



PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELALUI APLIKASI DILANDACITA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA CIMAHI

Sugih Sugiharta¹⁾

1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas
Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Judul penelitian “Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi Dilandacita Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Fenomena masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi adalah keberhasilan penerapan aplikasi Dilandacita sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Rumusan masalah keberhasilan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Dilandacita dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan. Teori menggunakan Pelayanan Publik dari Mahmudi dengan dimensi, kesederhanaan prosedur, kejelasan, akurasi, keamanan dan kenyamanan. Metode lit deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, dan studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Informan terdiri dari Kepala dinas Disdukcapil, Staf IT Dilandacita, Front Office, Diskominfo dan masyarakat. Hasil penelitian dilihat dari dimensi kesederhanaan: prosedur penerapan SOP di disdukcapil telah mendukung kesederhanaan prosedur melalui evaluasi rutin, dimensi kejelasan: menunjukkan mekanisme pemantauan ini memberikan kejelasan dan kepastian layanan, memungkinkan masyarakat dapat melakukan perbaikan secara mandiri, dimensi akurasi: pengembangan aplikasi melibatkan berbagai pihak melalui ujicoba yang terstruktur dan berlapis, dimensi keamanan: penerapan prinsip PDP (Perlindungan data pribadi) aplikasi menegaskan adanya dasar hukum yang jelas dalam pengelolaan data pribadi, kenyamanan: penggunaan aplikasi dilandacita mampu meningkatkan kecepatan proses pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Publik Berbasis Digital, E-Government ,Aplikasi Dilandacita, Disdukcapil Kota Cimahi

Abstract

The research title is Digital-Based Public Service through the Dilandacita Application the Department Population and Civil Registration. The theoretical framework employed in this study is Public Service theory proposed by Mahmudi, which consists of the dimensions of procedural simplicity, clarity, accuracy, security, and convenience. This study uses descriptive analytical method with a qualitative approach. Data collection techniques include literature review and field studies, consisting of observation,

interviews, and documentation. Data analysis is conducted through data reduction. The informants in this study consist of the Head of the Department of Population and Civil Registration, Dilandacita IT staff, Front Office officers, the Communication and Information Office (Diskominfo), and members of the community. The research findings indicate that, in terms of procedural simplicity, the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) at the Department of Population and Civil Registration has supported simplified procedures through regular evaluations. In the clarity dimension, the service monitoring mechanism provides clear and certain service processes. Regarding the security dimension, the application's implementation of Personal Data Protection (PDP) principles emphasizes the existence of a clear legal basis for the management of personal data. Lastly, in the convenience dimension, the use of the Dilandacita application has been proven to increase the speed of population administration service delivery.

Keywords: Public Service, Digital-Based Public Service, E-Government, Dilandacita Application, Cimahi City Department of Population and Civil Registration

PENDAHULUAN

Seiring dengan perubahan sistem pemerintahan di Indonesia, tata kelola pemerintahan menjadi agenda penting dalam mewujudkan *good governance*. Penerapan teknologi digital telah menjadi salah satu pendorong utama perubahan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Pemerintah menghadapi tuntutan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi digital menjadi solusi penting untuk menjawab tantangan tersebut, dengan harapan mampu meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan. Teknologi digital seperti aplikasi berbasis *web*, *platform mobile*, serta sistem informasi manajemen pelayanan publik, memungkinkan interaksi yang lebih langsung antara pemerintah dan masyarakat, meminimalisir birokrasi, dan mengurangi potensi maladministrasi.

