

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI SISTEM ONLINE SILANCAR DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS**

Deden Dzikri Pamuji
NPP. 30.0533

*Asal pendaftaran Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
deden.dikir.pamuji@gmail.com*

Abstract

Problems/Background :This research is motivated by the increasing number of residents in Ciamis Regency every year, accompanied by poor quality of population which is the cause of population problems. In connection with various population problems that arise, the government is trying to obtain accurate population data for Indonesia so that it can make the right mapping to solve these population problems. The implementation of population registration is the responsibility of the city/district government, and in practice it is hoped that all citizens will be administratively registered as Indonesian citizens, villages/kelurahans are the spearhead of population registration in accordance with Law Number 24 of 2013 concerning population administration. **Purpose:** to find out how the implementation of the Ciamis Regency Population and Civil Registration Office in providing population administration services is carried out online. **Methods:** This research uses qualitative methods (Quality Research), and uses data collection techniques consisting of observation, interviews and documentation. **Results/Findings:** The results of the study show that the Ciamis Regency Population and Civil Registry Office wants to simplify and cut down on problems regarding population administration in accordance with the various standards needed, namely the Ciamis Regency government created a system called the Fast Safe and Friendly Service System (SLANCAR). According to the results of research with innovation from the government of the Ciamis Regency Population and Civil Registration Service, proving that the results of implementing a website in the field of population administration, namely the Silancar website, are very helpful to the government and the public in managing the preparation of population documents. The number of Population Administration services from 2020 which were carried out conventionally was 400,997 with a percentage of 57.07% of the total 701,245 services. Whereas in 2021 the number of Population Administration services carried out with the Silancar website is 443,685 with a percentage of 60.73% of the total 730,345 services then in 2022 the number of Population

administration services with the Silancar website is 515,571 with the percentage increasing to 66.79% of the total service 771612.

Conclusion: With this in mind, based on these results, it shows that the results of implementing the Silancar website are in accordance with what is expected by the Ciamis Regency Population and Civil Registration Service, namely an increase in the total population document services through the Silancar website.

Keywords: Implementation, Administration, Population, Silancar

Abstrak

Permasalahan/Latar Belakang Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin bertambahnya jumlah penduduk di Kabupaten Ciamis setiap tahunnya yang disertai dengan kualitas penduduk yang buruk yang menjadi penyebab masalah kependudukan. Berkaitan dengan berbagai Permasalahan Kependudukan yang muncul, pemerintah berusaha mendapatkan data kependudukan yang akurat untuk Indonesia agar dapat membuat pemetaan yang tepat untuk mengatasi permasalahan kependudukan tersebut. Penyelenggaraan pendaftaran kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dan dalam pelaksanaannya diharapkan semua warga negara akan terdaftar secara administratif sebagai warga negara Indonesia, desa/kelurahan menjadi ujung tombak pada pendaftaran kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. **Tujuan:** untuk mengetahui bagaimana Implementasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara online. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (*Qualitative Research*), dan menggunakan teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis ingin mempermudah dan memangkas permasalahan mengenai administrasi kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan yaitu pemerintah Kabupaten Ciamis membuat suatu sistem bernama Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah (SILANCAR). Menurut hasil penelitian dengan adanya inovasi dari pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, membuktikan bahwa hasil dari penerapan website dalam bidang administrasi kependudukan yaitu website Silancar sangat membantu pemerintah dan masyarakat dalam mengurus pembuatan dokumen kependudukan. Jumlah pelayanan Administrasi Kependudukan dari tahun 2020 yang dilakukan secara konvensional yaitu 400.997 dengan persentase 57,07% dari total layanan 701.245. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan dengan adanya website Silancar yaitu 443.685 dengan persentase 60,73% dari total layanan 730.345 kemudian pada tahun 2022 jumlah pelayanan administrasi Kependudukan dengan adanya website Silancar yaitu 515.571 dengan persentase meningkat menjadi 66,79% dari total layanan 771.612. **Kesimpulan:** Dengan hal ini Berdasarkan hasil

tersebut menunjukkan bahwa hasil dari penerapan website Silancar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yaitu meningkatnya total layanan dokumen kependudukan melalui website Silancar.

