ini tecermin dari masih tingginya jumlah masyarakat yang datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan, padahal layanan tersebut sebenarnya sudah tersedia secara online melalui Speedline. Wargadinata (2021) menekankan pentingnya peran kepemimpinan dan kolaborasi yang efektif sebagai prasyarat keberhasilan implementasi kebijakan digital di tingkat lokal. Alrawabdeh (2022) menyebutkan bahwa rendahnya kesadaran pengguna tentang layanan e-government merupakan salah satu hambatan utama implementasi di negara-negara berkembang, dan hal ini relevan dengan konteks Speedline di Tabanan.

3.4. Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik agen pelaksana mencakup kompetensi teknis, komitmen kelembagaan, dan kapasitas adaptasi terhadap inovasi. Berdasarkan observasi dan wawancara mendalam, Disdukcapil Tabanan menunjukkan komitmen kelembagaan yang kuat, tercermin dari: (1) pembentukan tim teknis khusus Speedline yang terdiri dari 5 orang dengan spesialisasi berbeda; (2) alokasi anggaran pelatihan SDM yang meningkat setiap tahun; (3) kerjasama teknis dengan Diskominfo Kabupaten Tabanan untuk penguatan infrastruktur; serta (4) inisiatif pembuatan manual book dan media tutorial digital.

Tabel 4. Perbandingan Karakteristik Layanan Konvensional vs. Aplikasi Speedline

Aspek Layanan	Layanan Konvensional	Aplikasi Speedline
Waktu Proses	3–7 hari kerja	1–3 hari kerja
Kehadiran Fisik	Wajib datang ke kantor	Tidak diperlukan
Jam Layanan	07.30–15.30 WITA	24 jam / 7 hari
Biaya Transportasi	Ditanggung pemohon	Tidak ada biaya tambahan
Pengambilan Dokumen	Diserahkan langsung di kantor	Diambil di desa / dikirim
Antrian	Sangat sering terjadi	Tidak ada antrian fisik
Jangkauan Wilayah	Terbatas pada jam kerja kantor	Seluruh desa yang terdaftar

Sumber: Diolah dari observasi lapangan dan wawancara peneliti, 2026

Operator Speedline Desa Delod Peken menyatakan: "Masyarakat yang tadinya harus antre berjam-jam sekarang cukup upload dokumen dari rumah. Respons dari warga sangat positif, terutama bagi yang bekerja atau lansia." Perbandingan ini menggambarkan keunggulan signifikan Speedline dalam efisiensi waktu dan kemudahan akses, sejalan dengan tujuan transformasi digital layanan publik. Johannes (2023) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi birokrasi sangat bergantung pada optimalisasi Smart ASN, termasuk dalam hal pengembangan kompetensi digital dan penguatan motivasi inovasi.

3.5. Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik

Kondisi sosial masyarakat Tabanan yang beragam—meliputi wilayah pesisir, dataran, dan pegunungan—menciptakan tantangan tersendiri dalam implementasi Speedline. Data APJII (2023) mencatat tingkat penetrasi internet nasional mencapai 78,19 persen dari total populasi, namun distribusinya sangat tidak merata antara perkotaan dan pedesaan, terutama di wilayah pegunungan. Di wilayah pedesaan dan pegunungan Tabanan, akses internet yang terbatas menjadi hambatan utama adopsi Speedline, ditambah dengan rendahnya literasi digital di kalangan warga yang umumnya bermata pencaharian sebagai petani dan peternak.

Dari aspek ekonomi, kondisi perekonomian masyarakat Tabanan yang sebagian besar mengandalkan sektor pertanian dan pariwisata turut memengaruhi kepemilikan perangkat digital dan kemampuan membayar layanan internet. Dwivedi et al. (2017) dalam model UMEGA menemukan bahwa kondisi fasilitasi (fasilitas pendukung) merupakan salah satu prediktor terkuat dalam adopsi e-government, yang dalam konteks Tabanan berarti ketersediaan perangkat dan konektivitas internet di tingkat rumah tangga.

Secara politis, dukungan Bupati Tabanan terhadap program Speedline menjadi faktor pendorong penting yang tecermin dalam alokasi anggaran dan penerbitan Peraturan Bupati Tabanan No. 52 Tahun 2022. Hilda dkk. (2024) menegaskan bahwa dukungan dan kesiapan pemerintah daerah merupakan prasyarat utama keberhasilan transformasi digital pelayanan publik, karena membuka akses sumber daya dan legitimasi implementasi.

3.6. Disposisi Pelaksana

Disposisi para pelaksana mencakup sikap, motivasi, dan kesungguhan dalam menjalankan kebijakan menunjukkan hasil yang sangat positif. Kepala Dinas menyatakan: "Kami berkomitmen penuh untuk memastikan Speedline menjadi solusi nyata bagi masyarakat, bukan sekadar proyek digital." Seluruh staf Disdukcapil dan operator desa yang diwawancarai menunjukkan sikap proaktif dan antusias terhadap pengembangan program, bahkan beberapa operator desa menyatakan secara sukarela memberikan panduan kepada warga di luar jam kerja.