Pelayanan publik merupakan kegiatan seseorang dalam memberikan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk masyarakat dalam memenuhi kepentingan masyarakat, sesuai dengan aturan yang berlaku. Pada hakikatnya pemerintah ditugaskan untuk melayani masyarakat. Perubahan dari pemerintahan adat menjadi pemerintahan elektronik (*e-Government*) salah satu pendekatan publik yang diteliti dengan sungguh-sungguh saat ini. Mengingat definisi *World Bank*, *e-Government* mengarah pada pemanfaatan inovasi data bagi kantor-kantor pemerintah, (misalnya, *Wide Area Networks*, web, dan pendaftaran portabel) yang dapat mengubah

asosiasi dengan penduduk, organisasi, dan mitra yang berbeda. Sejalan dengan arah kebijakan pemerintah Disdukcapil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dalam bidang digitalisasi pelayanan publik, berbagai inisiatif telah diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Beberapa program aplikasi yang digagas oleh pemerintah pusat yaitu:

Pertama, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong integrasi layanan antar instansi. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola atau manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Kedua, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) sebagai media aspirasi dan pengaduan masyarakat. Lapor adalah aplikasi yang menjadi bagian dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Adanya aplikasi LAPOR menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Seperti yang tercantum dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat harus dilibatkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketiga, Sistem Informasi Adminitrasi Kependudukan (SIAK) untuk pengelolaan data kependudukan secara digital. (SIAK) Sistem Informasi Adminitrasi Kependudukan merupakan suatu sistem informasi yang ditumbuh-kembangkan berdasarkan prosedur-prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi guna menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia.

Keempat, *E-Samsat* adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan oleh Tim Pembina Samsat Nasional berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia. Layanan ini memungkinkan pembayaran dan pengesahan tahunan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dilakukan secara online.

Kelima, *BPJSTKU* merupakan aplikasi resmi yang dirilis oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk para peserta BPJSTK (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan). Aplikasi BPJSTKU ditujukan untuk mempermudah para pengguna dalam melakukan pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) yang mereka miliki dengan cara simpel.

Keenam, *SiCantik Cloud* (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik) adalah aplikasi berbasis Sicantik Cloud yang dirancang untuk mempermudah pengelolaan dan pengajuan izin secara digital. Aplikasi ini merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik, yang memungkinkan instansi pemerintah untuk mengelola perizinan dengan lebih efisien dan dapat diakses secara gratis. Sicantik Cloud terintegrasi dengan sistem *Online Single Submission (OSS)* untuk memfasilitasi perizinan berusaha dan layanan lainnya. Seluruh program ini merupakan bagian dari komitmen pemerintah dalam mendorong transformasi digital dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan responsif.

Guna meningkatkan kualitas serta kemudahan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi juga telah melaksanakan berbagai program dan inovasi. Program tersebut ada yang dilakukan secara offline dan juga online. Program yang dilakukan secara *offline*, Disdukcapil memiliki beberapa program meliputi: 1) Program RW Tuntas, yang bertujuan mendekatkan akses layanan akta kelahiran dan akta kematian langsung ke tingkat RW. Program ini telah diterapkan di beberapa kelurahan seperti Pasirkaliki, Citeureup, Cibabat, dan Cipageran, sehingga warga dapat mengurus dokumen penting tersebut tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. 2) layanan 3 in 1 (*One Day Service*), yaitu layanan pemberian dokumen kependudukan berupa akta kelahiran, akta perkawinan, dan Kartu Keluarga (KK) secara langsung dan dalam waktu singkat kepada pasangan yang baru menikah. 3) Memindahkan sebagian besar layanannya ke Mall Pelayanan Publik (MPP). Tujuannya adalah untuk menciptakan sistem

pelayanan yang lebih terpusat, efisien, dan terintegrasi. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran antrean layanan secara online melalui aplikasi atau dengan memindai *QR code* yang telah disediakan. 4) Jebol Bawa Tas (Jemput bola rekam KTP-el lansia dan disabilitas), program ini inisiatif DISDUKCAPIL untuk memudahkan perekaman data KTP-El bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas yang dilakukan langsung di rumah pemohon.

