



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDILAN (Sistem Daftar Informasi Layanan Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Feisha Syaifa Yasin^{1*}, Dede Sri Kartini², Neneng Yani Yuningsih³

¹Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia, feishayasin@gmail.com

²Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia, dede.sri.kartini@unpad.ac.id

³Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia, nenengyani@yahoo.co.id

*Corresponding Author: feishayasin@gmail.com

Abstract: *This study discusses public service innovation through the SIDILAN (Online Service Information List System) application developed by the West Bandung Civil Registry Office. The application aims to improve access to online population administration services, particularly for the elderly, people with disabilities, and residents in remote areas. Using a qualitative descriptive approach and Everett M. Rogers' diffusion of innovations theory, the study examines five attributes: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The findings indicate that while SIDILAN improves service efficiency, it still faces obstacles such as limited public awareness, insufficient human resources, and technical issues. The study concludes that SIDILAN has potential as an inclusive, technology-based public service innovation but requires system improvement and sustained community engagement.*

Keywords: *Public Service Innovation, SIDILAN, West Bandung District Government*

Abstrak: Penelitian ini membahas inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIDILAN (Sistem Daftar Informasi Layanan Online) yang dikembangkan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Barat. Aplikasi ini bertujuan mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara daring, terutama bagi lansia, penyandang disabilitas, dan warga di daerah terpencil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori difusi inovasi Everett M. Rogers yang mencakup lima atribut: *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIDILAN memberikan efisiensi layanan namun masih menghadapi kendala seperti minimnya sosialisasi, keterbatasan SDM, dan masalah teknis. Kesimpulan menunjukkan bahwa SIDILAN berpotensi sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang inklusif, namun memerlukan penguatan sistem dan keterlibatan masyarakat secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, SIDILAN, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah menghadirkan perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan, termasuk dalam dimensi pelayanan publik. Pergeseran paradigma menuju pelayanan berbasis digital menjadi keniscayaan dalam menghadapi kompleksitas kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Pelayanan publik yang sebelumnya bersifat konvensional dan administratif kini dituntut untuk menjadi lebih adaptif, partisipatif, dan efisien, sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas. Menurut Kotler (2013), pelayanan dapat dipahami sebagai setiap bentuk kegiatan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, serta dapat dikonsumsi secara langsung. Dalam pelayanan publik, definisi ini mengandung pengertian bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa masyarakat memperoleh layanan yang tidak hanya memadai secara teknis, tetapi juga adil secara sosial.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian integral dari pemenuhan hak sipil warga negara. Dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan akta kematian merupakan prasyarat dalam mengakses berbagai bentuk layanan dasar lainnya, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga bantuan sosial. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan berimplikasi langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung Barat, sebagaimana lembaga serupa di daerah lain, berperan sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Namun, dalam pelaksanaannya, institusi ini menghadapi berbagai kendala struktural dan teknis, mulai dari keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur pelayanan yang belum merata, hingga tingginya beban kerja yang tidak sebanding dengan kapasitas operasional.

Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan sering kali menuai keluhan masyarakat, terutama terkait prosedur yang berbelit, lamanya waktu pelayanan, dan kurangnya kejelasan informasi. Menurut Widodo (2021), pelayanan publik idealnya memiliki karakteristik yang mencerminkan profesionalisme, efektivitas, efisiensi, kesederhanaan, keterbukaan, ketepatan waktu, responsivitas, serta adaptabilitas terhadap kebutuhan masyarakat. Realitas pelayanan di lapangan yang tidak sesuai dengan karakteristik tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat, sebagaimana dicatat oleh Dwikurniawati (2019) dalam studinya mengenai kualitas layanan publik. Persepsi negatif ini pada gilirannya menggerus kepercayaan publik terhadap lembaga penyelenggara layanan dan memperlemah legitimasi institusional pemerintah daerah.

Sebagai bentuk respons terhadap persoalan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat mengembangkan suatu inovasi layanan berbasis digital yang diberi nama SIDILAN (Sistem Daftar Informasi Layanan Online). Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2021 sebagai strategi transformasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Tujuan utama pengembangan SIDILAN adalah untuk memfasilitasi masyarakat khususnya kelompok rentan seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, dan warga di daerah terpencil dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Regulasi yang menjadi dasar hukum pengembangan aplikasi ini mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Administrasi Kependudukan serta Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Namun demikian, realitas implementasi SIDILAN di lapangan masih jauh dari harapan ideal. Hasil observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa tingkat adopsi aplikasi ini masih rendah, bahkan dalam kelompok usia produktif yang memiliki akses terhadap perangkat digital. Kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan pemanfaatan aktual oleh masyarakat mencerminkan adanya persoalan struktural dan kultural yang belum terselesaikan, seperti

rendahnya literasi digital, keterbatasan sosialisasi, serta infrastruktur jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Bandung Barat. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan platform teknologi tidak serta-merta menjamin tercapainya transformasi pelayanan publik apabila tidak disertai dengan pendekatan yang holistik dan kontekstual terhadap karakteristik masyarakat pengguna.

Dalam kerangka ini, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai dinamika adopsi inovasi pelayanan publik digital, khususnya dalam konteks aplikasi SIDILAN. Salah satu kerangka teoritis yang dapat digunakan untuk menjelaskan fenomena ini adalah teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers. Menurut Rogers (2003), keberhasilan suatu inovasi dalam diadopsi oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh lima atribut utama, yaitu *relative advantage* (keunggulan relatif dibanding sistem sebelumnya), *compatibility* (kesesuaian dengan nilai dan kebutuhan pengguna), *complexity* (tingkat kesulitan penggunaan), *trialability* (kemungkinan untuk dicoba secara terbatas), dan *observability* (kemudahan mengamati hasil dan manfaat inovasi). Lima atribut tersebut merupakan parameter kunci dalam memahami tingkat penerimaan dan keberlanjutan penggunaan suatu inovasi dalam masyarakat.

