

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan identitas hukum masyarakat serta akses terhadap berbagai layanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian disempurnakan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan harus dilaksanakan secara tertib, akurat, dan terintegrasi sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif mendorong pemerintah untuk terus melakukan transformasi birokrasi berbasis digital. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu upaya penting untuk meningkatkan efisiensi administrasi, memperluas akses layanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, inovasi pelayanan digital seperti SIDILAN KBB perlu terus dievaluasi dan dikembangkan agar mampu mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan prinsip pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam mendukung transformasi digital pemerintahan, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta Peraturan

Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dalam perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik, digitalisasi menjadi salah satu upaya pemerintah untuk merespons tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, responsif, dan mudah diakses. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia diarahkan untuk mempermudah akses masyarakat, meningkatkan efisiensi administrasi, serta memperluas jangkauan pelayanan. Namun, penerapan pelayanan publik berbasis digital juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kesenjangan akses internet, kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, serta kesiapan aparatur dalam mengelola layanan digital.

Di tingkat daerah, kebijakan tersebut diperkuat melalui Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 97 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat yang menjadi pedoman dalam pengembangan layanan publik berbasis digital. Regulasi tersebut menjadi landasan bagi pemerintah daerah, termasuk Kabupaten Bandung Barat, dalam mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital guna mendukung efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat.

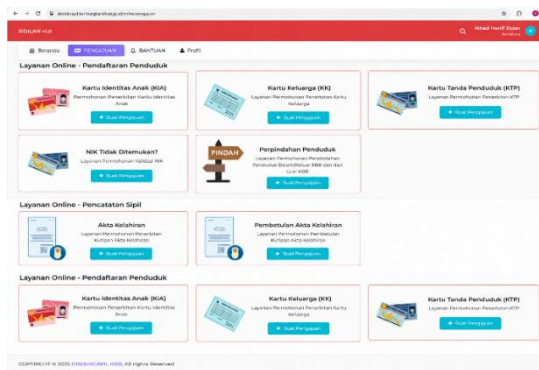
Di Kabupaten Bandung Barat, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti antrean pelayanan yang panjang, keterlambatan proses penerbitan dokumen, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan administrasi secara cepat dan efisien. Kondisi geografis Kabupaten Bandung Barat yang terdiri dari wilayah pegunungan dan perdesaan juga menyebabkan akses pelayanan belum merata, terutama bagi masyarakat yang berada jauh dari pusat pelayanan Disdukcapil. Selain itu, masih ditemukan kendala teknis dalam pelayanan digital, seperti gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, serta rendahnya literasi digital masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis online.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Bandung Barat menghadirkan Website SIDILAN KBB (Sistem Daftar Informasi Layanan Online Kabupaten Bandung Barat) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diharapkan mampu mempermudah akses, mempercepat proses, dan mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara lebih efektif.



Gambar 1.1 SK SIDILAN KBB
(Sumber : Disdukcapil KBB)

Keberadaan SIDILAN sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis daring didukung oleh dasar kelembagaan melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Nomor 477/17--Disdukcapil/2020 tentang Tim Pengelola Sistem Daftar Informasi Layanan Online (SIDILAN) Tahun Anggaran 2020. Keputusan tersebut menetapkan Tim Pengelola SIDILAN yang bertugas dalam pengelolaan pelayanan publik, termasuk pelayanan kepada masyarakat, pemeliharaan standar pelayanan, survei kepuasan masyarakat, serta pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan. Keputusan tersebut ditetapkan pada 13 Juli 2020 dan menunjukkan bahwa penyelenggaraan SIDILAN telah didukung oleh pengelolaan secara kelembagaan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.



Gambar 1.5 Tampilan Layanan Website SIDILAN KBB

(Sumber : <https://disdukcapil.bandungbaratkab.go.id>)

Gambar di atas menunjukkan tampilan utama fitur layanan daring pada Website SIDILAN KBB yang digunakan masyarakat Kabupaten Bandung Barat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara online. Pada tampilan tersebut terdapat beberapa menu layanan, seperti Akta Kelahiran, Pembetulan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Verifikasi NIK, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Perpindahan Penduduk. Setiap layanan dilengkapi ikon dan tombol “Buat Pengajuan” yang memudahkan pengguna dalam melakukan permohonan layanan.