Selain itu, Disdukcapil juga membuat program *online* yaitu dengan membuat aplikasi yang sudah dikembangkan dan bisa diakses oleh masyarakat agar dapat mempermudah dalam kebutuhan administrasi kependudukan ada program beberapa program yaitu: 1) Sipade 2021 (Sistem Informasi Adminduk Data Elektronik) Sipade adalah aplikasi digital yang memungkinkan masyarakat mengurus berbagai dokumen administrasi kependudukan secara *online*, tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Tujuannya adalah mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan akurasi proses pengurusan dokumen administrasi penduduk seperti KTP, KK, akta lahir, dan lainnya 2) Sibenar 2021 (Sistem Informasi Perubahan Elemen Data dari Rumah) Sibenar memfasilitasi masyarakat untuk mengajukan perubahan data administrasi (misalnya perubahan alamat, status pernikahan, data keluarga, dll.) dari rumah masing-masing menggunakan aplikasi. Hal ini mengurangi kebutuhan antrean di kantor Disdukcapil dan meningkatkan kenyamanan layanan publik. 3) Semeru 2022 (Salamat Membentuk Keluarga Baru) Inovasi Semeru merupakan layanan administrasi khusus bagi pasangan yang baru menikah (membentuk keluarga baru). Layanan ini dirancang untuk mempermudah pengurusan dokumen administrasi keluarga baru, seperti pembaharuan KK dan perekaman KTP bagi pasangan yang baru kawin, secara *online* melalui satu sistem integratif. 4) Dilandacita 2022 (Digitalisasi Layanan Aminduk Cimahi Kota) bertujuan untuk Guna menyesuaikan dengan kebutuhan era digital, yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan kependudukan secara *online*. Melalui aplikasi ini, warga dapat melakukan perekaman dan pencetakan KTP-el, perubahan data, aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta melakukan konsultasi data. Bahkan,

untuk kemudahan pencetakan dokumen, masyarakat dapat memanfaatkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi saat ini menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi DILANDACITA (Digitalisasi Layanan Adminduk Cimahi Kota). Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis *website* yang diciptakan untuk mempermudah pengajuan layanan administrasi kependudukan yang awalnya harus menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat, namun akhirnya dibuat dengan database yang terpisah dari pusat. Diharapkan masyarakat Kota Cimahi dengan adanya Dilandacita ini, bisa mengajukan dokumen kependudukan dimanapun, kapanpun, hanya dengan bermodalkan koneksi internet dan browser internet. Karena Dilandacita ini berbasis *website*, maka aplikasi ini dapat diakses oleh perangkat apapun, baik *handphone* maupun komputer.

Dilandacita merupakan aplikasi yang diciptakan sebagai wadah penghubung antara masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi dalam mempermudah pengajuan layanan administrasi kependudukan. Dengan hadirnya Dilandacita, pemerintah dapat memberikan aksesibilitas yang lebih baik kepada masyarakat Kota Cimahi. Dalam hal pelayanan publik. Pintu menuju era transparansi pemerintah yang lebih baik juga terbuka dengan masyarakat diberikan akses untuk terlibat secara aktif dalam interaksi dengan pemerintah. Masyarakat dapat mengecek secara transparan dokumen administrasi kependudukan apa saja yang sudah terunggah dan dokumen yang belum terunggah.

Masyarakat dapat memberikan umpan balik mengenai layanan digital yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Cimahi melalui penilaian kepuasan. Menurut peneliti Berdasarkan data yang diperoleh dari Disdukcapil Kota Cimahi, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan Dilandacita mendapatkan nilai 86.150 dari total 11.042 responden (*user*) di Januari 2025 sampai September 2025 dan mendapatkan mutu pelayanan: B (baik). Selain itu, Dilandacita menjadi alat yang sangat efektif bagi pemerintah dalam menawarkan pelayanan yang lebih banyak serta baru terhadap publik.