Setijaningrum (2017) menegaskan bahwa rendahnya adopsi inovasi pelayanan publik kerap disebabkan oleh kegagalan pemerintah dalam mengidentifikasi atribut inovasi yang sesuai dengan karakteristik sosial masyarakat lokal. Kajian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan, penelitian Utami, Sumiati, & Abdullah (2024) menegaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam konteks yang berbeda, Hapinanto (2024) dalam penelitiannya tentang inovasi SILONDO BERMULA di Kota Depok menyimpulkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan administrasi kependudukan bergantung pada desain aplikasi yang sederhana dan strategi komunikasi yang efektif. Sementara itu, Santika, Permana, & Nuradhawati (2025) dalam penelitiannya terhadap aplikasi SIDILAN menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi saja tidak cukup jika tidak disertai dengan penguatan kapasitas aparatur dan edukasi publik secara berkelanjutan.

Dengan terbatasnya kajian ilmiah yang secara eksplisit menggunakan pendekatan difusi inovasi dalam menganalisis implementasi aplikasi SIDILAN, penelitian ini menempati posisi penting dalam pengembangan literatur inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di level pemerintah daerah. Berbeda dari studi sebelumnya yang berfokus pada evaluasi kinerja atau kepuasan pengguna secara umum, penelitian ini menitikberatkan pada identifikasi atribut inovasi sebagaimana dikemukakan oleh Rogers yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap platform digital layanan administrasi kependudukan. Pendekatan ini tidak hanya memungkinkan penjelasan yang lebih komprehensif terhadap rendahnya tingkat adopsi SIDILAN, tetapi juga membuka ruang bagi formulasi strategi perbaikan yang berbasis bukti (*evidence-based reform*).

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara kritis implementasi aplikasi SIDILAN melalui lima atribut difusi inovasi, yakni *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*, dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung Barat. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual terhadap pemahaman adopsi inovasi digital dalam birokrasi lokal, serta kontribusi praktis bagi pembuat kebijakan dalam merancang intervensi strategis untuk meningkatkan efektivitas, inklusivitas, dan keberlanjutan inovasi pelayanan publik di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIDILAN (Sistem Daftar Informasi Layanan Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yang tidak berfokus pada pengujian hipotesis statistik, melainkan pada eksplorasi fenomena pelayanan publik digital secara kontekstual dalam kerangka teori difusi inovasi. Pendekatan ini sesuai dengan pandangan Creswell (2019) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif menekankan pada makna subjektif dan konstruksi sosial dari realitas yang diteliti.

Metode deskriptif-analitis yang digunakan bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis pelaksanaan inovasi aplikasi SIDILAN serta menganalisis atribut-atribut inovasi berdasarkan kerangka teori Everett M. Rogers, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Setiap atribut dieksplorasi melalui penggalian informasi dari informan kunci serta data dokumentasi yang relevan, guna menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan SIDILAN di tingkat masyarakat.

Subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat sebagai institusi pelaksana inovasi, sedangkan objek penelitian adalah implementasi aplikasi SIDILAN dalam kerangka pelayanan administrasi kependudukan. Pemilihan informan dilakukan secara purposif berdasarkan kriteria tertentu, yakni individu yang terlibat secara langsung dalam pengembangan dan pelaksanaan aplikasi SIDILAN, serta pengguna layanan yang memiliki pengalaman aktual dalam mengakses layanan melalui aplikasi tersebut. Teknik *purposive sampling* ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berasal dari sumber yang relevan dan kredibel.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap kepala dinas, pejabat fungsional teknis, serta staf pelayanan yang terlibat langsung dalam operasional SIDILAN, dengan panduan wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan lima atribut inovasi Rogers. Selain itu, observasi dilakukan terhadap proses pelayanan langsung dan kegiatan sosialisasi SIDILAN kepada masyarakat. Data dokumentasi diperoleh dari arsip internal dinas, laporan kegiatan, pedoman operasional, serta regulasi terkait pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Teknik analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dijelaskan oleh Miles, Huberman, & Saldana (2014). Seluruh data hasil wawancara ditranskrip dan dikodekan berdasarkan tema-tema utama yang sesuai dengan atribut inovasi. Selanjutnya, data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola, hubungan antar kategori, serta interpretasi mendalam terhadap keberhasilan dan hambatan dalam implementasi SIDILAN. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, serta pengecekan hasil analisis kepada informan untuk memastikan kesesuaian makna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Implementasi Inovasi SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat

Pemerintah Kabupaten Bandung Barat melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) meluncurkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dengan nama SIDILAN (Sistem Daftar Informasi Layanan Online) pada tahun 2021. Pengembangan SIDILAN merupakan respons institusional terhadap kompleksitas permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang dihadapi masyarakat, seperti antrean panjang, keterbatasan waktu operasional, kendala geografis, serta rendahnya efisiensi dalam proses pelayanan

dokumen kependudukan. Inovasi ini juga merupakan bagian dari pelaksanaan amanat Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Permendagri No. 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Tujuan utama dari pengembangan SIDILAN adalah untuk menghadirkan layanan kependudukan yang lebih cepat, mudah diakses, dan inklusif, khususnya bagi kelompok rentan seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, dan warga yang tinggal di daerah terpencil. Aplikasi ini menyediakan berbagai jenis layanan administrasi, termasuk pembuatan E-KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah penduduk. Selain itu, SIDILAN juga didesain untuk mendukung layanan jemput bola dengan mengintegrasikan sistem pelaporan online dan pengantaran dokumen ke lokasi pemohon secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi ini tidak hanya berorientasi pada transformasi digital, tetapi juga memperhatikan aspek keadilan sosial dalam pelayanan publik.