Tampilan antarmuka yang sederhana dan terstruktur menunjukkan bahwa SIDILAN KBB dirancang untuk mempermudah akses pelayanan administrasi kependudukan secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Melalui sistem ini, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, serta mampu mengurangi antrean pelayanan manual di Kabupaten Bandung Barat.

Namun, dalam pelaksanaannya, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB masih menghadapi berbagai tantangan. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan akibat keterbatasan jaringan internet dan kurangnya pemahaman terhadap penggunaan sistem digital. Selain itu, masih terdapat kendala pada proses verifikasi dokumen, stabilitas sistem, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan layanan berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

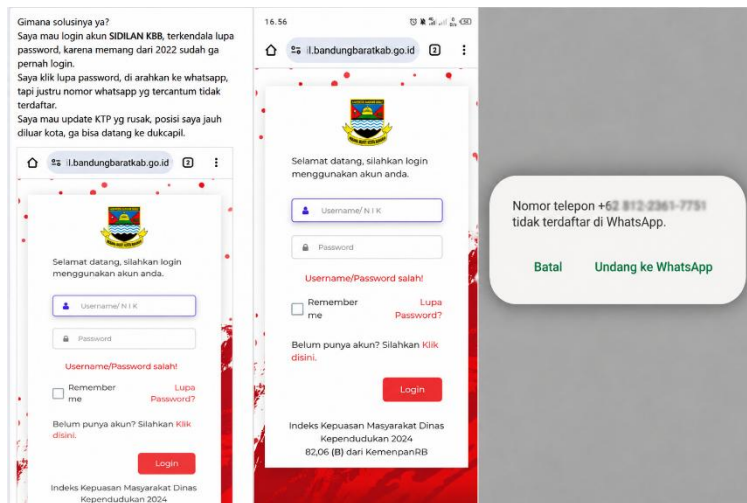
keberhasilan pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kesiapan aparatur, dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut telah berjalan secara efektif.

Permasalahan teknis tersebut diperkuat oleh hasil observasi awal peneliti terhadap Website SIDILAN KBB. Pada saat observasi, website tidak dapat diakses dan menampilkan keterangan “Situs ini tidak dapat dijangkau” dengan kode “*ERR_CONNECTION_RESET*”. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Website SIDILAN KBB masih mengalami gangguan akses yang berpotensi menghambat masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara daring.



Gambar 1.2 Gangguan Akses Website SIDILAN KBB

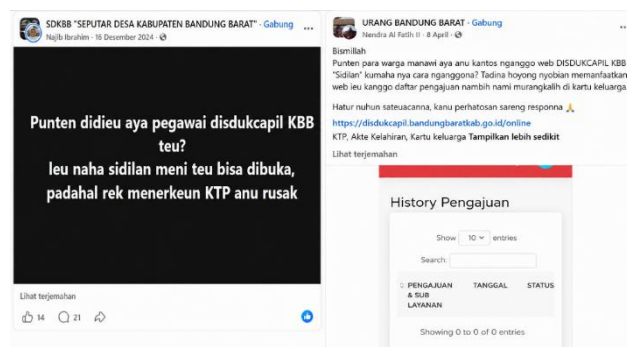
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026)



Gambar 1.3 Kendala Fitur Pemulihan Akun pada Website SIDILAN KBB

(Sumber: Dokumentasi Pengguna, 2026)

Selain gangguan akses website, hasil observasi awal juga menemukan kendala pada fitur pemulihan akun melalui menu “Lupa Password?”. Ketika pengguna lupa kata sandi, sistem mengarahkan proses pemulihan melalui WhatsApp. Namun, nomor WhatsApp yang tercantum pada sistem menunjukkan keterangan tidak terdaftar di WhatsApp, sehingga pengguna tidak dapat melanjutkan proses pemulihan akun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fitur pendukung pada Website SIDILAN KBB masih mengalami kendala yang dapat menghambat kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan secara daring.