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat dari tahun 2022 sampai 2025

No.	Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat	Responden
1.	1 Agustus 2022 sampai 31 Desember 2022	77.975 B (Baik)	3.175
2.	1 Januari 2023 sampai 31 Desember 2023	81.250 B (Baik)	11.238
3.	1 Januari 2024 sampai 31 Desember 2024	83.100 (Baik)	14.633
4.	1 Januari 2025 sampai 30 September 2025	86.150 (Baik)	11.042

Sumber : Website Aplikasi Dilandacita, 2025

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan tren positif peningkatan kepuasan masyarakat dari tahun ke tahun. Keberhasilan aplikasi tercermin dari peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terus naik dari tahun 2022 hingga 2025 dengan kategori pelayanan “Baik”, serta berbagai penghargaan yang diraih Disdukcapil Kota Cimahi, yang menegaskan bahwa Dilandacita merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang efektif dan berdampak positif bagi masyarakat lalu kelebihan dari penggunaan Dilandacita adalah pengoptimalan efisiensi pelayanan publik dimana baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat dapat menghemat waktu, biaya, dan sumber daya lainnya yang dapat dialokasikan untuk keperluan yang lebih mendesak. Dengan begitu, aplikasi Dilandacita menjadi katalisator dalam transformasi positif menuju pelayanan publik di Kota Cimahi yang lebih responsif, ekonomis, dan berkelanjutan.

Kelebihan Disdukcapil Kota Cimahi dalam meraih berbagai penghargaan tersebut tidak lepas dari komitmen mereka untuk terus menghadirkan pelayanan yang responsif, transparan, dan berbasis teknologi. Predikat Zona Hijau dari Ombudsman RI dengan skor 96,13 menempatkan Disdukcapil Cimahi sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik

terbaik di Jawa Barat, bahkan masuk peringkat dua se-Jawa Barat dan terbaik untuk kategori kota. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar minimal, tetapi juga melampaui ekspektasi dalam hal kecepatan, keakuratan, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Pengakuan lainnya datang dari ajang Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nasional 2024, di mana Disdukcapil Cimahi memperoleh skor 4,58 dari skala 5 dan dikategorikan dalam kelas A (Pelayanan Sangat Baik). Capaian ini mengantarkan Cimahi masuk dalam peringkat ke-16 secara nasional, menegaskan bahwa sistem dan tata kelola pelayanan publik di Disdukcapil Cimahi telah memenuhi prinsip-prinsip *good governance* dan *user-centered service*. Evaluasi ini mencakup aspek kompetensi petugas, kejelasan prosedur, kualitas fasilitas layanan, dan kemudahan akses informasi bagi warga.

Keikutsertaan Disdukcapil Cimahi dalam ajang Adminduk Prima Provinsi Jawa Barat 2024 juga menjadi momen penting dalam menampilkan inovasi lokal yang berdampak luas. Raihan juara kedua dalam kategori kabupaten/kota dengan kepadatan penduduk tinggi membuktikan efektivitas program seperti RW Tuntas, layanan 3 in 1, serta digitalisasi layanan melalui aplikasi Dilandacita. Penghargaan khusus yang diberikan kepada petugas *front office* terbaik juga mencerminkan bahwa tidak hanya sistem yang diperbaiki, tetapi juga sumber daya manusia yang terus ditingkatkan profesionalismenya. Dengan berbagai penghargaan tersebut, Disdukcapil Kota Cimahi telah menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik, jika dilakukan secara konsisten dan berbasis kebutuhan masyarakat, dapat memberikan dampak langsung yang positif.

Penerapan Aplikasi Dilandacita terbukti mampu mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi kependudukan, sekaligus mengurangi antrean fisik di loket pelayanan melalui sistem pengajuan daring. Kehadiran fitur pelacakan status permohonan juga meningkatkan transparansi dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Disdukcapil Kota Cimahi. Selain itu, integrasi data yang baik meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi maupun duplikasi dokumen, sehingga kualitas layanan