Dari aspek kelembagaan, Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat menempati posisi strategis sebagai institusi penggerak utama dalam pelaksanaan SIDILAN. Keterlibatan langsung kepala dinas, pejabat fungsional teknis, serta staf pelayanan dalam perancangan dan operasionalisasi aplikasi menjadi salah satu kekuatan utama dalam mengimplementasikan inovasi tersebut. Namun demikian, implementasi SIDILAN tidak lepas dari tantangan struktural dan teknis. Berdasarkan data internal dinas, tingkat pemanfaatan aplikasi masih tergolong rendah, disebabkan oleh beberapa faktor antara lain keterbatasan literasi digital masyarakat, belum meratanya jaringan internet di wilayah pedesaan, serta minimnya intensitas sosialisasi kepada publik.

Hambatan lain yang juga muncul adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola sistem digital dan menyesuaikan pola kerja manual ke pola kerja berbasis daring. Aparatur pelayanan pada umumnya masih mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan beban kerja administratif konvensional dengan tuntutan pemrosesan data digital secara simultan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan terkadang tetap dilakukan secara luring meskipun aplikasi telah tersedia, sehingga mengurangi efektivitas tujuan awal inovasi.

Analisis Atribut Inovasi dalam Implementasi SIDILAN

Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Penerapan SIDILAN oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat menunjukkan keunggulan dalam efisiensi waktu, pengurangan beban administratif, serta peningkatan kualitas layanan. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, Dedi Setiadi, menyatakan bahwa, *"Secara nyata, SIDILAN mempercepat waktu layanan, menekan antrean, dan mengurangi beban kerja manual petugas. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor, cukup mengakses layanan melalui aplikasi"* (Dedi Setiadi, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, 27 Juni 2024).

Hal ini diamini oleh Imam Maulana, operator pelayanan, yang menuturkan bahwa, *"Ya, sangat terasa. Dengan adanya SIDILAN, pelayanan menjadi lebih cepat karena masyarakat bisa langsung mengajukan permohonan secara online. Kami sebagai operator hanya perlu memverifikasi data dan memprosesnya..."* (Operator Pelayanan, 27 Juni 2024). Rachmadona, menambahkan, *"SIDILAN sangat membantu dalam hal pelaporan data karena prosesnya menjadi lebih otomatis dan terdokumentasi..."* (Penyusun Pencatatan dan Pelaporan Data Kependudukan, 28 Juni 2024).

Dari perspektif pengguna, kemudahan akses sangat diapresiasi. Tuti Karmila menyatakan, *"Sebagai ibu rumah tangga, saya jarang keluar rumah... aplikasi ini membantu sekali karena saya bisa tetap mengurus rumah sambil mengurus administrasi"* (Ibu Rumah Tangga, 29 Juni 2024). Senada dengan itu, Neneng Rika Rahmawati menilai bahwa, *"SIDILAN*

ini sangat membantu karena saya bisa tetap produktif tanpa harus bolak-balik ke kantor Disdukcapil” (Wiraswasta, 29 Juni 2024).

Kepala Disdukcapil, Drs. Hendra Trismayadi, M.Si., menekankan manfaat sistem secara kelembagaan: *“Masyarakat mendapatkan kemudahan, kepastian waktu layanan, serta penghematan biaya dan tenaga. Sementara bagi Disdukcapil, SIDILAN membantu dalam penataan sistem pelayanan yang lebih terstruktur...”* (Kepala Disdukcapil, 1 Juli 2024). Dedi Setiadi juga menyebutkan beberapa indikator keberhasilan seperti *“peningkatan jumlah layanan online, penurunan pengaduan, dan efisiensi kerja petugas”* (Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, 27 Juni 2024).

Respon masyarakat lainnya, seperti Rian Mutiawan, memperkuat pandangan ini: *“Kalau dulu saya harus meluangkan waktu khusus untuk datang ke kantor Disdukcapil, sekarang cukup dari rumah atau toko saya bisa mengurus pembuatan KTP”* (Pegawai BUMN, 30 Juni 2024). Amel Rahmah dari komunitas media sosial menambahkan bahwa, *“SIDILAN menghapus hambatan klasik birokrasi... semuanya lebih efisien dan terekam secara digital”* (Komunitas Media Sosial Lokal, 30 Juni 2024).

Bahkan dari sisi teknis pelayanan, Imam Maulana menyatakan bahwa, *“Aplikasi SIDILAN sudah cukup sesuai dengan alur kerja kami... terintegrasi dalam sistem”* (Operator Pelayanan, 27 Juni 2024). Rachmadona menambahkan, *“Jumlah permohonan online meningkat, laporan data lebih cepat selesai, dan tingkat kesalahan input berkurang”* (Penyusun Pencatatan dan Pelaporan Data Kependudukan, 28 Juni 2024).

