
Dinamika Adaptasi Sosial Komunitas Urban terhadap Digitalisasi Layanan Publik di Kota Medan

Rizky Aditya Pratama^{1*}, Dewi Kartika Sari²

¹Sosiologi, Universitas Labuhan Batu, Rantauprapat, Indonesia

²Administrasi Publik, Universitas Labuhan Batu, Rantauprapat, Indonesia

Email: ¹rizkyaditya@ulb.ac.id, ²kartikasari@gmail.com

Email Korespondensi : ¹rizkyaditya@ulb.ac.id

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika adaptasi sosial komunitas urban terhadap digitalisasi layanan publik di Kota Medan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan berbasis digital. Transformasi layanan publik di Kota Medan mendorong perubahan pola interaksi antara masyarakat dan pemerintah, khususnya dalam akses administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan campuran (mixed methods) dengan desain survei kuantitatif terhadap 250 responden yang tersebar di lima kecamatan urban, serta wawancara mendalam dan observasi partisipatif untuk menggali pengalaman sosial masyarakat. Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier, sedangkan data kualitatif dianalisis melalui teknik reduksi, kategorisasi, dan penarikan makna tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat adaptasi masyarakat urban terhadap digitalisasi layanan publik berada pada kategori sedang hingga tinggi (68%). Faktor literasi digital, tingkat pendidikan, usia produktif, dan dukungan infrastruktur internet berpengaruh signifikan terhadap tingkat adaptasi ($p < 0,05$). Namun demikian, ditemukan kesenjangan akses pada kelompok lansia dan masyarakat berpendapatan rendah. Secara sosial, digitalisasi layanan publik meningkatkan efisiensi waktu dan transparansi, tetapi juga memunculkan tantangan berupa eksklusi digital dan ketergantungan pada perangkat teknologi. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa adaptasi sosial komunitas urban terhadap digitalisasi layanan publik bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh faktor struktural serta kultural. Penguatan literasi digital, peningkatan infrastruktur, dan pendekatan inklusif berbasis komunitas diperlukan untuk memastikan transformasi digital berjalan secara merata dan berkeadilan.

Kata Kunci : adaptasi sosial, komunitas urban, digitalisasi layanan publik, literasi digital, transformasi pemerintahan, Kota Medan.

Abstract—This study aims to analyze the dynamics of social adaptation among urban communities to the digitalization of public services in Kota Medan and to identify the factors influencing public acceptance and participation in the use of digital-based services. The transformation of public services in Medan has reshaped patterns of interaction between citizens and the government, particularly in accessing civil administration, licensing, and information services. This research employed a mixed-methods approach with a quantitative survey design involving 250 respondents across five urban districts, complemented by in-depth interviews and participatory observation to explore community experiences. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics and linear regression, while qualitative data were examined through data reduction, categorization, and thematic interpretation. The findings indicate that the level of urban community adaptation to digital public services falls within the moderate to high category (68%). Digital literacy, educational level, productive age group, and internet infrastructure support significantly influence adaptation levels ($p < 0.05$). However, disparities in access remain evident among elderly populations and low-income groups. Socially, the digitalization of public services enhances time efficiency and transparency but also presents challenges such as digital exclusion and technological dependency. In conclusion, social adaptation to digital public services among urban communities is dynamic and shaped by structural and cultural factors. Strengthening digital literacy, improving infrastructure, and implementing inclusive community-based approaches are essential to ensure equitable and sustainable digital transformation.

Keywords: social adaptation, urban community, digital public service digitalization, digital literacy, governance transformation, Kota Medan.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah menjadi agenda strategis di berbagai kota besar di Indonesia. Penerapan layanan publik berbasis elektronik (e-government) bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Di tingkat lokal, pemerintah daerah termasuk Kota Medan terus mengembangkan berbagai platform digital untuk layanan administrasi kependudukan, perizinan, pengaduan masyarakat, dan informasi publik. Perubahan ini tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga memicu dinamika sosial yang memengaruhi pola interaksi antara masyarakat urban dan institusi pemerintahan (Norris 2018).