Kata kunci : Pelaksanaan, Administrasi, Kependudukan, Silancar

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang tergolong negara berkembang, dengan jumlah penduduk 273,5 juta jiwa, digunakan sebagai negara kepulauan, dan persebaran penduduk Indonesia tidak merata. Berbagai masalah akibat persebaran penduduk yang tidak merata sering terjadi, dan pemerintah mendapat tekanan untuk segera mengambil tindakan. Pertumbuhan penduduk yang sangat besar disertai dengan kualitas penduduk yang buruk juga menjadi penyebab masalah kependudukan di Indonesia. Demikian pula sebaran penduduk Kabupaten Ciamis dengan jumlah penduduk 1.237.726 pada tahun 2021 (Sumber: data BPS 2021) dan luas wilayah 34,11 km². Seiring bertambahnya jumlah penduduk, berbagai masalah muncul, terutama di daerah padat penduduk. Munculnya masalah kependudukan seperti kemiskinan, kesehatan dan pengangguran.

Dalam populasi yang besar juga membutuhkan keselarasan dalam hal kualitas sumber daya manusia. Masalah yang terkait dengan populasi suatu negara muncul ketika ada ketidaksesuaian nyata antara populasi yang besar dan dukungan sumber daya manusia yang relatif sedikit. Berkaitan dengan berbagai Permasalahan Kependudukan yang muncul, pemerintah berusaha mendapatkan data kependudukan yang akurat untuk Indonesia agar dapat membuat pemetaan yang tepat untuk mengatasi permasalahan kependudukan tersebut. Penyelenggaraan pendaftaran kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dan dalam pelaksanaannya diharapkan semua warga negara akan terdaftar secara administratif sebagai warga negara Indonesia, desa/kelurahan menjadi ujung tombak pada pendaftaran kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sekalipun sumber daya manusia sektor pemerintah terbatas, pelayanan harus diberikan secara tepat dan cepat, supaya masyarakat sebagai pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebagai salah satu solusi untuk membantu dan menyelesaikan permasalahan administrasi kependudukan di Indonesia, pemerintah meluncurkan website yang diberi nama SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Secara hukum, sistem SIAK disahkan melalui Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengendalian Informasi Pengendalian Kependudukan. SIAK adalah sistem

informasi administrasi kependudukan berbasis web dengan standarisasi khusus yang bertujuan menyelenggarakan administrasi publik di bidang kependudukan untuk mewujudkan tertib administrasi, dan merupakan sistem informasi prosedural berbasis web bagi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, Ciamis sudah menggunakan sistem SIAK sejak tahun 2010, namun dalam sistemnya masih terdapat kekurangan yaitu masyarakat belum dapat mengakses pendaftaran dalam hal administrasi secara daring via *website* SIAK dan pendaftaran administrasi kependudukan masih dilakukan secara langsung datang ke Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis ingin mempermudah dan memangkas permasalahan mengenai administrasi kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan yaitu pemerintah Kabupaten Ciamis membuat suatu sistem bernama Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah (SILANCAR).

Website SILANCAR bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada di Kabupaten Ciamis, dengan adanya pendaftaran dan pengelolaan data secara online yang dapat diakses langsung oleh masyarakat maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Antrian panjang yang biasa masyarakat Kabupaten Ciamis alami untuk memenuhi kebutuhan administrasinya akan berkurang, sehingga proses administrasi kependudukan Kabupaten Ciamis akan lebih cepat dan mudah. SILANCAR (Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah) merupakan sistem web yang dapat diakses masyarakat Kabupaten Ciamis secara *online* untuk melakukan kelengkapan administrasi kependudukan seperti pengajuan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Perpindahan Warga Negara Indonesia. Dengan diterapkannya "SILANCAR", Sistem Layanan Cepat Aman dan Ramah akan memudahkan masyarakat dalam mengelola data pengendalian kependudukan, mempermudah petugas dalam melayani masyarakat, dan tercapainya efektivitas organisasi yang meningkat.