Kemudahan unggah dokumen juga diungkapkan oleh Neneng Rika Rahmawati: *“Saya bisa unggah dokumen dan isi data langsung dari HP. Tinggal tunggu verifikasi dari petugas...”* (Wiraswasta, 29 Juni 2024). Tuti Karmila turut menekankan efisiensi: *“Tidak perlu bolak-balik ke kantor Disdukcapil, tidak capek antrre, dan prosesnya juga cepat”* (Ibu Rumah Tangga, 29 Juni 2024).

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa SIDILAN dipersepsikan membawa keuntungan relatif yang nyata baik bagi institusi maupun masyarakat. Efisiensi waktu, pengurangan beban administratif, dan kemudahan teknis merupakan dimensi dominan dari atribut ini. Keuntungan tersebut mendorong transformasi perilaku pelayanan, dari sistem manual menuju digital yang lebih efektif dan responsif.

Temuan ini selaras dengan teori Rogers dalam Setyaningrum (2017), bahwa *relative advantage* mempercepat adopsi inovasi jika dirasakan lebih unggul dibanding sistem lama. Keuntungan relatif SIDILAN mencakup kemudahan, kecepatan, dan ketepatan pelayanan. Studi serupa oleh Wicaksono et al. (2022) juga menunjukkan bahwa efisiensi proses dan kepuasan pengguna merupakan indikator dominan keberhasilan digitalisasi layanan kependudukan.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Dalam kerangka difusi inovasi, atribut *compatibility* mengacu pada sejauh mana suatu inovasi sesuai dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, kompatibilitas mencerminkan kemampuan inovasi seperti SIDILAN untuk selaras dengan struktur birokrasi, kebijakan institusi, dan kehidupan sosial masyarakat.

Dari sisi internal organisasi, Rachmadona menyampaikan bahwa, *“Iya, SIDILAN cukup sesuai dengan alur kerja kami. Aplikasi ini sudah menyesuaikan dengan kebutuhan pencatatan dan pelaporan harian, hanya saja ada beberapa penyesuaian teknis kecil yang sempat dilakukan agar lebih selaras dengan praktik kerja di lapangan”* (Rachmadona, Penyusun Pencatatan dan Pelaporan Data Kependudukan, 28 Juni 2024). Hal ini menunjukkan bahwa SIDILAN mampu berintegrasi dengan sistem kerja birokrasi tanpa menimbulkan disrupsi berarti, melainkan hanya membutuhkan adaptasi minor yang bersifat teknis.

Dari sisi pengguna, Tuti Karmila mengakui, *“Awalnya agak bingung karena saya tidak*

terbiasa dengan aplikasi-aplikasi. Tapi anak saya bantuin, lama-lama saya juga bisa sedikit-sedikit paham. Tampilan aplikasinya juga tidak terlalu rumit” (Tuti Karmila, Ibu Rumah Tangga, 29 Juni 2024). Hal ini menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi yang sederhana memungkinkan masyarakat non-digital native tetap dapat beradaptasi.

Senada dengan itu, Neneng Rika Rahmawati menyebut, *“Saya cukup terbiasa dengan aplikasi digital, jadi tidak ada kendala berarti. Tampilan aplikasinya juga user-friendly dan tidak membingungkan, cocok untuk pengguna dari berbagai usia”* (Neneng Rika Rahmawati, Wiraswasta, 29 Juni 2024). Rian Mutiawan menambahkan, *“Saya cukup terbiasa menggunakan aplikasi, jadi saat menggunakan SIDILAN saya langsung bisa menyesuaikan. Aplikasinya juga mudah dipahami dan tidak terlalu rumit”* (Rian Mutiawan, Pegawai BUMN, 30 Juni 2024). Amel Rahmah menegaskan, *“Saya hanya perlu mencoba sekali untuk langsung paham alurnya. Itu menandakan aplikasi ini dirancang dengan baik dari sisi UX (user experience)”* (Amel Rahmah, Komunitas Media Sosial Lokal, 30 Juni 2024).

Dari sisi kebijakan institusional, Drs. Hendra Trismayadi, M.Si., menegaskan bahwa, *“SIDILAN sangat sejalan dengan kebijakan daerah, khususnya dalam mendukung digitalisasi layanan publik dan peningkatan kualitas pelayanan. Aplikasi ini juga merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan yang mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit”* (Kepala Disdukcapil, 1 Juli 2024). Beliau juga menyatakan bahwa, *“SIDILAN merupakan implementasi nyata dari visi misi Disdukcapil, yaitu memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, cepat, transparan, dan berbasis teknologi informasi”* (1 Juli 2024).

Dedi Setiadi turut menegaskan bahwa, *“SIDILAN sangat selaras dengan arah kebijakan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, terutama dalam digitalisasi layanan publik. Aplikasi ini juga menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang praktis, cepat, dan dapat diakses dari mana saja tanpa harus menghadapi birokrasi berbelit”* (Dedi Setiadi, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, 27 Juni 2024).

Dari sisi fleksibilitas waktu, Neneng Rika Rahmawati menyatakan, *“Perbedaannya sangat terasa. Kalau dulu saya harus izin cuti kerja hanya untuk mengurus pindah domisili, sekarang cukup lewat aplikasi. Prosesnya bisa dilakukan di luar jam kerja, lebih fleksibel, dan tidak perlu antre di kantor Disdukcapil”* (29 Juni 2024). Amel Rahmah menyebut, *“Sangat sesuai. Di tengah ritme kerja media yang serba cepat dan padat, SIDILAN memberikan solusi praktis. Saya bisa tetap produktif tanpa mengorbankan urusan administrasi”* (30 Juni 2024). Hal serupa diungkapkan Rian Mutiawan, *“Kalau dulu harus ke kantor, sekarang bisa dari rumah. Ini sangat menolong, terutama kalau kita lagi kerja atau tidak sempat keluar”* (30 Juni 2024).