Secara konseptual, digitalisasi layanan publik berakar pada kerangka e-government yang dipopulerkan melalui kajian United Nations mengenai E-Government Development Index (EGDI), yang menekankan integrasi infrastruktur digital, kapasitas sumber daya manusia, dan partisipasi warga. Model penerimaan teknologi seperti Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan memengaruhi adopsi teknologi oleh individu. Selain itu, teori difusi inovasi dari Everett Rogers menegaskan bahwa karakteristik inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial menentukan tingkat adopsi dalam masyarakat.

Penelitian - penelitian sebelumnya (Situmorang 2020) menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik di kawasan urban dipengaruhi oleh literasi digital, kesiapan infrastruktur, serta dukungan kebijakan. Studi oleh World Bank menekankan pentingnya inklusivitas dalam transformasi digital untuk mencegah kesenjangan akses. Di Indonesia, beberapa penelitian menemukan bahwa kota-kota besar seperti Jakarta dan Surabaya relatif berhasil mengintegrasikan sistem layanan digital melalui aplikasi terpadu, namun (Abidin and Nasution 2022) masih menghadapi tantangan kesenjangan literasi digital antar kelompok usia dan tingkat pendidikan. Kajian lain juga menggarisbawahi bahwa kelompok lansia dan masyarakat berpendapatan rendah cenderung mengalami hambatan dalam adaptasi terhadap sistem berbasis daring.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas faktor-faktor penerimaan teknologi dan kesiapan infrastruktur, sebagian besar kajian masih

berfokus pada aspek teknis dan administratif, seperti efektivitas sistem atau tingkat kepuasan pengguna. Pendekatan tersebut belum sepenuhnya menggali dinamika adaptasi sosial komunitas urban sebagai proses interaksi sosial yang kompleks, melibatkan dimensi budaya, jejaring sosial, dan praktik keseharian masyarakat. Selain itu, konteks lokal kota di luar pusat metropolitan utama relatif kurang mendapat perhatian empiris yang mendalam (Abidin and Nasution 2022).

Berdasarkan analisis kesenjangan (gap analysis) tersebut, penelitian ini berkontribusi dengan menghadirkan pendekatan yang memadukan perspektif sosiologis dan analisis kebijakan publik dalam memahami adaptasi sosial terhadap digitalisasi layanan publik. Fokus penelitian tidak hanya pada tingkat adopsi teknologi, tetapi juga pada proses negosiasi sosial, pola partisipasi warga, serta dinamika inklusi-eksklusi digital dalam konteks urban yang sedang berkembang (Lubis and Pratama 2023). Dengan mengambil studi kasus di Kota Medan, penelitian ini memberikan kontribusi empiris baru yang memperkaya literatur mengenai transformasi digital pemerintahan di tingkat lokal serta menawarkan kerangka analisis yang lebih komprehensif terhadap dinamika adaptasi sosial komunitas urban

2. METODE

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed methods dengan desain sequential explanatory, yaitu pengumpulan dan analisis data kuantitatif pada tahap awal yang kemudian diperdalam melalui data kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai dinamika adaptasi sosial komunitas urban terhadap digitalisasi layanan publik di Kota Medan.

Desain mixed methods merujuk pada kerangka penelitian yang dikemukakan oleh John W. Creswell, yang menekankan integrasi data kuantitatif dan kualitatif untuk meningkatkan validitas dan kedalaman interpretasi (Yusuf and Harahap 2021).

2.2 Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada lima kecamatan urban di Kota Medan yang mewakili karakteristik sosial-ekonomi berbeda (pusat kota, kawasan

perdagangan, permukiman padat, dan wilayah pinggiran urban).

Subjek penelitian terdiri dari:

- a. Responden survei: 250 warga berusia ≥ 17 tahun yang pernah menggunakan layanan publik digital dalam satu tahun terakhir.
- b. Informan kunci: 15 orang, terdiri atas aparat kelurahan, pengelola layanan digital, tokoh masyarakat, dan perwakilan kelompok lansia.

Teknik pengambilan sampel kuantitatif menggunakan stratified random sampling, sedangkan pemilihan informan kualitatif menggunakan purposive sampling.

2.3 Variabel dan Instrumen Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel yang dianalisis meliputi:

- a. Adaptasi sosial (variabel dependen), meliputi: frekuensi penggunaan, tingkat kenyamanan, partisipasi digital, dan perubahan pola interaksi sosial
- b. Literasi digital
- c. Tingkat pendidikan
- d. Usia
- e. Akses infrastruktur internet
- f. Pendapatan

Pengukuran literasi digital mengadaptasi indikator dari kerangka digital competence yang dikembangkan oleh European Commission (Digital Competence Framework/DigComp), yang telah banyak digunakan dalam studi literasi digital (Putra and Sari 2025).