Gambar 1.4 Kebingungan Masyarakat dalam Menggunakan Website SIDILAN KBB

(Sumber: Dokumentasi Pengguna, 2026)

Permasalahan lainnya terlihat dari masih adanya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Website SIDILAN KBB. Berdasarkan penelusuran pada forum media sosial Facebook, ditemukan masyarakat Kabupaten Bandung Barat yang menanyakan cara menggunakan SIDILAN KBB untuk melakukan pengajuan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital SIDILAN KBB masih perlu ditingkatkan dan dapat menjadi indikasi bahwa sosialisasi mengenai penggunaan layanan tersebut belum optimal.



REKAPITULASI PELAYANAN SIDILAN
6-Jan-26

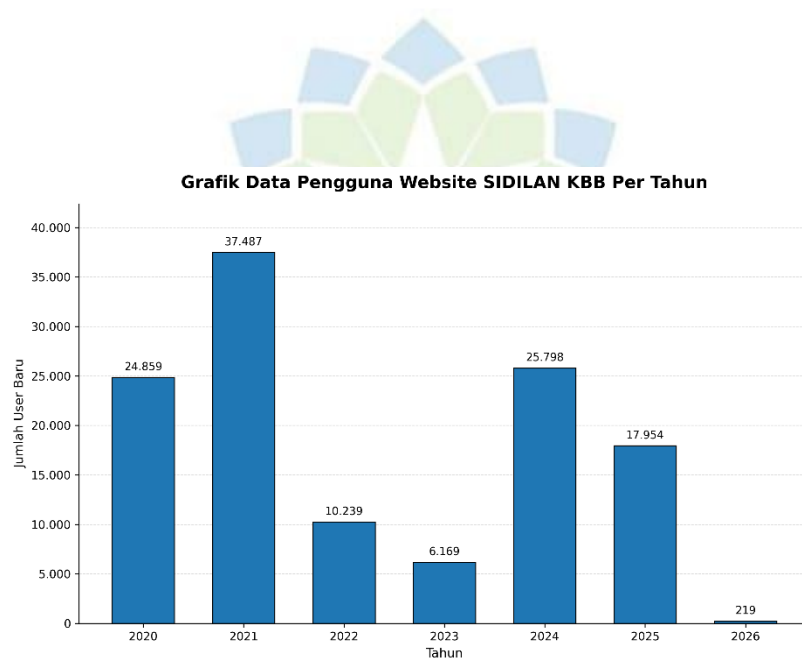
#	Layanan	Baru	Selesai	% Selesai	Ditangguhkan	% Ditangguhkan	Total
1	Akta Kelahiran	9	22,741	82.0	4,983	18.0	27,733
2	Akta Kematian	2	2,103	81.6	471	18.3	2,576
3	Akta Perceraian	0	2	0.0	8	0.0	10
4	Kartu Identitas Anak (KIA)	27	13,249	82.6	2,759	17.2	16,035
5	Kartu Keluarga (KK)	24	24,372	75.0	8,117	25.0	32,513
6	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	29	61,936	87.3	8,969	12.6	70,934
7	Pembetulan Akta Kelahiran	0	1,031	55.0	845	45.0	1,876
8	Perbaikan Data	0	622	69.8	269	30.2	891
9	Perpindahan Penduduk	15	18,062	84.7	3,237	15.2	21,314
	Grand Total	106	144,118	82.9	29,658	17.1	173,882

Gambar 1.6 Rekapitulasi Pelayanan Website SIDILAN KBB

(Sumber : Disdukcapil KBB)

Gambar tersebut menunjukkan rekapitulasi pelayanan Website SIDILAN KBB per 6 Januari 2026. Dari total 173.776 permohonan layanan, sebanyak 144.118 layanan (82,9%) telah diselesaikan, sedangkan 29.658 layanan (17,1%) masih ditangguhkan. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar permohonan telah berhasil diselesaikan dan Website SIDILAN KBB telah dimanfaatkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung Barat.