Keseluruhan data wawancara menunjukkan bahwa SIDILAN memiliki tingkat kompatibilitas yang tinggi, baik secara institusional maupun sosial. Inovasi ini tidak hanya sesuai dengan kerangka kerja birokrasi, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan riil masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori Rogers dalam Setyaningrum (2017), bahwa semakin tinggi kesesuaian inovasi dengan nilai dan kebutuhan yang ada, semakin besar pula peluang adopsi berkelanjutan. Selain itu, studi oleh Prasetyo dan Nugroho (2021) juga menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kecocokan dengan struktur kerja birokrasi dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna.

Kerumitan (Complexity)

Aplikasi SIDILAN tidak sepenuhnya terlepas dari tantangan awal yang bersumber dari tingkat kerumitan teknis maupun pemahaman pengguna. Namun demikian, sebagaimana dinyatakan oleh Dedi Setiadi bahwa, *“Tentu, pada awal implementasi kami menghadapi beberapa hambatan seperti keterbatasan infrastruktur digital di sebagian wilayah, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi, dan penyesuaian internal pegawai terhadap*

sistem baru. Namun semua itu diatasi secara bertahap melalui sosialisasi dan peningkatan kapasitas.” (Dedi Setiadi, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, 27 Juni 2024). Penyesuaian terhadap sistem manual juga dijelaskan, *“Penyesuaian dilakukan melalui integrasi bertahap dengan sistem manual dan digital yang telah ada. Kami melakukan pemetaan alur layanan lama, menyusun ulang prosedur agar kompatibel dengan sistem digital, serta menyinkronkan database agar tidak terjadi tumpang tindih data.”* (Dedi Setiadi, 27 Juni 2024).

Hambatan teknis lainnya, seperti stabilitas jaringan dan performa sistem, juga menjadi perhatian. Rachmadona menyatakan bahwa, *“Ada beberapa hambatan teknis, seperti ketika jaringan internet tidak stabil atau saat terjadi gangguan sistem. Namun secara umum, hambatan tersebut bisa diatasi dengan koordinasi internal dan pembaruan sistem dari tim pengembang.”* (Rachmadona, Penyusun Pencatatan dan Pelaporan Data Kependudukan, 28 Juni 2024). Imam Maulana juga menambahkan bahwa, *“Sudah. Alur pelayanan dalam aplikasi ini dibuat berdasarkan SOP pelayanan yang berlaku, mulai dari pendaftaran, unggah dokumen, verifikasi, hingga penerbitan dokumen. Kami hanya perlu menyesuaikan waktu dan ritme pelayanan dengan jumlah permohonan yang masuk.”* (Imam Maulana, Operator Pelayanan, 27 Juni 2024).

Dari sisi pengguna, persepsi terhadap kerumitan aplikasi ternyata dapat ditanggulangi dengan bimbingan dan percobaan langsung. *“Iya, dua kali. Pertama saya salah unggah dokumen, lalu saya coba lagi setelah dikasih tahu caranya. Sekarang kalau harus pakai lagi, insya Allah sudah lebih paham.”* (Tuti Karmila, Ibu Rumah Tangga, 29 Juni 2024). Hal ini juga ditegaskan oleh Neneng Rika Rahmawati, *“Iya, saya sempat cek beberapa fitur dulu sebelum mengajukan permohonan pindah. Setelah mencoba satu kali, saya langsung paham alurnya dan merasa nyaman menggunakannya.”* (Neneng Rika Rahmawati, Wiraswasta, 29 Juni 2024), serta oleh Rian Mutiawan, *“Iya, saya sempat cek dan coba beberapa fitur dulu sebelum ajukan permohonan. Setelah itu, saya langsung mengerti cara kerjanya dan bisa pakai tanpa kendala.”* (Rian Mutiawan, Pegawai BUMN, 30 Juni 2024).

Untuk mengatasi hambatan pemahaman teknologi di kalangan tertentu, Imam Maulana menjelaskan bahwa, *“Ada, terutama kepada masyarakat yang belum familiar dengan teknologi, seperti lansia atau warga di daerah yang akses internetnya terbatas. Kadang mereka bingung bagaimana cara mengunggah dokumen atau memilih jenis layanan yang tepat.”* (Imam Maulana, 27 Juni 2024). Hal tersebut ditanggapi secara strategis oleh Kepala Dinas, *“Ya, kami melakukan pelatihan internal bagi pegawai dan menyediakan panduan serta pendampingan bagi masyarakat melalui layanan helpdesk, media sosial, dan edukasi di tingkat desa.”* (Drs. Hendra Trismayadi, Kepala Disdukcapil, 1 Juli 2024).

Sinkronisasi data pun menjadi tantangan tersendiri, seperti disampaikan oleh Dedi Setiadi, *“Kesulitan utama ada pada pemutakhiran data yang masih mengandalkan laporan manual dari daerah atau desa... data yang tidak konsisten atau belum terintegrasi antar sistem pusat dan daerah juga menjadi tantangan.”* (Dedi Setiadi, 27 Juni 2024), dan ditegaskan kembali oleh Rachmadona, *“Kesulitan yang kadang kami hadapi adalah ketika ada data ganda atau perbedaan antara data aplikasi dan data yang dimiliki pusat.”* (Rachmadona, 28 Juni 2024).