Namun, berdasarkan wawancara singkat dengan salah satu warga yang mengurus kartu keluarga, dia mengatakan bahwa sebelumnya dia harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan kartu keluarga karena jauh dari tempat tinggalnya. Namun dengan diperkenalkannya sistem pelayanan cepat aman dan ramah "SILANCAR" pelanggan tidak akan dibuat menunggu lama. Karena sistem ini sudah berbasis online, tetapi Pelaksanaan Pelayanan Sistem Online SILANCAR ini belum dilaksanakan secara efektif, yang menyebabkan beberapa masalah di bidang ini diantaranya masih kurangnya pemasangan prosedur dalam penggunaan penerapan Sistem Pelayanan Aman Cepat dan Ramah "SILANCAR".

Maka dari itu peneliti akan mengangkat judul mengenai Pelaksanaan Pelayanan yang berhubungan dengan permasalahan *website* SILANCAR yaitu dengan judul **Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Online Silancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis** yang mengacu pada skripsi sebelumnya dengan judul *Implementasi Pelayanan e-KTP Melalui Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton tengah Provinsi Sulawesi Tenggara oleh Putri Bunga Kasih*, menggunakan teori Implementasi milik Edward III yang menyebutkan indicator Implementasi yaitu; komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan Administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Ciamis. Seiring bertambahnya jumlah penduduk, berbagai masalah muncul, terutama di daerah padat penduduk. Munculnya masalah kependudukan seperti kemiskinan, kesehatan dan pengangguran. Dalam populasi yang besar juga membutuhkan keselarasan dalam hal kualitas sumber daya manusia. Masalah yang terkait dengan populasi suatu negara muncul ketika ada ketidaksesuaian nyata antara populasi yang besar dan dukungan sumber daya manusia yang relatif sedikit.

Berkaitan dengan berbagai permasalahan kependudukan yang muncul, pemerintah berusaha mendapatkan data kependudukan yang akurat untuk Indonesia agar dapat membuat pemetaan yang tepat untuk mengatasi permasalahan kependudukan tersebut. Penyelenggaraan pendaftaran kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dan dalam pelaksanaannya diharapkan semua warga negara akan terdaftar secara administratif sebagai warga negara Indonesia. desa/kelurahan menjadi ujung tombak pada pendaftaran kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sekalipun sumber daya manusia sektor pemerintah terbatas, pelayanan harus diberikan secara tepat dan cepat, supaya masyarakat sebagai pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis ingin mempermudah dan memangkas permasalahan mengenai administrasi kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan yaitu pemerintah Kabupaten Ciamis membuat suatu sistem bernama Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah (SILANCAR).

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi pada penelitian sebelumnya menurut Kasih, Putri B. (2021). Dengan judul *Implementasi Pelayanan e-KTP Melalui Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton tengah Provinsi Sulawesi Tenggara oleh Putri Bunga Kasih*, menggunakan teori Implementasi milik Edward III yang menyebutkan indicator Implementasi yaitu;

komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dalam penelitian yang dilakukan Putri Bunga Kasih terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jon Fredi Purba, diantaranya yaitu lokasi penelitian yang berbeda, Putri Bunga Kasih melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara, dan system administrasi yang diteliti oleh Putri juga berbeda yaitu mengenai system Layanan e-KTP.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Purba, Jon F. (2020). Dengan judul *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Medan Baru Kota Medan*, menggunakan teori milik Charles O. Jones program akan menunjang Implementasi karena dalam program tersebut dimuat berbagai Aspek yaitu Adanya tujuan yang ingin dicapai, serta adanya kebijaksanaan dan strategi dalam pelaksanaan yang berbeda dengan Putri. Selain itu, Penelitian Jon Fredi ini berlokais di Kantor Camat Medan Baru Kota Medan dan meneliti mengenai Sistem Informasi Administrasi.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Sistem Online Silancar terdahulu yaitu *Implementasi Pelayanan e-KTP Melalui Program Jemput Bola* dalam penelitian Kasih, Putri B. (2021). Selain itu perbedaan penggunaan teori seperti dalam penelitian Putri Bunga Kasih menggunakan teori Implementasi milik Edward III yang menyebutkan indikator Implementasi yaitu; komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Purba, Jon F. (2020). Menggunakan teori yang menunjang implementasi milik Charles O. dan yang terakhir perbedaaan terletak pada lokasi penelitian dimana peneliti berlokasi di Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat.

