



Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Sidilan di Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025

Denissa Angela Sihombing^{1*}, Dede Sri Kartini²

¹⁻²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran, Indonesia

Email: denissaangela2@gmail.com¹, dede.sri.kartini@unpad.ac.id²

*Penulis Korespondensi: denissaangela2@gmail.com

Abstract. *Effective and efficient population administration services are a key requirement for public service delivery in the digital age. To support this, the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency has developed the Online Population Administration Service Information System (SIDILAN) as a digital service platform. This study aims to analyze the application of the principles of effectiveness and efficiency in population administration and civil registration services through SIDILAN in West Bandung Regency in 2025. The study employs a qualitative method with a descriptive approach, utilizing data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the application of the principles of effectiveness and efficiency has not yet been fully optimized. SIDILAN has facilitated access to services, reduced the need for in-person interactions, and accelerated several administrative processes. However, several obstacles were still identified, such as limited human resources, network disruptions, and the failure to fully achieve certain service objectives. These findings indicate that the digitization of services does not automatically guarantee effectiveness and efficiency; therefore, ongoing evaluation of the system, strengthening of human resource capacity, and improvement of service quality are necessary to optimize the delivery of civil registration administration through SIDILAN.*

Keywords: *Civil Registration; Civil Registration Administration; Effectiveness; Efficiency; SIDILAN.*

Abstrak. Pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien merupakan salah satu tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era digital. Untuk mendukung hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIDILAN) sebagai sarana pelayanan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi belum sepenuhnya optimal. SIDILAN telah memberikan kemudahan akses pelayanan, mengurangi kebutuhan tatap muka, serta mempercepat beberapa proses administrasi. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan jaringan, serta belum tercapainya beberapa tujuan pelayanan secara menyeluruh. Temuan ini mengindikasikan bahwa digitalisasi pelayanan tidak secara otomatis menjamin terwujudnya efektivitas dan efisiensi, sehingga diperlukan evaluasi berkelanjutan terhadap sistem, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta peningkatan kualitas pelayanan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan administrasi kependudukan melalui SIDILAN.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Dukcapil; Efektivitas; Efisiensi; SIDILAN.

1. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian menjadi dasar bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk

dilaksanakan secara efektif dan efisien agar mampu memberikan kemudahan, kecepatan, serta kepastian pelayanan kepada masyarakat. Dalam perspektif *Good Governance* yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2012), efektivitas dan efisiensi merupakan prinsip yang menghendaki agar setiap proses dan kelembagaan mampu menghasilkan pelayanan sesuai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menghasilkan pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia namun tetap menghasilkan produk layanan sebaik mungkin.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah selaku penyedia layanan untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada sektor administrasi kependudukan. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIDILAN) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Kehadiran SIDILAN ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sekaligus meningkatkan kecepatan serta ketepatan proses pelayanan (Firmansyah, 2020).

Meskipun penelitian mengenai SIDILAN telah dilakukan sebelumnya, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek efektivitas program, tingkat partisipasi masyarakat, maupun kualitas pelayanan, pada jenis layanan tertentu. Penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi sebagai bagian dari prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIDILAN masih relatif terbatas (Tapa et al., 2025). Selain itu, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda, di satu sisi digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan kemudahan pelayanan, namun disisi lain masih ditemukan kendala berupa rendahnya pemanfaatan layanan pada beberapa wilayah, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan, serta hambatan teknis dalam penggunaan layanan digital (Adam, 2023 dan Santika et al, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi pelayanan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dengan realitas implementasinya di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk menggambarkan bukti empiris terkait bagaimana prinsip efektivitas dan efisiensi telah diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat sepanjang tahun 2025 (Safril, Pieter, & Ivonny, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat Tahun 2025. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kajian *Good Governance* dalam pelayanan publik berbasis digital serta menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Sedarmayanti (2012) pemerintah atau “*government*” dapat diartikan sebagai “*The authoritative direction and administration of the affairs of men/ women in a nation, state, city, etc*”. (Pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, kota, dan sebagainya). Selanjutnya, Sedarmayanti (2012) menyatakan bahwa selain pada pemerintahan sebagai suatu kegiatan, “*governance*” juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, dan penyelenggaraan.

Sehingga untuk mengukur pengurusan/ pengelolaan/ penyelenggaraan pelayanan, maka diperlukan sebuah indikator. Maggino dalam Bella et al (2023) menyatakan bahwa indikator dapat menghubungkan teori atau konsep dengan fakta empiris. Maka dari itu melalui indikator, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi pelayanan, agar pihak yang penerima layanan publik puas dengan hasil akhirnya.