semakin optimal. Berbagai keberhasilan ini pada akhirnya memperoleh pengakuan berupa sejumlah penghargaan, yang menegaskan bahwa inovasi pelayanan digital melalui Dilandacita telah memberikan dampak positif dan konkrit bagi peningkatan mutu pelayanan publik di Kota Cimahi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan Deskriptif, Metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif merupakan cara untuk menelaah suatu permasalahan dengan menggambarkan dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi berdasarkan dengan fakta yang ada, sehingga mendapatkan hasil data yang bersifat deskriptif yaitu kalimat yang tertulis maupun ucapan dari orang-orang yang menjadi narasumber. Unit analisis dalam penelitian ini adalah instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. informan dalam penelitian ini yaitu yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis aplikasi digital Dilandacita. Berbagai keberhasilan pada akhirnya memperoleh pengakuan berupa sejumlah penghargaan, yang menegaskan bahwa inovasi pelayanan digital melalui Dilandacita telah memberikan dampak positif dan konkrit bagi peningkatan mutu pelayanan publik di Kota Cimahi. Mendapatkan data dalam penelitian kualitatif, ada berbagai teknik pengumpulan data yang dapat digunakan oleh peneliti, yaitu: 1) Observasi, 2) Wawancara, dan 3) Dokumentasi. Adapula teknik analisis yang digunakan oleh peneliti, yaitu: 1) Reduksi Data, 2) Penyajian Data, 3) Penarikan Kesimpulan, dan 4) Studi Kepustakaan

PEMBAHASAN

Pelayanan publik berbasis digital melalui Aplikasi Dilandacita pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi ini menelaah secara empiris bagaimana aplikasi Dilandacita diimplementasikan sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan, serta sejauh mana aplikasi tersebut mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Proses pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan melalui aplikasi Dilandacita, peran aparatur

Disdukcapil dalam mendukung layanan digital, serta pengalaman dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Aplikasi Dilandacita menunjukkan implementasi inovasi e-government yang berjalan relatif efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi Dilandacita mampu mengubah pola pelayanan dari yang sebelumnya didominasi oleh layanan tatap muka menjadi layanan berbasis digital yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada percepatan proses pelayanan, tetapi juga pada peningkatan akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap kinerja Disdukcapil.

Pembahasan diarahkan untuk mengkaji keberhasilan pelayanan publik melalui Aplikasi Dilandacita dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mahmudi, yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi, akurasi data, keamanan, dan kenyamanan layanan. Fokus analisis dalam hal ini tidak hanya menyoroti capaian positif yang ditunjukkan melalui peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat dan berbagai penghargaan yang diraih oleh Disdukcapil Kota Cimahi, tetapi juga mengidentifikasi faktor pendukung dan kendala dalam pelaksanaannya, seperti kesiapan sumber daya manusia, stabilitas infrastruktur teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat. Pembahasan penelitian ini diarahkan untuk menganalisis keberhasilan pelayanan publik melalui Aplikasi Dilandacita dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mahmudi, yaitu:

1. Kejelasan Prosedur

Penerapan aplikasi Dilandacita di Disdukcapil Kota Cimahi telah didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang cukup jelas dan terstruktur. Prosedur pelayanan menjadi lebih ringkas melalui digitalisasi alur layanan, evaluasi rutin mingguan dan bulanan, serta mekanisme pengaduan yang tersedia melalui berbagai kanal. Evaluasi berkala dan tindak lanjut pengembangan aplikasi menunjukkan adanya upaya berkelanjutan untuk menjaga efektivitas dan keteraturan pelayanan.

2. Kejelasan

Kejelasan informasi tercermin dari tersedianya petunjuk penggunaan, persyaratan dokumen, alur pengajuan, serta fitur pemantauan progres layanan yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat. Integrasi sistem Dilandacita dengan SIAK memungkinkan proses pengajuan berjalan secara real time dan transparan. Selain itu, keberadaan dashboard dan tracking record yang menampilkan status pengajuan secara berjenjang, disertai notifikasi melalui aplikasi dan email, memberikan kepastian proses serta mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor atau MPP.