Masyarakat turut merasakan manfaat dari dukungan teknis dan sosial. Tuti Karmila menyatakan, *“Saya sempat datang ke kantor desa, dan petugas di sana membantu menjelaskan. Mereka juga sabar mendampingi sampai saya bisa selesaikan proses di aplikasi.”* (Tuti Karmila, 29 Juni 2024). Senada dengan itu, Neneng Rika Rahmawati mengatakan, *“Saya sempat menghubungi admin di media sosial resmi Disdukcapil dan responnya cepat. Mereka bantu arahkan prosesnya dengan jelas...”* (Neneng Rika Rahmawati, 29 Juni 2024). Rian Mutiawan menambahkan, *“Awalnya hanya bingung di bagian unggah dokumen, karena harus sesuai ukuran file. Tapi setelah dicoba sekali dua kali, semuanya bisa*

diatasi.” (Rian Mutiawan, 30 Juni 2024). Sementara itu, Amel Rahmah menilai secara objektif, *“Kesulitan teknis hampir tidak ada. Tapi saya bisa membayangkan, bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi, ada kebutuhan akan edukasi tambahan.”* (Amel Rahmah, Komunitas Media Sosial Lokal, 30 Juni 2024).

Secara umum, hambatan yang muncul pada fase awal implementasi aplikasi SIDILAN bukan merupakan penghalang utama, melainkan bagian dari proses transisi yang wajar menuju sistem digital. Tantangan tersebut dapat diatasi dengan pendekatan edukatif, bantuan teknis, dan perbaikan sistem secara bertahap. Ketersediaan kanal dukungan, keterlibatan operator desa, dan strategi integrasi yang adaptif menjadi faktor penting dalam menurunkan persepsi kerumitan terhadap inovasi ini.

Temuan ini mendukung teori difusi inovasi oleh Rogers (dalam Setyaningrum, 2017), yang menyatakan bahwa inovasi akan lebih cepat diadopsi apabila tingkat kerumitannya rendah. Dalam hal ini, SIDILAN mampu mengatasi kerumitan melalui strategi pembelajaran, desain antarmuka yang ramah pengguna, serta sistem pendukung yang kuat. Studi serupa oleh Nasution dan Cahyani (2021) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital yang disertai dengan pendampingan teknis akan lebih diterima oleh masyarakat luas, terutama dalam konteks wilayah dengan literasi digital yang beragam.

Kemungkinan Dicoba (Trialability)

Atribut *trialability* tercermin secara nyata dalam proses implementasi awal aplikasi SIDILAN. Tahapan uji coba yang dilakukan sebelum peluncuran resmi memberikan ruang bagi pengelola maupun pengguna untuk mengevaluasi dan menyempurnakan sistem. Drs. Hendra Trismayadi menyampaikan, *“Benar, sebelum diluncurkan secara resmi, SIDILAN telah melalui tahap uji coba terbatas di beberapa kecamatan untuk mengetahui kekurangan dan kebutuhan pengembangan. Masukan dari pengguna saat uji coba sangat penting dalam menyempurnakan fitur-fitur di aplikasi ini.”* (Drs. Hendra Trismayadi, 1 Juli 2024). Selain itu, ia menambahkan bahwa, *“Kami melakukan verifikasi dan validasi melalui simulasi layanan, integrasi dengan database kependudukan, serta pengujian keamanan sistem. Setelah itu, dilakukan evaluasi internal bersama tim IT dan stakeholder terkait sebelum aplikasi ini dinyatakan layak digunakan publik.”* (Drs. Hendra Trismayadi, 1 Juli 2024).

Uji coba internal juga dijelaskan oleh Dedi Setiadi yang menyebutkan, *“Kami melakukan validasi sistem secara internal bersama tim IT dan operator layanan, disertai simulasi alur layanan dari awal sampai akhir. Selain itu, uji keamanan, keandalan data, serta efektivitas antarmuka pengguna diuji secara teknis untuk memastikan aplikasi benar-benar layak digunakan masyarakat luas.”* (Dedi Setiadi, 27 Juni 2024).

Dari sisi pengguna eksternal, pengalaman pertama dalam mencoba aplikasi turut membentuk persepsi terhadap keamanan dan kenyamanan layanan digital. Tuti Karmila menyatakan, *“Iya, saya merasa aman. Data saya tidak disebarkan ke mana-mana dan aplikasinya resmi dari pemerintah, jadi saya percaya. Saya juga dapat notifikasi resmi lewat HP, jadi yakin prosesnya benar.”* (Tuti Karmila, 29 Juni 2024). Senada dengan itu, Neneng Rika Rahmawati mengatakan, *“Iya, saya merasa aman. Aplikasi ini resmi milik pemerintah daerah, dan semua data terekam dengan baik. Tidak ada permintaan informasi yang mencurigakan, jadi saya cukup percaya.”* (Neneng Rika Rahmawati, 29 Juni 2024). Hal serupa juga dikemukakan oleh Rian Mutiawan, *“Alhamdulillah aman. Aplikasi ini resmi dari pemerintah, dan data yang saya masukkan hanya digunakan untuk keperluan administrasi. Tidak ada hal mencurigakan, jadi saya merasa tenang.”* (Rian Mutiawan, 30 Juni 2024).

Bahkan Amel Rahmah menyoroti aspek keamanan data secara lebih luas, *“Ya, saya merasa aman. Aplikasi ini menggunakan jalur resmi pemerintah daerah dan tidak ada permintaan data yang mencurigakan. Keamanan data pribadi harus tetap jadi prioritas utama, dan sejauh ini saya rasa SIDILAN cukup menjaga itu.”* (Amel Rahmah, 30 Juni 2024).