2. Instrumen

- a. Kuesioner terstruktur berbasis skala Likert (1–5).
- b. Pedoman wawancara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman adaptasi sosial.
- c. Lembar observasi partisipatif untuk mengamati interaksi masyarakat dalam penggunaan layanan digital di kantor kelurahan.

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas instrumen diuji dengan Cronbach's Alpha ($\alpha > 0,70$).

2.4 Prosedur Pengumpulan Data

Tahapan penelitian meliputi:

1. Studi pendahuluan:

- a. Telaah dokumen kebijakan digitalisasi layanan publik daerah.
- b. Analisis regulasi nasional terkait e-government.

2. Pengumpulan data kuantitatif:

- a. Penyebaran kuesioner secara langsung dan melalui formulir daring.

- b. Verifikasi kelengkapan dan konsistensi jawaban responden.

3. Pengumpulan data kualitatif:

- a. Wawancara mendalam (60–90 menit per informan).
- b. Observasi langsung pada titik layanan publik digital.

4. Triangulasi data:

- a. Membandingkan hasil survei, wawancara, dan dokumen resmi pemerintah daerah.

2.5 Teknik Analisis Data

1. Analisis Kuantitatif

Data kuantitatif dianalisis menggunakan

- a. Statistik deskriptif (mean, persentase, standar deviasi)
- b. Uji regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap adaptasi sosial
- c. Uji signifikansi pada tingkat kepercayaan 95% ($p < 0,05$)

Analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik (SPSS versi 26).

2. Analisis Kualitatif

Data wawancara dan observasi dianalisis melalui:

- a. Reduksi data
 - b. Kategorisasi tematik
 - c. Penarikan makna dan interpretasi sosial
- Proses analisis mengikuti model interaktif Miles dan Huberman.

2.6 Bahan dan Sumber Data Penunjang

Selain data primer, penelitian ini menggunakan bahan penunjang berupa:

- a. Dokumen kebijakan digitalisasi layanan publik pemerintah daerah
- b. Laporan statistik kependudukan Kota Medan
- c. Data penetrasi internet regional
- d. Laporan evaluasi e-government dari instansi nasional
- e. Literatur ilmiah dan jurnal terindeks terkait adaptasi sosial dan transformasi digital

Dokumen dan data sekunder digunakan untuk memperkuat analisis kontekstual dan memvalidasi temuan lapangan.

2.7 Etika Penelitian

Penelitian ini menjunjung prinsip kerahasiaan data responden dan memperoleh persetujuan partisipasi (informed consent). Identitas responden disamarkan untuk menjaga privasi dan keamanan informasi.

Dengan metodologi yang terstruktur, rujukan teoretis yang jelas, serta dukungan data primer

dan sekunder yang memadai, penelitian ini dirancang untuk menghasilkan analisis yang valid, reliabel, dan komprehensif mengenai dinamika adaptasi sosial komunitas urban terhadap digitalisasi layanan publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

Penelitian melibatkan 250 responden di Kota Medan dengan distribusi demografis sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=250)

Karakteristik	Kategori	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	48
	Perempuan	52
Usia	17–30 tahun	34
	31–45 tahun	41
	46–60 tahun	19
	>60 tahun	6
Pendidikan	SMA/ sederajat	45
	Diploma/ Sarjana	47
	Pascasarjana	8
Akses Internet Rumah	Stabil	72
	Tidak Stabil	28

Data menunjukkan mayoritas responden berada pada usia produktif (75%) dan memiliki akses internet stabil (72%), yang menjadi faktor penting dalam adaptasi digital (Sembiring and Tarigan 2022).

3.2 Tingkat Adaptasi Sosial terhadap Digitalisasi Layanan Publik

Hasil analisis deskriptif menunjukkan tingkat adaptasi sosial berada pada kategori sedang–tinggi (mean = 3,78 dari skala 5) (Haryono and Siregar 2024).