3. Akurasi

Akurasi layanan dalam implementasi Aplikasi Dilandacita di Disdukcapil Kota Cimahi telah berjalan dengan baik dan didukung oleh kualitas sistem yang memadai. Akurasi layanan ditunjukkan melalui penerapan mekanisme validasi data yang berlapis, mulai dari validasi otomatis berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK), algoritma validasi pada setiap tahapan input data, hingga keterhubungan sistem dengan basis data Kementerian Dalam Negeri. Sistem secara otomatis mampu mendeteksi kesalahan input data dan memberikan notifikasi kepada pengguna sebelum pengajuan diproses lebih lanjut, sehingga meminimalkan kesalahan administratif sejak tahap awal.

4. Keamanan

Keamanan dalam implementasi Aplikasi Dilandacita di Disdukcapil Kota Cimahi telah diterapkan secara komprehensif dan memenuhi indikator kepastian hukum serta regulasi. Kepastian hukum ditunjukkan melalui penerapan standar keamanan informasi internasional ISO/IEC 27001 yang difasilitasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Sertifikasi ini menegaskan bahwa pengelolaan keamanan informasi pada Aplikasi Dilandacita telah memenuhi standar yang diakui secara formal, baik dari sisi kebijakan, prosedur, maupun pengendalian risiko terhadap data kependudukan yang bersifat sensitif.

5. Kenyamanan

Kenyamanan dalam penggunaan Aplikasi Dilandacita di Disdukcapil Kota Cimahi telah dirasakan secara positif oleh masyarakat. Kenyamanan tersebut tercermin dari kemudahan pengguna dalam mengakses layanan administrasi

kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kejelasan menu, kesederhanaan petunjuk penggunaan, serta alur layanan yang terstruktur membantu masyarakat memahami tahapan pengajuan layanan dengan mudah, bahkan bagi pengguna yang baru pertama kali memanfaatkan layanan digital.

KESIMPULAN

Pelayanan publik berbasis digital melalui Aplikasi Dilandacita pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi terbukti menjadi inovasi e-government yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi aplikasi ini mampu mendorong efisiensi pelayanan, meningkatkan transparansi proses, serta memperluas kemudahan akses layanan bagi masyarakat melalui sistem pengajuan daring yang terintegrasi dan mudah digunakan. Transformasi pelayanan dari tatap muka ke layanan digital memberikan dampak positif terhadap kecepatan pelayanan, pengurangan antrean fisik, serta peningkatan akuntabilitas kinerja aparatur.

Berdasarkan analisis menggunakan teori pelayanan publik Mahmudi, Aplikasi Dilandacita telah memenuhi lima dimensi pelayanan publik. Dari aspek kesederhanaan prosedur, digitalisasi alur pelayanan yang didukung oleh SOP yang jelas dan evaluasi rutin mampu menyederhanakan proses pelayanan. Dimensi kejelasan tercermin melalui ketersediaan informasi layanan, fitur pelacakan status permohonan, serta notifikasi layanan yang memberikan kepastian proses bagi masyarakat. Pada dimensi akurasi, sistem validasi data berlapis dan integrasi dengan basis data kependudukan nasional mampu meminimalkan kesalahan administratif dan meningkatkan ketepatan data. Dimensi keamanan ditunjukkan melalui penerapan prinsip Perlindungan Data Pribadi dan pemenuhan standar keamanan informasi ISO/IEC 27001, yang menjamin kerahasiaan dan perlindungan data masyarakat. Sementara itu, dimensi kenyamanan tercermin dari kemudahan akses layanan, percepatan waktu pelayanan, serta meningkatnya kepuasan masyarakat.