Maryam (2016) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *Good Governance* di Indonesia, yaitu: Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi. Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar. Efektivitas dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasarannya (Moonti & Moonti, 2025). Sedangkan efisiensi merupakan konsep yang lebih terbatas, dan menyangkut proses internal (Hutabarat et al., 2025). Efisiensi menunjukkan banyaknya input atau sumber yang diperlukan oleh organisasi untuk menghasilkan output. Dengan demikian, efektivitas dan efisiensi merupakan kemampuan lembaga dalam

menghasilkan layanan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui Sistem Daftar Informasi Layanan Online (SIDILAN) di Kabupaten Bandung Barat sepanjang tahun 2025. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pengalaman dan pandangan para informan yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dipaparkan oleh Moleong (2011), yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat keterlibatan, pengalaman, dan pengetahuan terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIDILAN.

Pengumpulan data dilakukan melalui melalui tiga teknik. Satu, wawancara digunakan untuk memperoleh informasi langsung melalui komunikasi dua arah terkait pelaksanaan pelayanan SIDILAN. Dua, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan. Tiga, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa laporan, regulasi, dan dokumen terkait penyelenggaraan SIDILAN.

Analisis data dilakukan dengan mengacu pada model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2009) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik melalui perbandingan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan metode pengumpulan data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui sejauh mana penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui SIDILAN, perlu dilakukan analisis terhadap kondisi aktual penyelenggaraan pelayanan berdasarkan tujuan, sasaran, serta pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Analisis ini dilakukan dengan mengacu pada prinsip efektivitas dan

efisiensi yang dikemukakan oleh Sedarmayanti. Prinsip efektivitas dan efisiensi sebagai salah satu bagian dari *Good Governance*, dapat dipahami sebagai kemampuan instansi/lembaga dalam memberikan pelayanan sesuai tujuan dan sasaran dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.

Efektivitas

Prinsip efektivitas dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan penyedia layanan untuk mencapai tujuan atau sasarannya. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat menghadirkan SIDILAN dalam proses pemberian layanan adalah, sebagai berikut: Meminimalisir pertemuan antara pemohon dengan petugas, dalam rangka mengurangi terjadinya transaksi pungli dan calo; Memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak dapat melakukan pembuatan dokumen kependudukan secara langsung; Memberikan kepastian kepada masyarakat dalam menyelesaikan dokumen kependudukan; Melakukan otomatisasi layanan untuk memangkas waktu dan proses pelayanan; Adaptasi kebiasaan baru *Covid-19*; Mengoptimalkan monitoring dan evaluasi layanan; Memberikan percepatan dalam pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat.

Dari ketujuh tujuan yang telah dilampirkan, terdapat beberapa poin yang belum utuh capaiannya, dengan analisis sebagai berikut: Pertemuan tatap muka antara pemohon dengan petugas, sudah jauh berkurang jika dibandingkan dengan sebelum adanya SIDILAN, sehingga tujuan untuk meminimalisir dapat dikatakan sudah tercapai. Begitupun dengan fenomena pungutan liar, yang tidak terjadi kepada seluruh informan dalam penelitian ini. Kurangnya akses pertemuan antara pemohon dengan petugas, mengurangi celah untuk maladministrasi tersebut. Akan tetapi, untuk percaloan masih terjadi berdasarkan informasi dari Nova Christiyanti, RM, serta Nurdewi Prima. Pelayanan kepada masyarakat yang tidak dapat melakukan pembuatan dokumen kependudukan secara langsung, sudah tercapai. Masyarakat yang dapat menggunakan SIDILAN, tidak perlu lagi datang ke kantor. Kepastian kepada masyarakat dalam menyelesaikan dokumen kependudukan, belum tercapai. Pada prinsip sebelumnya sudah dipaparkan bahwa sebagian masyarakat merasa SIDILAN mudah dipahami alurnya, namun sebagian masyarakat masih merasa kesulitan karena penyajian informasi kurang memadai. Sehingga berkaitan dengan hal ini instansi belum memberikan pelayanan yang menjamin kepastian dan kejelasan informasi. Melakukan otomatisasi layanan untuk memangkas waktu dan proses pelayanan. Dari tujuan ini dapat diketahui bahwa terdapat sistem otomatis, sehingga waktu dan proses pelayanan lebih singkat. Nova Christiyanti menilai bahwa layanan berbasis aplikasi lebih efektif dan memudahkan proses administrasi. Selain menghemat waktu, penggunaan SIDILAN juga mempermudah akses terhadap layanan.