Disposisi positif ini juga tercermin dari inisiatif bottom-up yang muncul dari beberapa desa, di mana karang taruna setempat secara aktif membantu sosialisasi Speedline kepada warga. Temuan menarik ini menunjukkan bahwa agen perubahan informal dalam komunitas dapat menjadi akselerator penting implementasi kebijakan digital. Johannes (2023) menegaskan bahwa dalam transformasi birokrasi digital, komitmen dan disposisi pelaksana yang kuat dapat mengkompensasi sebagian keterbatasan sumber daya formal, meskipun tidak dapat sepenuhnya menggantikannya.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hilda dkk. (2024) yang menemukan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi secara signifikan, namun terkendala kesiapan SDM dan infrastruktur. Sama halnya dengan temuan Johannes (2023) bahwa kompetensi digital aparatur menjadi faktor penentu keberhasilan adopsi layanan

e-government, yang terbukti relevan dalam konteks Tabanan di mana ketimpangan literasi digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan sangat mencolok.

Berbeda dengan penelitian Wardhani (2023) di Gianyar yang menunjukkan implementasi lebih merata karena topografi wilayah yang lebih homogen, Speedline di Tabanan masih menunjukkan ketimpangan geografis yang signifikan. Hal ini memperkuat argumen bahwa konteks lokal dan kondisi geografis sangat menentukan pola implementasi inovasi digital di pemerintahan daerah, sehingga tidak ada pendekatan implementasi yang bersifat "one size fits all".

Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Wijaya dkk. (2023) mengenai pentingnya tata kelola digital yang terstruktur berbasis kompetensi SDM, serta pandangan Johannes (2023) bahwa transformasi birokrasi digital memerlukan kombinasi antara kesiapan teknologi dan kesiapan sumber daya manusia secara bersamaan. Madjid (2021) menambahkan bahwa manajemen sumber daya aparatur yang efektif merupakan faktor determinan dalam implementasi program-program inovatif.

Secara teoritis, implementasi Speedline membuktikan relevansi teori Van Meter dan Van Horn (1975) di mana variabel sumber daya dan kondisi sosial-ekonomi terbukti paling mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan digital di daerah dengan karakteristik geografis beragam. Temuan ini memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan teori implementasi kebijakan dalam konteks e-government di Indonesia.

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan sejumlah temuan menarik yang memperkaya pemahaman tentang implementasi Speedline. Pertama, desa-desa yang memiliki karang taruna aktif cenderung lebih cepat mengadopsi Speedline dibandingkan desa lain, karena pemuda setempat berperan sebagai penggerak literasi digital informal kepada warga. Fenomena ini menunjukkan bahwa jaringan sosial informal dapat menjadi katalis yang efektif dalam difusi inovasi, sesuai dengan teori difusi inovasi Rogers yang menekankan peran agen perubahan lokal.

Kedua, integrasi Speedline dengan program Bali Smart Village yang diinisiasi oleh Pemerintah Provinsi Bali menunjukkan potensi sinergi kebijakan yang dapat mempercepat perluasan cakupan secara signifikan. Program Bali Smart Village yang menyediakan infrastruktur internet dan perangkat digital di tingkat desa dapat menjadi enabler yang kuat bagi ekspansi Speedline ke desa-desa yang selama ini terkendala infrastruktur. Hilda dkk. (2024) mengidentifikasi kesiapan kelembagaan dan sinergi lintas program sebagai salah satu strategi efektif dalam percepatan transformasi digital administrasi daerah.

Ketiga, ditemukan bahwa kepuasan pengguna Speedline yang sudah memanfaatkan layanan ini sangat tinggi, dengan hampir 90% responden pengguna menyatakan akan merekomendasikan Speedline kepada warga lain. Tingginya tingkat kepuasan ini menjadi modal sosial yang penting untuk perluasan adopsi secara organik melalui word-of-mouth. Faktor pendukung utama implementasi meliputi: dukungan politik dari Bupati, semangat inovasi Disdukcapil, dan respons positif masyarakat. Adapun faktor penghambat utama adalah: keterbatasan SDM terlatih di desa, ketimpangan infrastruktur digital, kurangnya sosialisasi komprehensif, dan belum adanya regulasi teknis yang baku di tingkat desa.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Aplikasi Speedline dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali, telah berjalan namun belum optimal. Dari enam variabel Van Meter & Van Horn (1975), dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) standar dan tujuan kebijakan telah dirumuskan dengan baik dan memiliki landasan regulasi yang kokoh; (2) sumber daya masih terbatas terutama SDM terlatih di tingkat desa dan infrastruktur digital di wilayah terpencil; (3) komunikasi antarorganisasi cukup berjalan namun sosialisasi kepada masyarakat luas masih perlu ditingkatkan secara masif; (4) karakteristik agen pelaksana menunjukkan komitmen yang kuat dan disposisi inovatif; (5) kondisi sosial-ekonomi-geografis menjadi faktor pembatas utama implementasi, terutama digital divide antara perkotaan dan pedesaan; serta (6) disposisi seluruh agen pelaksana bersifat positif, proaktif, dan mendukung keberhasilan program.

