Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan
Vol. 5 No. 3, 2024
http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur
E-ISSN: 2776-2483, P-ISSN: 2723-1941

Analisis Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO)

Kurniawansyah[1)] , Wahyu Haryadi[2)] , Ismawati[3)] , Syafruddin[4)] , Sri Rahayu[5)]

[1 2 3 4] Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Universitas Samawa, Sumbawa, Indonesia
[5]Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Sumbawa, Indonesia

ABSTRAK

Sistem Layanan Adminduk Online merupakan sebuah sistem yang proses pelayanannya dilakukan di desa setempat yang meliputi Pelayanan Pencatatan Biodata Penduduk, Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga, Pelayanan Penerbitan Keterangan Pindah Datang, Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran, Pelayanan Penerbitan Akta Kematian, Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan, Pelayanan Penerbitan Akta Perceraian, Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak, Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Perubahan Kewarganegaraan, Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal. Masyarakat di desa-desa banyak yang belum mengetahui adanya pelayanan secara online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Sehingga masyarakat masih banyak yang mendatangi kantor untuk mengurus berkas kependudukan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Desa terkait adanya Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Online. Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan Methode Of Successive (MSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan SILAMO mempermudah masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan. Hal ini sangat mempermudah, menghemat waktu, dan mengurangi biaya transportasi. Pemerintah dapat lebih mudah menyediakan informasi secara cepat dan efisien, serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Analisis ; Penerapan; Sistem Layanan; Administrasi; Kependudukan

ABSTRACT

The Online Population Administration Service System is a system whose service process is carried out in the local village which includes Population Biodata Recording Services, Family Card Issuance Services, Moving In and Out Information Issuance Services, Birth Certificate Issuance Services, Death Certificate Issuance Services, Marriage Certificate Issuance Services, Divorce Certificate Issuance Services, Child Recognition and Validation Certificate Issuance Services, Citizenship Change Certificate Issuance Services, Marriage Cancellation Certificate Issuance Services, Residence Certificate Issuance Services. Many people in the villages do not yet know about the online services provided by the Population and Civil Registration Service of Sumbawa Regency, so many people still come to the office to take care of population documents. This is due to the lack of socialization carried out by the Village regarding the Online Services of the Population and Civil Registration Service of Sumbawa Regency. The purpose of this study was to analyze the Implementation of the Online Population Administration Service System. The quantitative associative research method was used in this study, the technical data analysis in this study used the Method of Successive (MSI). The results of the study show that the implementation of SILAMO makes it easier for the public to access population administration services anytime and anywhere, without having to come to a government office. This makes it very easy, saves time, and reduces transportation costs. The government can more easily provide information quickly and efficiently, and speed up the service process to the public.

Keywords: *Analysis; Implementation; Service System; Administration; Population*

✉Correspondence to: kurniawan071078@gmail.com

Submitted: 2024-11-01
Accepted: 2024-11-30
Published: 2024-12-02

Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan
Vol. 5 No. 3, 2024
http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur
E-ISSN: 2776-2483, P-ISSN: 2723-1941

PENDAHULUAN

Sistem Layanan Adminduk Online (SILAMO) merupakan sebuah sistem yang proses pelayanannya dilakukan di desa setempat yang meliputi Pelayanan Pencatatan Biodata Penduduk, Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Pelayanan Penerbitan Keterangan Pindah Datang, Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran, Pelayanan Penerbitan Akta Kematian, Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan, Pelayanan Penerbitan Akta Perceraian, Pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak, Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Perubahan Kewarganegaraan, Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT WNA) (Soraya & Astuti, 2019). Semua jenis pelayanan tersebut dapat dilakukan dan dicetak di desa. Akan tetapi untuk pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk serta Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) pencetakannya masih belum dapat dilakukan di desa, hal ini disebabkan bahwa alat cetak hanya terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa, untuk pengambilan dapat dilakukan oleh pihak desa dengan membawa surat rekomendasi dari Kantor Desa (Muhammad Ikhsan & Azhar Kasim, 2023).