Pernyataan ini didukung juga oleh pernyataan Jasmine bahwa SIDILAN mempermudah dalam proses pelayanan. Perbandingan biaya dan tenaga lebih ringan, karena tidak perlu pergi ke Kantor Disdukcapil. Sehingga, dapat dikatakan bahwa tujuan ini telah tercapai. Adaptasi kebiasaan baru *Covid-19*, dengan ciri khas serba *online* dan ringkas, sudah tercapai. Dalam penyelenggaraan SIDILAN, Dinas merancang agar setiap layanan difasilitasi dalam aplikasi. Mulai dari pengajuan, upload persyaratan, verifikasi, hingga penerbitan dokumen. Bahkan sebelum triwulan akhir tahun 2025, berkas yang harus dimiliki secara fisik difasilitasi pengantarannya. Mengoptimalkan *monitoring* dan evaluasi layanan, sudah tercapai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran, serta pertanyaan. Tidak dibatasi, dan tidak ditutup-tutupi. Dinas juga berkomitmen bahwa masyarakat dilibatkan dalam proses monitoring dan setiap input yang bersifat positif maupun negatif, dijadikan bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan melalui SIDILAN dengan lebih baik kedepannya. Memberikan percepatan dalam pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat. Seperti yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya bahwa sebagian masyarakat merasa lebih cepat. Tapi ada sebagian lagi, yang pengurusan dokumennya lebih lama karena terkendala. Sehingga kurang pas, jika dikatakan tujuan ini sudah tercapai. Karena belum seluruh masyarakat yang menggunakan SIDILAN, merasa pengurusan dokumennya cepat. Dari hasil analisis tujuan dan fakta tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat empat dari tujuh tujuan sudah tercapai seutuhnya. Tersisa tiga tujuan yang masih perlu dicapai, agar tujuan SIDILAN tercapai sepenuhnya.

Selanjutnya sasaran, warga masyarakat yang berada jauh dari pusat pemerintahan. Dilansir dari Proposal Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat SIDILAN (2021), arti penting ‘SIDILAN’ bagi pengguna informasi adalah, sebagai berikut: Bagi pengelola sistem, dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dimana manfaat yang diperoleh: Target kepemilikan dokumen kependudukan tercapai, Tidak adanya tatap muka dengan masyarakat secara langsung, Adanya kepastian pelayanan secara cepat dan akurat. Bagi masyarakat Bandung Barat, dengan mendaftarkan *user id* dan *password* bisa mengakses langsung SIDILAN dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta dapat *download* dokumen kependudukan yang diperlukan, sehingga memudahkan masyarakat dalam memiliki dokumen kependudukan dan mengurangi mobilitas masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Untuk sasaran belum tercapai, karena masyarakat yang jauh dari pusat pemerintahan tidak seluruhnya memilih menggunakan SIDILAN. Betul ada yang memilih menggunakan SIDILAN, namun sebagian ada yang tetap memilih datang langsung ke kantor meskipun jauh dan ongkosnya mahal, atau melalui perantara.

Bagi pengelola sistem, target kepemilikan dokumen sudah berada di angka 99% untuk KTP dan KK yang berarti sudah tercapai, sedangkan untuk KIA baru tercapai 45% dari target 50%. Selanjutnya, proses tatap muka antara petugas dengan masyarakat masih terjadi, namun memang berkurang. Seperti yang telah dipaparkan, bahwa masyarakat Bandung Barat belum seluruhnya memanfaatkan SIDILAN untuk mengurus dokumen kependudukan. Sehingga tatap muka antara pegawai dengan masyarakat masih terjadi, dalam hal ini masyarakat yang tidak tahu sama sekali terkait SIDILAN, juga masyarakat yang merasa kesulitan dalam menggunakan SIDILAN. Kemudian kepastian pelayanan secara cepat dan akurat, belum tercapai juga pada bagian kepastian percepatan. Jasmine Naizura menyatakan bahwa:

“SIDILAN mempermudah dalam proses pelayanan, tetapi membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan dokumen fisiknya. Untuk perbandingan waktu memang cukup lama apabila ingin mendapatkan dokumen secara cepat karena prosesnya lebih lama. Waktu itu aku sudah menunggu satu minggu lebih, belum datang KTPnya. Jadi karena waktu itu butuh cepat, jadi aku datang ke Mal Pelayanan Publik untuk mengajukan ulang.”

Sedangkan untuk akurasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat memastikan bahwa penerbitan dokumen kependudukan dalam prosesnya, disesuaikan sama persis dengan dokumen pada pengajuan. Sehingga kepastian terkait akurasi, sudah tercapai. Berdasarkan wawancara dengan Aan Rusnandi, jarang terjadi kesalahan, selain kesalahan dari berkas yang diajukan pemohon. Pegawai biasanya melakukan *cross check*, sebelum dokumen diterbitkan. Jika terjadi salah ketik atau *human error*, pegawai biasanya akan langsung meralat kesalahan tersebut.