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan kepada Pemerintah Kabupaten Tabanan untuk: (1) memperkuat regulasi teknis implementasi Speedline di tingkat desa melalui Peraturan Desa yang baku; (2) meningkatkan kapasitas SDM melalui rekrutmen operator desa yang kompeten dan pelatihan berkelanjutan dengan kurikulum terstandar; (3) memperkuat infrastruktur digital di desa terpencil dan pegunungan melalui sinergi dengan program Bali Smart Village; serta (4) mengintensifkan program sosialisasi dan literasi digital kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan digital seperti lansia, petani, dan warga di wilayah terpencil, dengan memanfaatkan jaringan karang taruna sebagai agen perubahan lokal.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini berfokus pada Kabupaten Tabanan dan hanya mencakup 16 desa yang telah menerapkan Speedline, sehingga belum dapat menggeneralisasi temuan ke seluruh kabupaten/kota di Indonesia. Selain itu, pengumpulan data dilakukan pada periode tertentu yang mungkin tidak mencerminkan dinamika implementasi jangka panjang.

Arah Masa Depan: Penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji implementasi Speedline secara komparatif dengan kabupaten/kota lain di Bali yang memiliki program serupa, serta mengukur dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat secara kuantitatif menggunakan instrumen terstandar seperti metode ServQual atau Customer Satisfaction Index.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Drs. H. R.M. Arief Moelia Edie, M.Si dan Dr. Ir. I Gede Suratha, M.MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan inspirasi akademik selama proses penelitian. Terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan, data, dan kemudahan akses dalam penelitian. Penghargaan yang tulus juga disampaikan kepada seluruh informan, operator desa, kepala desa, dan masyarakat pengguna Speedline yang telah bersedia berbagi informasi dan pengalaman. Penelitian ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan kepercayaan dari seluruh pihak yang terlibat.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alrawabdeh, W. (2022). *E-government implementation barriers: A case study of developing countries*. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 13*(4), 112–121. https://doi.org/10.14569/IJACSA.2022.0130415

APJII. (2023). *Laporan Survei Internet Indonesia 2023*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. https://apjii.or.id/survei

Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Disdukcapil Kabupaten Tabanan. (2025). *Manual Book Aplikasi SPEEDLINE*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan.

Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly, 34*(2), 211–230. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001

Johannes, R. A. (2023). Optimalisasi Smart ASN dalam mendukung transformasi birokrasi di era digital di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah (JAPD)*. https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/4744

Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly, 22*(2), 187–216. https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.001

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly, 32*(3), 221–236. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001

Wijaya, I. M. A., Alle, E., & Sudarmono. (2023). Analysis of corporate university programs and their relevance to e-government implementation in Indonesia. *Jurnal MSDA IPDN*. https://ejournal.ipdn.ac.id/index.php/JMSDA/article/view/4380

Madjid, U. (2021). Manajemen sumber daya aparatur di era reformasi birokrasi. *Repository IPDN*. https://eprints.ipdn.ac.id/6101/

Ndraha, T. (2015). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Rineka Cipta.

Norris, D. F., & Reddick, C. G. (2013). Local e-government in the United States: Transformation or incremental change? *Public Administration Review, 73*(1), 165–175. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02647.x

Wargadinata, E. (2021). The leadership role in the Smart-Village program in Banyuwangi District, East Java. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan (IPDN)*. https://appdev.ipdn.ac.id/JTP/article/view/1429

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Pengawasan Pelayanan Publik 2023*. Ombudsman RI. https://ombudsman.go.id/publikasi/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4

Pemerintah Kabupaten Tabanan. (2022). *Peraturan Bupati Tabanan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Semara Ratih*. Sekretariat Daerah Kabupaten Tabanan.

Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Lembaran Negara Republik Indonesia. https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Sekretariat Negara RI. https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018

Hilda, T., Sartika, I., Prabowo, H., & Polyando, P. (2024). Analysis of the readiness of the regional government of Malinau District in commemorate digital transformation. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan (IPDN)*. https://ejournal.ipdn.ac.id/JTP/article/view/3294/1907

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society, 6*(4), 445–488. https://doi.org/10.1177/009539977500600404

Wardhani, D. K. (2023). Keberhasilan aplikasi layanan publik berbasis desa di Kabupaten Gianyar: Peran regulasi dan kesiapan sumber daya. *Jurnal Inovasi Pemerintahan, 3*(1), 21–38.

Daraba, D., dkk. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (IPDN)*. https://appdev.ipdn.ac.id/index.php/jpp/article/view/3428