Keberhasilan implementasi Aplikasi Dilandacita juga tercermin dari tren peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat yang konsisten dari tahun 2022 hingga 2025 serta berbagai penghargaan yang diraih oleh Disdukcapil Kota Cimahi di tingkat daerah dan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Dr. Muhammad Sawir, S.Sos., M.Si., M. H. (2020). BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK. In *Proceedings of the National Academy of Sciences* (Vol. 3, Issue 1).
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya. In *GAVA MEDIA, YOGYAKARTA*.
- Helwig, N. E., Hong, S., & Hsiao-wecksler, E. T. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif dan metode penelitian kuantitatif* (Issue January).
- Kependudukan, D., & Sipil, D. P. (2022). *Buku Petunjuk Penggunaan Aplikasi (User Manual) DILANDA CITA (Digitalisasi Layanan Adminduk Cimahi Kota)*.
- Maros, F., Julian, E., Ardi, T., & Ernawati, K. (2016). Penelitian Lapangan (Field Research). *Ilmu Komunikasi*, 25.

JURNAL

- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Dr. Muhammad Sawir, S.Sos., M.Si., M. H. (2020). BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK. In *Proceedings of the National Academy of Sciences* (Vol. 3, Issue 1).
- Hasanah, D., Novariza, E., Radiansyah, R., & Riaji, I. (2025). Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Inovasi Digital (Studi Kasus Deskriptif Pemerintah Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 434–444. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat>
- Helwig, N. E., Hong, S., & Hsiao-wecksler, E. T. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif dan metode penelitian kuantitatif* (Issue January).
- Maros, F., Julian, E., Ardi, T., & Ernawati, K. (2016). Penelitian Lapangan (Field Research). *Ilmu Komunikasi*, 25.
- Nur, A., & Utami, F. Y. (2022). Proses dan Langkah Penelitian Antropologi: Sebuah Literature Review. *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial Dan*

Budaya, 3(1), 44–68. <https://doi.org/10.55623/ad.v3i1.109>

Rival, A. R., Alkahfi, D., Dwi Agustin, D., Yansyah, F., Wahyuni, I. A., Khotimah, K., Erfiana, L., Ari, M. S., Ali, M. K., Andini, M., Rahmawati, N., Melati, R., & Anggraeni, R. (2024). PT. Media Akademik Publisher KONSEP DASAR MENEJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM TINJAUAN LITERATURE REVIEW. *Jma*, 2(5), 3031–5220.

Syaputra, A. J. (2023). Strategi Bisnis Pada Fauza Beauty di Kabupaten Gresik yang Mengalami Pertumbuhan Pendapatan Saat Resesi Covid-19. *Skripsi*, 2019, 24–29. <http://eprints.umg.ac.id/8044/>

Syauqi Fitra Mahmud, M. (2020). Potret Masa Depan Dokumentasi Indonesia. *Academia.Edu*, 13040120140053, 18. https://www.academia.edu/53250683/POTRET_MASA_DEPAN_DOKUMENTASI_INDONESIA

Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital. *Bisnis Dan Digital*, 2(2), 136–147. <https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JIMaKeBiDi>

WEBSITE

Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. (2023). *Jumlah Kasus HIV Disdukcapil Kota Cimahi. Disdukcapil Kota Cimahi Luncurkan Aplikasi Sipade dan Sibenar untuk Permudah Layanan Masyarakat, 22 Oktober 2021* [Sindonews Daerah+3Cimahi Kota+3Cimahi Kota+3](#).

Adi Haryanto. *Disdukcapil Kota Cimahi Luncurkan Inovasi 3 Aplikasi Adminduk Online, Sindonews, 23 Oktober 2021* [Dukcapil Sumbawa Kab+4Sindonews Daerah+4Disdukcapil Kuningan+4](#).

Bubun Munawar. *Disdukcapil Permudah Pelayanan dengan Aplikasi Sipade dan Sibenar, Limawaktu.id, 22 Oktober 2021* [Infodesaku+9Limawaktu+9Sindonews Daerah+9](#).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi. (2024, 23 Juli). *Targetkan peningkatan transformasi digital inovasi pelayanan publik. PPID Kota Cimahi. Diakses dari* <https://ppid.cimahikota.go.id/artikel/dinas-komunikasi-dan-informatika-transformasi-pelayanan-digital-targetkan-pelayanan-ke-publik-di-kota-cimahi>