Jenis layanan dengan jumlah permohonan tertinggi adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB telah digunakan oleh masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa jenis layanan dengan persentase penangguhan yang cukup tinggi, seperti Pembetulan Akta Kelahiran dan Perbaikan Data. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan melalui Website SIDILAN KBB masih perlu dievaluasi agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



Gambar 1.7 Data Pengguna Website SIDILAN KBB per Tahun

(Sumber : Disdukcapil KBB)

Berdasarkan Gambar 1.7, jumlah pengguna baru Website SIDILAN KBB di Kabupaten Bandung Barat mengalami fluktuasi dari tahun 2020 hingga Januari 2026. Pada tahun 2020 terdapat 24.859 pengguna dan meningkat menjadi 37.487 pengguna pada tahun 2021. Jumlah pengguna kemudian menurun pada tahun 2022 menjadi 10.239 pengguna dan pada tahun 2023 menjadi 6.169 pengguna. Pada tahun 2024, jumlah pengguna kembali meningkat

menjadi 25.798 pengguna, kemudian menurun menjadi 17.954 pengguna pada tahun 2025. Sementara itu, hingga Januari 2026 tercatat sebanyak 219 pengguna baru. Secara keseluruhan, jumlah pengguna baru Website SIDILAN KBB mencapai 122.725 pengguna.

Fluktuasi jumlah pengguna tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB belum sepenuhnya stabil. Kondisi ini dapat berkaitan dengan beberapa faktor, seperti keterbatasan akses internet, literasi digital masyarakat, kendala teknis sistem, dan sosialisasi layanan yang belum maksimal.

Fenomena tersebut juga terjadi di berbagai daerah lain di Indonesia. Penelitian di Kota Medan menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah pinggiran mengalami kesulitan akses internet sehingga meningkatkan pengaduan layanan sebesar 35% (Sari, 2022). Di Kota Makassar, rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data menyebabkan penurunan partisipasi penggunaan layanan digital sebesar 25% (Kurniati et al., 2020). Sementara itu, penelitian di Kota Samarinda menunjukkan adanya ketimpangan akses layanan digital berdasarkan kondisi ekonomi masyarakat (Santoso et al., 2024). Permasalahan serupa juga ditemukan di Kota Jayapura, di mana keterbatasan infrastruktur menyebabkan rendahnya akses masyarakat terhadap layanan digital (Marini, 2020).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital masih menghadapi berbagai tantangan meskipun pemerintah telah menyediakan regulasi dan inovasi pelayanan melalui SIDILAN KBB. Di Kabupaten Bandung Barat, SIDILAN diharapkan dapat memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi antrean manual. Namun, hasil observasi awal menunjukkan masih adanya gangguan sistem, keterbatasan akses internet, serta kesulitan sebagian masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk menganalisis efektivitas

pelayanan administrasi kependudukan melalui SIDILAN KBB berdasarkan kondisi nyata dalam penyelenggaraannya.

Secara umum, kondisi ini mencerminkan tantangan transformasi digital pemerintahan di negara berkembang, yaitu adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan efektivitas pelaksanaannya (Asmawa et al., 2024). Selain itu, kondisi geografis Kabupaten Bandung Barat yang didominasi wilayah pegunungan dan perdesaan menyebabkan akses layanan digital menjadi lebih kompleks dibandingkan wilayah perkotaan (Djuwantono et al., 2016). Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketimpangan akses pelayanan dan berbagai permasalahan administrasi di masyarakat.