Selain dimensi keamanan, uji coba juga berdampak pada penyempurnaan teknis sistem. Imam Maulana menjelaskan, *“Pada versi uji coba, masih ada beberapa fitur yang belum berjalan maksimal, seperti notifikasi otomatis atau pemilihan jenis layanan yang kadang belum akurat. Di versi final, fitur-fitur tersebut sudah lebih lengkap, tampilan lebih user-friendly, dan sistemnya lebih stabil.”* (Imam Maulana, 27 Juni 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan uji coba sebelum implementasi penuh aplikasi SIDILAN memberikan dampak signifikan dalam peningkatan kualitas sistem dan membangun kepercayaan masyarakat. Dari perspektif pengelola, uji coba menjadi instrumen partisipatif yang memungkinkan pengumpulan masukan serta penyempurnaan teknis yang lebih tepat sasaran. Sementara itu, dari sisi pengguna, pengalaman pertama yang aman dan nyaman berkontribusi dalam memperkuat kepercayaan terhadap sistem digital ini.

Temuan ini selaras dengan teori difusi inovasi menurut Rogers (dalam Setyaningrum, 2017), yang menekankan pentingnya *trialability* dalam memfasilitasi adopsi teknologi baru. SIDILAN telah menunjukkan bahwa inovasi yang dapat dicoba terlebih dahulu dengan risiko minimal akan lebih mudah diterima. Dukungan dari sisi teknis, keamanan sistem, dan partisipasi pengguna dalam pengembangan aplikasi memperlihatkan bagaimana *trialability* bukan hanya tahapan pengujian, tetapi juga proses strategis dalam memperkuat legitimasi inovasi digital dalam pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh penelitian Wahyuni dan Arifin (2022) yang menyatakan bahwa partisipasi pengguna dalam uji coba sistem pelayanan publik berbasis digital berperan dalam membentuk persepsi positif dan meningkatkan adopsi jangka panjang.

Kemudahan Diamati (*Observability*)

Hasil implementasi aplikasi SIDILAN mudah diamati baik secara internal di instansi pelayanan maupun secara eksternal oleh masyarakat dan instansi luar. Drs. Hendra Trismayadi menyampaikan, *“Sejauh ini, beberapa daerah telah melakukan studi tiru terhadap SIDILAN. Kami juga beberapa kali diundang untuk memaparkan inovasi ini di forum-forum nasional, termasuk oleh Kemendagri. Hal ini menunjukkan bahwa SIDILAN mulai menjadi rujukan dalam pengembangan layanan digital kependudukan.”* (Drs. Hendra Trismayadi, 1 Juli 2024). Ia menambahkan, *“Beberapa indikator keberhasilan di antaranya adalah meningkatnya jumlah layanan yang dilakukan secara digital, menurunnya antrean di kantor Disdukcapil, serta meningkatnya kepuasan masyarakat berdasarkan survei internal. Selain itu, akurasi dan kecepatan pelayanan pun meningkat signifikan.”* (Drs. Hendra Trismayadi, 1 Juli 2024).

Dampak langsung juga dirasakan oleh petugas layanan. Imam Maulana menjelaskan, *“Perubahan yang paling terasa adalah dari sisi kecepatan dan keteraturan pekerjaan. Proses jadi lebih rapi, pelaporan otomatis, dan kami bisa fokus pada verifikasi dan kualitas layanan. Selain itu, peran kami sebagai operator sekarang juga mencakup edukasi digital bagi masyarakat.”* (Imam Maulana, 27 Juni 2024). Selain itu, ia menegaskan, *“Sudah terlihat. Permohonan online meningkat, antrean layanan langsung di kantor berkurang, dan waktu pelayanan jadi lebih singkat. Selain itu, banyak masyarakat yang merasa puas karena bisa mengurus dokumen dari rumah tanpa harus cuti kerja atau menunggu lama.”* (Imam Maulana, 27 Juni 2024).

Secara sosial, dampak SIDILAN diamati dari bagaimana masyarakat merespons dan menyebarkan informasi positif. Tuti Karmila menyampaikan, *“Iya, tentu. Saya sudah cerita ke tetangga dan teman pengajian. Saya bilang, sekarang ngurus KTP atau KK bisa lewat HP, tidak perlu ribet. Asal tahu caranya, aplikasi SIDILAN ini sangat membantu.”* (Tuti Karmila, 29 Juni 2024). Hal senada juga disampaikan oleh Neneng Rika Rahmawati, *“Pasti. Saya sudah cerita ke teman-teman kantor tentang aplikasi ini. SIDILAN sangat membantu, terutama bagi yang punya kesibukan tinggi. Saya harap ke depannya makin banyak layanan yang bisa*

diakses digital seperti ini.” (Neneng Rika Rahmawati, 29 Juni 2024).

Konfirmasi dari kalangan media lokal juga memperkuat penyebaran hasil inovasi ini. Amel Rahmah menjelaskan, *“Sudah saya rekomendasikan, bahkan saya ulas sekilas di kanal media kami. Ini adalah contoh konkret bagaimana birokrasi bisa bertransformasi mengikuti zaman. SIDILAN bukan sekadar aplikasi, tapi simbol perubahan pelayanan publik ke arah yang lebih modern dan responsif.”* (Amel Rahmah, 30 Juni 2024). Ia juga menambahkan, *“SIDILAN cukup ramah pengguna. Tidak perlu jadi ahli IT untuk memahaminya. Itu salah satu poin penting dari inovasi digital – inklusif dan mudah diakses.”* (Amel Rahmah, 30 Juni 2024).