1.5 Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Online Silancar di Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor – faktor penghambat pada pelaksanaan pelayanan Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah (SILANCAR) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.
3. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala pada Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah (SILANCAR) yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam.

II. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2017 : 2) “Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Melalui penelitian ini, data yang dihasilkan dapat digunakan untuk memahami, memecahkan masalah dan mengantisipasi masalah.

Penulis melaksanakan sosialisasi terhadap masyarakat untuk memperkenalkan aplikasi pembuatan dokumen kependudukan melalui sistem online silancar. Menurut Moleong (2013:11) Metode deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambaran, dan bukan angka-angka yang dimana data ini berasal dari wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Penulis mengawali dengan melakukan koordinasi dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait pelaksanaan kegiatan penelitian serta melakukan identifikasi permasalahan dan kebutuhan pelayanan. Sosialisasi aplikasi silancar ini dilakukan dengan berbagai cara diantaranya yaitu dengan memasang poster, banner di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis serta melakukan iklan di berbagai sosial media seperti Instagram, tiktok dan whatsapp.

Penulis melakukan observasi pengamatan di sekitaran kantor serta melakukan interaksi langsung dengan masyarakat dan melakukan observasi. Setelah melakukan observasi terhadap masyarakat penulis menjadi tahu mengenai kondisi dan permasalahan yang terjadi di lapangan yang terletak pada masih banyaknya masyarakat yang belum memahami dalam penggunaan aplikasi silancar untuk pembuatan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Penulis melaksanakan penelitian ini dengan mengikuti dan membantu masyarakat dalam proses pembuatan dokumen kependudukan melalui sistem online Silancar. Penulis berpartisipasi dalam memberikan pelayanan secara langsung melalui sistem online Silancar guna mengetahui keunggulan, permasalahan dan upaya yang harus dilakukan.

Tujuan dari adanya sosialisasi aplikasi online Silancar terhadap masyarakat yaitu supaya masyarakat mengetahui adanya pembuatan dokumen kependudukan yang dilakukan melalui online yang bisa di akses dimanapun tanpa harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis serta mempercepat dalam proses pembuatan dokumen kependudukan tersebut.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pelaksanaan Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Online Silancar

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis ingin mempermudah dan memangkas permasalahan mengenai administrasi kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan yaitu pemerintah Kabupaten Ciamis membuat suatu sistem bernama Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah (Silancar).

Website Silancar menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada di Kabupaten Ciamis, dengan adanya pendaftaran dan pengelolaan data secara *online* yang dapat diakses langsung oleh masyarakat maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Antrian panjang yang biasa masyarakat Kabupaten Ciamis alami untuk memenuhi kebutuhan administrasinya akan berkurang, sehingga proses administrasi kependudukan Kabupaten Ciamis akan lebih cepat dan mudah. Silancar (Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah) merupakan sistem web yang dapat diakses masyarakat Kabupaten Ciamis secara *online* untuk melakukan kelengkapan administrasi kependudukan seperti pengajuan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Perpindahan Warga Negara Indonesia.

Dengan diterapkannya "SILANCAR", Sistem Layanan Cepat Aman dan Ramah akan memudahkan masyarakat dalam mengelola data pengendalian kependudukan, mempermudah petugas dalam melayani masyarakat, dan tercapainya efektivitas organisasi yang meningkat.