Secara lebih luas, ketidakefektifan pelayanan administrasi kependudukan berpotensi menimbulkan dampak sosial, seperti kesulitan akses pendidikan dan kesehatan, identitas ganda, hingga terhambatnya pembangunan daerah (Glassey, 2011). Dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang terus meningkat, Kabupaten Bandung Barat membutuhkan pelayanan kependudukan yang cepat, tepat, dan akurat untuk mendukung pembangunan daerah dan iklim investasi (Noviyanti et al., 2020). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menduga bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan tersebut perlu dianalisis menggunakan teori efektivitas menurut Sedarmayanti (2009) yang meliputi dimensi input, proses, output, dan produktivitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB di Kabupaten Bandung Barat serta diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

B. Identifikasi Masalah

1. Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB belum berjalan secara optimal,
2. Terdapat keterbatasan akses dan pemanfaatan layanan digital Website SIDILAN KBB oleh masyarakat Kabupaten Bandung Barat.
3. Masih ditemukan kendala teknis serta keterbatasan kesiapan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan melalui Website SIDILAN KBB.
4. Sosialisasi dan pemanfaatan pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB oleh masyarakat masih belum optimal

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB ditinjau dari dimensi input di Kabupaten Bandung Barat?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB ditinjau dari dimensi proses di Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB ditinjau dari dimensi output di Kabupaten Bandung Barat?
4. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB ditinjau dari dimensi produktivitas di Kabupaten Bandung Barat?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB ditinjau dari dimensi input di Kabupaten Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB ditinjau dari dimensi proses di Kabupaten Bandung Barat.
3. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB ditinjau dari dimensi output di Kabupaten Bandung Barat.
4. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB ditinjau dari dimensi produktivitas di Kabupaten Bandung Barat.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian Administrasi Publik, khususnya mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dalam penerapan teori efektivitas Sedarmayanti melalui dimensi input, proses, output, dan produktivitas dalam menganalisis penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB, khususnya pada aspek input, proses, output, dan produktivitas.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian Administrasi Publik serta menjadi bahan referensi dan sumber informasi bagi civitas akademika dalam penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik, administrasi kependudukan, dan pelayanan berbasis digital.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB serta menjadi masukan dalam mendukung pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

F. Kerangka Berfikir

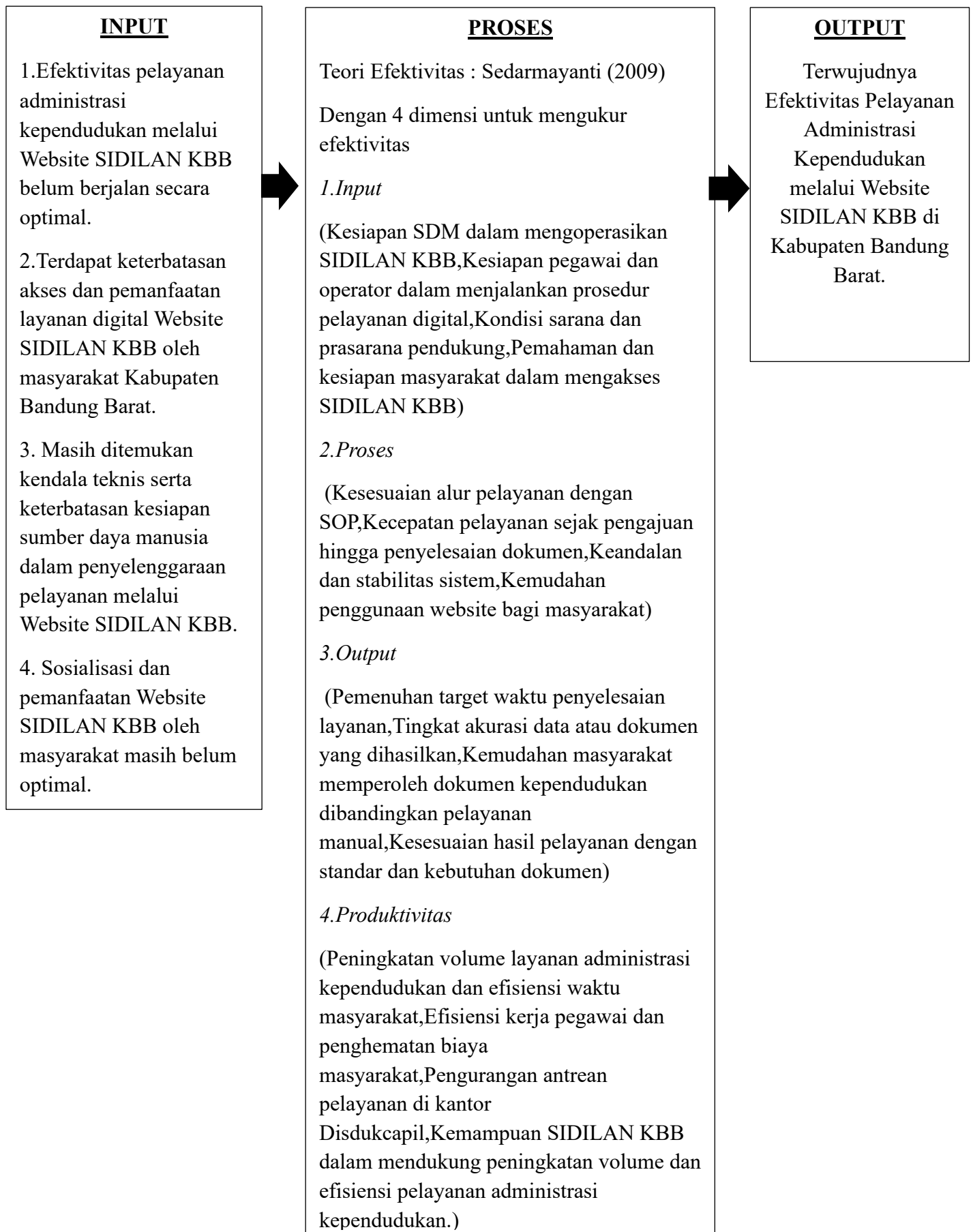
Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital merupakan salah satu bentuk inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses serta mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, efektivitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, proses penyelenggaraan pelayanan, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan landasan teoritis untuk menganalisis sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Sedarmayanti (2009) yang menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat melalui empat dimensi, yaitu input, proses, output, dan produktivitas. Keempat dimensi tersebut digunakan sebagai landasan analisis untuk mengkaji efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website Sistem Daftar Informasi Layanan Online (SIDILAN KBB) di Kabupaten Bandung Barat.