Efisiensi

Lebih lanjut, berdasarkan informasi yang diperoleh dari Staf Operasional SIDILAN, Ricky Andrianto, dampak kebijakan efisiensi anggaran dari pemerintah pusat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berhenti bekerjasama dengan Kantor Pos, sejak triwulan terakhir (September sampai dengan Desember) di tahun 2025. Sehingga, KTP dan KIA tidak lagi diantar ke alamat pemohon, melainkan diambil sendiri oleh pemohon ke lokasi yang direkomendasikan sistem.

Hal ini berkaitan juga dengan prinsip efisiensi. Efisiensi merupakan konsep yang lebih terbatas, dan menyangkut proses internal. Efisiensi menunjukkan banyaknya input atau sumber yang diperlukan oleh organisasi untuk menghasilkan output. Selain kendala anggaran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga terkendala sumber daya manusia. Ricky Andrianto menyatakan bahwa:

“Kalau kita bicara objektif, SDM itu sebetulnya kurang kuantitasnya. Untuk memaksimalkan pelayanan, idealnya ada penambahan personil. Sedangkan untuk kualitas, disini pimpinan selalu memberikan arahan, pencerahan, kaidah ilmu, dan sosialisasi dalam memberi layanan.”

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat terkendala jumlah personil. Sedangkan untuk kualitas individunya, sudah terbilang mumpuni, karena pimpinan rutin memberikan pengarahan setiap tahunnya.

Kemudian untuk input berupa perangkat atau *device*, terbilang cukup. Akan tetapi, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merasa lebih baik jika ditingkatkan lagi. Karena tidak sedikit, perangkat yang usianya sudah lebih dari lima tahun. Dan ini berpengaruh ke daya jelajah ketika memberikan layanan. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat tidak menjadikan hal ini sebagai keluhan, karena pelayanan tetap diberikan dengan memaksimalkan sumber daya yang tersedia. Jaringan pun demikian, baik jaringan internet atau jaringan SIAK terkadang menjadi kendala. Sehingga menghambat pelayanan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat pun tidak dapat berbuat apa-apa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui SIDILAN belum tercapai sepenuhnya. Lembaga belum mampu menghasilkan layanan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Namun, beberapa poin pada tujuan dan sasaran sudah tercapai, sejalan dengan kepuasan dari sebagian masyarakat. Dinas terus berupaya untuk lebih memaksimalkan layanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia sebaik mungkin. Peneliti dapat menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat meningkatkan evaluasi secara berkala terhadap kualitas sistem SIDILAN, baik dari aspek teknis maupun pengalaman pengguna (*user experience*), agar prinsip efektivitas dan efisiensi dapat terwujud sepenuhnya.

DAFTAR REFERENSI

- Adam, I. L. (2023). *Peran desa dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada pemanfaatan SIDILAN di Desa Tagogapu Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat* [Undergraduate thesis, Sekolah Tinggi Administrasi Bandung]. <https://www.scribd.com/document/629626794/PROPOSAL-PEMELITIAN-INTAN-LISFANI-ADAM-19-011-220-KUALITATIF>
- Bella, E., Facheili, S., Roldan, P., & Suter, C. (2025). *Measuring gender equality*. Springer.
- Firmansyah, R. (2020). Berkat "SIDILAN", kini warga Bandung Barat semakin dimudahkan dalam pengurusan adminduk. <https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-13587970/berkat-sidilan-kini-warga-bandung-barat-semakin-dimudahkan-dalam-pengurusan-adminduk?page=all>
- Hutabarat, J. S., Mawartina, J., Yanti, D., & Pangestoeti, W. (2025). Peluang dan tantangan dalam efisiensi anggaran negara pada transformasi digital pelayanan publik. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 2(3), 28–40. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i3.752>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1).
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2009). *Qualitative data analysis*. UI Press.
- Moleong, L. J. (2011). *Metode penelitian kualitatif* (Rev. ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Moonti, W., & Moonti, R. M. (2025). Efektivitas praperadilan dalam membatalkan penetapan tersangka. *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 2(2), 297–311. <https://doi.org/10.62383/terang.v2i2.1138>
- Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Proposal Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat SIDILAN. (2021). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.
- Santika, V. W., Permana, D., & Nuradhawati, R. (2025). Kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SIDILAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Prinsip*, 1, Article 2025. <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip/article/view/3401/962>
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance: Pemerintahan yang baik*. Mandar Maju.
- Suneth, S., Soselisa, P. S., & Rahanra, I. Y. (2025). Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi berbasis teknologi di Kantor Negeri Wakal Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik*, 2(1), 133–145. <https://doi.org/10.62383/presidensial.v2i1.478>
- Tapa, H., Pramudiana, I. D., Feriswara, D., & Ramadhan, F. (2025). Collaborative governance in strengthening hospital environmental security: The phenomenon of overcrowding of visitors at Kaimana Hospital. *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 2(2), 220–233. <https://doi.org/10.62383/terang.v2i2.1108>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.