3.2 Kendala yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Online Silancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Setiap pelaksanaan kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah terkadang tidak selalu berjalan sesuai dengan rencana. Berikut ini merupakan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi kependudukan melalui Sistem *Online* Silancar di Kabupaten Ciamis :

1. Kurangnya Kesadaran dan pengetahuan dari masyarakat

Jumlah kepemilikan dokumen kependudukan melalui *website* Silancar Kabupaten Ciamis secara umum mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Persentase kenaikan dari 2021 ke 2022 mencapai 87,98% hal tersebut dapat dibuktikan dari kepemilikan dokumen kependudukan yaitu Kartu Keluarga. Pada tahun 2021 kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Ciamis sebesar 199.100 dan pada tahun 2022 meningkat sebesar 280.455 atau meningkat 40,86%. Secara umum hal ini sudah termasuk dalam kategori tinggi tapi belum mencapai target dari pemerintah.

2. Sarana dan Prasarana yang kurang memadai

Pelaksanaan pembuatan dokumen kependudukan melalui sistem *website* Silancar dimana aparat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis memberikan pelayanan secara *online* yang dapat diakses oleh masyarakat di rumah dengan mudah. Namun kemudahan tersebut masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti kendala utama dalam pelaksanaannya yakni *computer*. Beberapa *computer* yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis belum semua *support* untuk melakukan pelayanan sistem *online* Silancar, terlebih jika pengajuan Kartu Keluarga yang tinggi setiap harinya yang menyebabkan *computer* atau *server* eror, sehingga mengakibatkan sebagian pelayanan dilakukan menggunakan laptop pribadi milik petugas.

3. Sumber Daya Manusia

Masalah lain dari program *website* Silancar adalah kurangnya Sumber Daya Manusia atau personel di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis. Disisi lain Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis tetap melayani masyarakat yang mengajukan pendaftaran administrasi kependudukan, seperti yang disampaikan oleh Wawan, Setiap harinya kurang lebih 300 orang datang ke kantor untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan.

3.3 Upaya yang dilakukan Dalam Mengatasi Kendala Pada Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah (Silancar)

Dalam mengatasi kendala yang ada pada proses pembuatan dokumen kependudukan melalui *website* Silancar, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan beberapa Langkah yaitu sebagai berikut:

1. Sosialisasi Kepada Masyarakat

Meningkatkan kesadaran akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan serta memberi informasi dan meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap program pembuatan dokumen kependudukan melalui *website* Silancar, karena dalam *website* Silancar dapat melakukan beberapa pelayanan untuk masyarakat dan dapat digunakan dengan mudah. Beberapa layanan yang ada pada *website* Silancar yang perlu dikenalkan dan disosialisasikan kepada masyarakat diantaranya yaitu pengajuan pembuatan kartu keluarga, pengajuan konsolidasi, pengajuan perpindahan, pengajuan kedatangan, perubahan data, pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak), pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kematian, dan dokumen rusak atau hilang.

2. Pelaksanaan Koordinasi Rutin

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didalamnya dibagi menjadi beberapa bagian yang memiliki tugas pokok dan fungsinya yang berbeda. Sehingga dengan adanya bagian atau bidang-bidang yang mempunyai tugas pokok dan fungsi masing-masing perlu adanya koordinasi yang baik antara pelaksana. Kendala-kendala dalam program pelaksanaan pembuatan dokumen kependudukan melalui

website Silancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis menyebabkan masalah-masalah sehingga tujuan dari pelaksanaan program tersebut akan sulit tercapai. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis kerap melakukan evaluasi dan arahan pada saat apel pagi ataupun juga dalam rapat rutin yang dilakukan guna mengevaluasi dan berkoordinasi antar tiap bidang agar mampu saling bekerja sama guna tercapainya tujuan dengan baik.

3. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis pada bidang sarana prasarana yaitu pihak dinas telah mengajukan proposal pengadaan barang untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis ditambah, melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang serta memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah tidak layak pakai. Hal lain yang sedang diusahakan yaitu perbaikan sarana prasarana yang ada dan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat dan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. *Computer* yang ada terus ditingkat kualitasnya, sehingga tidak mengganggu dalam proses pengiriman data ke dalam *database* kependudukan. Pemeliharaan *computer* dan jaringan pun terus diupayakan sehingga tidak terjadi lagi miss komunikasi keterlambatan transfer data yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat dan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian, penulis mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang positif untuk mengembangkan kompetensi penulis sendiri dalam melaksanakan pelayanan dokumen kependudukan melalui system online Silancar yang dimana hal tersebut merupakan salah satu aspek penting bagi seorang ASN untuk dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan secara daring sesuai dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri no. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring.