Tabel 2. Indeks Adaptasi Sosial

Indikator	Mean	Kategori
Frekuensi penggunaan layanan	3,85	Tinggi
Persepsi kemudahan	3,91	Tinggi
Kenyamanan interaksi digital	3,74	Sedang–Tinggi
Partisipasi dalam layanan daring	3,62	Sedang
Perubahan pola interaksi sosial	3,79	Sedang–Tinggi

Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat relatif menerima digitalisasi layanan publik, terutama dalam aspek kemudahan dan efisiensi waktu.

3.3 Analisis Regresi

Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa literasi digital, pendidikan, usia, dan kualitas infrastruktur internet berpengaruh signifikan terhadap tingkat adaptasi sosial ($p < 0,05$).

Tabel 3. Hasil Uji Regresi

Variabel	Beta	Sig.
Literasi Digital	0,41	0,000
Pendidikan	0,28	0,003
Usia	-0,22	0,011
Infrastruktur Internet	0,35	0,000
Pendapatan	0,09	0,178

Koefisien negatif pada variabel usia menunjukkan bahwa semakin tinggi usia responden, semakin rendah tingkat adaptasi digitalnya.

3.4 Temuan Kualitatif: Dinamika Sosial Adaptasi

Hasil wawancara menunjukkan tiga pola utama:

- Adaptasi Progresif – Kelompok usia produktif cepat mengintegrasikan layanan digital dalam aktivitas sehari-hari.
- Adaptasi Pragmatis – Penggunaan dilakukan karena tuntutan sistem, bukan karena preferensi.
- Adaptasi Resisten – Kelompok lansia dan berpendapatan rendah menunjukkan ketergantungan pada bantuan keluarga.



Skema 1. Pola Adaptasi Sosial Komunitas Urban

3.5 Analisis Tambahan (Eksperimen Lanjutan)

Untuk memperkuat hasil, dilakukan analisis tambahan berupa:

- Uji perbedaan (ANOVA) antar kelompok usia → menunjukkan perbedaan signifikan ($F = 4,87$; $p = 0,002$).
- Analisis moderasi → Infrastruktur internet memperkuat hubungan antara literasi digital dan adaptasi sosial ($\Delta R^2 = 0,07$).
- Cross-tabulation → Kelompok lansia (>60 tahun) memiliki tingkat adaptasi rendah sebesar 62%.

Analisis tambahan ini mengonfirmasi bahwa faktor struktural dan kultural saling berinteraksi dalam menentukan adaptasi sosial.

3.6 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori (Castells 2016) difusi inovasi dari Everett Rogers yang menekankan pentingnya karakteristik sosial dalam adopsi inovasi. Literasi digital sebagai faktor dominan juga konsisten dengan model penerimaan teknologi dari Fred Davis

Namun, berbeda dengan beberapa studi di Jakarta dan Surabaya (Taufik 2024) yang menunjukkan tingkat adopsi tinggi dengan hambatan minimal pada kelompok usia produktif, penelitian ini menemukan bahwa bahkan di kelompok usia produktif masih terdapat adaptasi pragmatis akibat keterbatasan stabilitas jaringan dan dukungan teknis lokal.

Selain itu, temuan mengenai eksklusi digital memperkuat laporan World Bank yang menekankan bahwa transformasi digital berpotensi memperlebar kesenjangan sosial jika tidak diiringi strategi inklusif (Informatika 2021).

3.7 Sintesis Hasil Menuju Simpulan

Secara logis, data kuantitatif menunjukkan tingkat adaptasi yang relatif tinggi, namun analisis kualitatif mengungkap dinamika sosial yang lebih kompleks, terutama terkait kesenjangan usia dan literasi digital.

Hubungan antara literasi digital, infrastruktur, dan usia membentuk pola adaptasi yang tidak seragam. Dengan demikian, hasil penelitian ini mengarah pada simpulan bahwa adaptasi sosial komunitas urban terhadap digitalisasi layanan publik bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh interaksi faktor struktural (infrastruktur, pendidikan) dan faktor kultural (kebiasaan, persepsi, jejaring sosial).

Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan kebijakan yang inklusif dan berbasis komunitas untuk memastikan transformasi digital berjalan secara merata dan berkeadilan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika adaptasi sosial komunitas urban terhadap digitalisasi layanan publik di Kota Medan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Berdasarkan hasil analisis kuantitatif dan kualitatif, dapat disimpulkan bahwa tingkat adaptasi sosial masyarakat urban berada pada kategori sedang hingga tinggi (mean = 3,78), dengan 68% responden menunjukkan penerimaan positif terhadap layanan publik digital.