Berdasarkan kutipan-kutipan tersebut, dapat disimpulkan bahwa observabilitas aplikasi SIDILAN sangat tinggi. Hasil inovasi tidak hanya mudah dilihat oleh penyelenggara layanan, tetapi juga diamati dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat pengguna, yang kemudian menyebarkannya secara organik melalui rekomendasi sosial. Perubahan signifikan yang terlihat dalam pola kerja, antrean layanan, serta kualitas interaksi pelayanan membuktikan bahwa inovasi ini telah memberikan dampak nyata yang dapat dirasakan banyak pihak.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Rogers (dalam Setyaningrum, 2017) bahwa keberhasilan suatu inovasi sangat ditentukan oleh tingkat kemudahan dalam mengamati hasilnya. Observabilitas yang tinggi berkontribusi terhadap percepatan adopsi, karena masyarakat cenderung lebih percaya dan terdorong untuk mencoba inovasi yang telah terbukti berhasil dan direkomendasikan secara luas. Dalam konteks SIDILAN, keberhasilan ini tidak hanya menciptakan efisiensi administratif, tetapi juga membentuk model transformasi digital pelayanan publik yang dapat direplikasi di wilayah lain.

Sintesis Analitis dan Temuan Kritis

Hasil analisis terhadap implementasi SIDILAN menunjukkan bahwa seluruh atribut inovasi menurut Rogers telah terpenuhi secara substantif. Keuntungan relatif tampak melalui efisiensi layanan, kemudahan akses, dan pengurangan beban administratif, sebagaimana diakui oleh informan dari sisi pengguna maupun penyelenggara. Kesesuaian (*compatibility*) juga tinggi, ditandai dengan integrasi yang mulus dalam alur birokrasi serta keselarasan dengan nilai sosial dan kebijakan daerah.

Tingkat kerumitan penggunaan (*complexity*) relatif rendah berkat desain antarmuka yang sederhana dan dukungan sosial pengguna. *Trialability* terwujud melalui uji coba teknis dan simulasi layanan, yang membangun kepercayaan publik terhadap sistem. Sementara itu, *observability* terlihat dari dampak nyata berupa peningkatan transaksi digital, pengakuan eksternal, dan diseminasi pengalaman pengguna secara luas.

Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan SIDILAN tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologis, tetapi juga oleh kesiapan kelembagaan, penerimaan sosial, dan dukungan kebijakan yang kuat. Namun, tantangan tetap ada, terutama terkait perlindungan data, inklusi digital, dan pembaruan sistem. Oleh karena itu, strategi pengembangan ke depan perlu diarahkan pada penguatan literasi digital, peningkatan kualitas layanan, dan pelembagaan inovasi dalam tata kelola publik.

KESIMPULAN

Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIDILAN (Sistem Daftar Informasi Layanan Online) yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat merupakan bentuk transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Berdasarkan teori difusi inovasi Rogers, SIDILAN memiliki keuntungan relatif dalam efisiensi waktu dan biaya serta kemudahan akses. Aplikasi ini cukup kompatibel dengan kebutuhan masyarakat modern, meskipun belum sepenuhnya adaptif terhadap kelompok dengan keterbatasan literasi digital. Kompleksitas

teknis masih menjadi kendala, khususnya pada antarmuka dan istilah layanan. Tahap uji coba telah dilakukan namun belum optimal dalam pelibatan publik, sementara dampak aplikatif SIDILAN dapat diamati secara langsung dari efisiensi pelayanan dan pengakuan dari pihak eksternal. SIDILAN menunjukkan potensi sebagai fondasi pelayanan digital yang responsif dan adaptif, namun memerlukan penguatan kelembagaan dan strategi perluasan adopsi masyarakat.

Untuk mengoptimalkan implementasi SIDILAN, Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat perlu memperluas strategi sosialisasi yang inklusif dengan melibatkan perangkat desa dan komunitas lokal agar menjangkau masyarakat yang belum melek digital. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis, pembaruan sistem aplikasi, serta perbaikan infrastruktur digital menjadi penting guna menjaga stabilitas dan efektivitas layanan. Kolaborasi lintas sektor baik dengan instansi pemerintah, BUMDes, maupun relawan digital perlu diperkuat untuk memperluas cakupan layanan. Layanan hybrid yang menggabungkan akses daring dan luring tetap diperlukan untuk menjamin inklusivitas bagi kelompok rentan. Evaluasi berkala berbasis umpan balik masyarakat wajib dijalankan sebagai bagian dari tata kelola inovasi. Di sisi akademik, perlu dikembangkan studi komparatif lintas daerah dan multidisiplin untuk memperkaya referensi dalam pengembangan kebijakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital.

REFERENSI

- Creswell, J. D. (2019). *Research And Design Qualitative, Quantitative And Mixed Methods Approaches*. California: Thousand Oaks.
- Dwikurniawati, I. U. (2019). Peran Aparatur Kecamatan Dalam Membangun Tata Pemerintahan Yang Baik (Studi Pelayanan Publik Di Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 3(1), 27–35.
- Hapinanto, R. A. (2024). Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok Dalam Mensosialisasikan Sistem Layanan Online Silondo Bermula. Bina Nusantara.
- Kotler. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Penerbit Erlangga.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage Publications, Inc.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. London: Free Press.
- Santika, W., Permana, D., & Nuradhawati. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIDILAN. *Jurnal Prinsip*, 2025.
- Setijaningrum, E. (2017). *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press (AUP).
- Utami, R., Sumiati, N., & Abdullah, M. S. (2024). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Professional*, 10(2), 445 – 452.
- Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.