Penyelenggaraan pendaftaran kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dan dalam pelaksanaannya diharapkan semua warga negara akan terdaftar secara administratif sebagai warga negara Indonesia, desa/kelurahan menjadi ujung tombak pada pendaftaran kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sekalipun sumber daya manusia sektor pemerintah terbatas, pelayanan harus diberikan secara tepat dan cepat, supaya masyarakat sebagai pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Online Silancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis sejauh ini telah berjalan dengan lancar, namun masih ada ketidaksesuaian yang muncul di lapangan. Hal ini

didasarkan pada keseriusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan agar terpenuhinya target dari pemerintah, dengan melaksanakan program *website* Silancar dan juga mensosialisasikan pentingnya kepemilikan Dokumen Kependudukan.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan factor penghambat dalam pelayanan administrasi Kependudukan melalui system online Silancar yakni masih banyak masyarakat yang kurang memahami mengenai aplikasi Silancar serta masiih kurangnya sarana dan prasarana pendukung.

IV Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari proses penelitian penulis yang dilaksanakan selama kurang lebih 1 bulan. Penulis membuat sebuah kesimpulan bahwa seorang ASN harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. dengan adanya inovasi dari pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, membuktikan bahwa hasil dari penerapan website dalam bidang administrasi kependudukan yaitu website Silancar sangat membantu pemerintah dan masyarakat dalam mengurus pembuatan dokumen kependudukan.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Online Silancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yaitu sejauh ini telah berjalan dengan lancar, namun masih ada ketidak sesuaian yang muncul di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan faktor penghambat dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Online Silancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis ini yang pertama adalah Kurangnya jumlah aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam pengoperasian melalui sistem *online* Silancar yang kedua adalah kurangnya *computer* yang memadai, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis membutuhkan *computer* yang dapat *support* dalam pengoperasian *website* Silancar sehingga para aparat tidak melakukan penginputan data ke server pusat melalui laptop pribadi lagi.

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis untuk menghadapi kendala dalam pelaksanaan pembuatan dokumen kependudukan melalui *website* Silancar, dengan melaksanakan koordinasi rutin yang dilaksanakan dalam apel pagi dan rapat rutin setiap 2 (dua) minggu yang dilakukan guna mengevaluasi dan berkoordinasi antar tiap bidang agar mampu saling bekerja sama guna tercapainya tujuan dengan baik. Jumlah pelayanan Administrasi Kependudukan dari tahun 2020 yang dilakukan secara konvensional yaitu 400.997 dengan persentase 57,07% dari total layanan 701.245. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan dengan adanya website Silancar yaitu 443.685 dengan persentase 60,73% dari total layanan 730.345 kemudian pada tahun 2022 jumlah pelayanan administrasi

Kependudukan dengan adanya website Silancar yaitu 515.571 dengan persentase meningkat menjadi 66,79% dari total layanan 771.612.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil dari penerapan website Silancar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yaitu meningkatnya total layanan dokumen kependudukan melalui website Silancar.

Keterbatasan Penelitian, Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian ini juga hanya dilakukan pada satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai model kasus yang dipilih berdasarkan Zeithaml et al.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*), Penulis menyadari masih awalnya temun penelitian. Oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Online Silancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis untuk menemukan hasil yang lebih mendalam

V. Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Kasih, Putri Bunga. (2021). Jurnal *Implementasi Layanan e-KTP Melalui Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Jatinangor.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, AS. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ombudsman. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Ombudsman. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--inovasi-pelayanan-publik-di-era-digital>
- Purba, Jon Fredi. (2020). Jurnal *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Medan Baru, Kota Medan*.