Data regresi menunjukkan bahwa literasi digital ($\beta = 0,41$; $p < 0,05$) dan kualitas infrastruktur internet ($\beta = 0,35$; $p < 0,05$) merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi adaptasi sosial, diikuti oleh tingkat pendidikan. Sebaliknya, variabel usia berpengaruh negatif, yang menandakan adanya hambatan adaptasi pada kelompok usia lanjut. Analisis tambahan (ANOVA dan moderasi) memperkuat temuan bahwa terdapat perbedaan signifikan antar kelompok usia dan bahwa infrastruktur internet memperkuat pengaruh literasi digital terhadap adaptasi sosial.

Temuan kualitatif mengungkap bahwa adaptasi sosial tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh dinamika sosial seperti pola dukungan keluarga, kebiasaan penggunaan teknologi, dan persepsi terhadap perubahan sistem layanan. Terdapat tiga pola adaptasi utama, yaitu progresif, pragmatis, dan resisten, yang mencerminkan proses negosiasi sosial dalam menghadapi transformasi digital.

penelitian ini valid dan ditunjang oleh data empiris yang memadai: adaptasi sosial komunitas urban terhadap digitalisasi layanan publik bersifat dinamis dan ditentukan oleh interaksi faktor struktural (infrastruktur dan pendidikan) serta faktor kultural (kebiasaan dan jejaring sosial). Transformasi digital layanan publik akan lebih efektif dan inklusif apabila disertai penguatan literasi digital, peningkatan kualitas infrastruktur, serta pendekatan kebijakan berbasis komunitas yang responsif terhadap kelompok rentan.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Kota Medan beserta jajaran perangkat daerah yang telah memberikan akses data dan dukungan administratif dalam pelaksanaan penelitian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh responden dan informan yang telah meluangkan waktu serta berbagi pengalaman terkait penggunaan layanan publik digital.

Ucapan terima kasih turut diberikan kepada tim peneliti dan pihak akademik yang telah memberikan masukan konstruktif dalam proses perancangan metodologi, pengumpulan data,

hingga penyusunan laporan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah dan praktis bagi pengembangan kebijakan digitalisasi layanan publik yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Yusuf, M., and N. Harahap. 2021. "Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap transformasi birokrasi digital di kantor pemerintahan Kota Medan." *Jurnal Riset Manajemen Pemerintahan* 5(2):77–91.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., and M. A. Nasution. 2022. "E-Government di Kota Medan: Tantangan literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan publik." *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi* 9(2):145–60.
- Castells, M. 2016. *The Rise of the Network Society*. 2nd ed. Wiley-Blackwell.
- Haryono, S., and R. Siregar. 2024. "Resistensi dan adaptasi: Studi sosiologis pedagang pasar di Medan terhadap sistem pembayaran nontunai." *Jurnal Sosio-Antropologi Urban* 6(1):33–50.
- Informatika, Kementerian Komunikasi. 2021. "Status literasi digital di Indonesia 2021: Laporan survei nasional." *Katadata Insight Center*.
- Lubis, H., and F. Pratama. 2023. "Efektivitas aplikasi 'Medan Rumah Kita' dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan." *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik* 11(1):88–104.
- Norris, P. 2018. *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge University Press.
- Putra, A., and D. K. Sari. 2025. "Kesenjangan digital perkotaan: Analisis akses layanan publik berbasis aplikasi bagi komunitas marginal di Medan." *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia* 14(2):210–25.
- Sembiring, E., and J. Tarigan. 2022. "Perubahan perilaku komunikasi warga Medan dalam penggunaan e-layanan kependudukan." *Jurnal Komunikasi Massa* 15(3):112–29.
- Situmorang, S. H. 2020. "Digitalisasi pelayanan publik dan dampaknya terhadap inklusi sosial di Sumatera Utara." *Ekonomi dan Masyarakat* 7(4):301–18.
- Taufik, M. 2024. "Teori strukturasi dalam membedah adaptasi teknologi digital pada komunitas perkotaan di Indonesia." *Jurnal Teori Sosiologi Terapan* 12(1):45–62.