Dimensi Input berkaitan dengan kesiapan sumber daya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB, yang meliputi kesiapan SDM dalam mengoperasikan SIDILAN KBB, kesiapan pegawai dan operator dalam menjalankan prosedur pelayanan digital, kondisi sarana dan prasarana pendukung, serta pemahaman dan kesiapan masyarakat dalam mengakses SIDILAN KBB. Dimensi Proses berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB, yang meliputi kesesuaian alur pelayanan dengan SOP, kecepatan pelayanan sejak pengajuan hingga penyelesaian dokumen, keandalan dan stabilitas sistem, serta kemudahan penggunaan website bagi masyarakat.

Dimensi Output berkaitan dengan hasil pelayanan administrasi kependudukan yang diperoleh masyarakat melalui Website SIDILAN KBB, yang meliputi pemenuhan target waktu penyelesaian layanan, tingkat akurasi data atau dokumen yang dihasilkan, kemudahan masyarakat memperoleh dokumen kependudukan dibandingkan dengan pelayanan manual, serta kesesuaian hasil pelayanan dengan standar dan kebutuhan dokumen. Dimensi Produktivitas berkaitan dengan kemampuan pelayanan melalui Website SIDILAN KBB dalam memanfaatkan sumber daya untuk menghasilkan pelayanan secara efektif dan efisien, yang meliputi peningkatan volume layanan administrasi kependudukan dan efisiensi waktu masyarakat, efisiensi kerja pegawai dan penghematan biaya masyarakat, pengurangan antrean pelayanan di kantor Disdukcapil, serta kemampuan SIDILAN KBB dalam mendukung peningkatan volume dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan keempat dimensi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website SIDILAN KBB di Kabupaten Bandung Barat. Hasil analisis terhadap dimensi input, proses, output, dan produktivitas selanjutnya digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan serta mengidentifikasi berbagai kondisi yang masih menjadi hambatan dalam pelaksanaannya.



Gambar 1.8 Kerangka Berpikir

(Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2025)