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, membuat banyak negara mulai menerapkan segala jenis pelayanan berbasis digital dan Indonesia termasuk salah satunya. Terlebih khusus dalam bidang pelayanan publik, Pemerintah mulai mengembangkan segala jenis program maupun kebijakan yang bersifat dalam jaringan dengan menggunakan perangkat keras seperti komputer maupun telepon pintar, sebagai alat digital yang menunjang program yang diterapkan (Kaunang et al., 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa adalah perangkat daerah selaku pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan. Untuk mensukseskan visi-misi Bupati dan Wakil Bupati Sumbawa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa meluncurkan Program Sistem Layanan Adminduk Online (SILAMO). Program ini diluncurkan dalam rangka menjawab dinamika masyarakat yang selalu ingin cepat dan dekat melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Program ini sudah berjalan di 56 desa se-Kabupaten Sumbawa.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik dijelaskan bahwasanya pemerintah memiliki kewajiban untuk memberi pelayanan yang terbaik bagi public sebagai pihak yang menerima pelayanan, selaras dengan yang masyarakat butuhkan yaitu masyarakat mengharapkan mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, terjangkau, terukur dan mudah. Ini menjadi tanggungjawab yang harus aparatur pemerintah lakukan untuk memberi pelayanan terbaik agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam pelayanan publik dapat kembali (Azizah et al., 2022).

Upaya pengembangan pelayanan publik yang menggunakan TIK untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disebut dengan E-Government. Pelayanan publik sendiri menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan, kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Adanya pengembangan pelayanan publik sebabkan munculnya tuntutan dari masyarakat, karena masih sering dijumpai hal-hal yang berbelit-belit, lambat, mahal dan ketidakpastian dalam proses pelayanan. Hal ini dikarenakan

Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan
Vol. 5 No. 3, 2024
http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur
E-ISSN: 2776-2483, P-ISSN: 2723-1941

birokrat masih menganggap masyarakat diposisikan sebagai pihak yang "melayani" tidak dilayani (Nafisah et al., 2023).

Masyarakat di desa-desa banyak yang belum mengetahui adanya pelayanan secara online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Sehingga masyarakat masih banyak yang mendatangi kantor untuk mengurus berkas kependudukan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Desa terkait adanya Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Selain itu, fenomena masalah yang berkaitan dengan penerapan SILAMO, masyarakat belum mengerti alur proses dalam pengurusan data kependudukan melalui online. Masyarakat pada akhirnya masih menitipkan berkas-berkas mereka melalui calo karena masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sumbawa telah memberikan pelayanan online untuk mempermudah masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat kota agar dapat mengurus berkas kependudukan dengan mudah dan cepat. Selama program ini dijalankan sejak bulan Maret tahun 2020, masyarakat masih belum sepenuhnya mampu beradaptasi dengan metode pelayanan berbasis online, sehingga masyarakat masih mendatangi kantor untuk kepengurusan berkas kependudukan. Masalah jaringan yang sering terjadi, kurang bagusnya jaringan dapat menyebabkan proses pelayanan kepada pemohon semakin tertunda karena menumpuknya berkas akan memperpanjang waktu dalam pelayanan dan memerlukan waktu sehari sampai dua hari untuk pemulihan sistem tersebut sehingga pelayanan yang ditargetkan selesai dalam sehari tidak dapat dilaksanakan dan mengakibatkan terhambatnya pelayanan kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Program Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO)

Program Sistem Layanan Administrasi kependudukan online (SILAMO) merupakan program yang diluncurkan untuk mempermudah masyarakat mengurus berkass kependudukan terkhususnya masyarakat di daerah terpencil. Program ini diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Sumbawa dalam rangka menjawab dinamika masyarakat yang selalu ingin cepat dan dekat melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Program ini juga diluncurkan untuk menyukseskan visi-misi Bupati dan Wakil Bupati Sumbawa, yaitu menuju Kabupaten Sumbawa Gemilang dan Berkeadaban. Dalam program ini masyarakat cukup melakukan pengurusan kartu keluarga dan akta kelahiran di desa. Dimana pencetakan kartu keluarga dan akta kelahiran bisa dicetak di desa. Masyarakat tidak perlu melakukan pengurusan di Kantor Dinas Dukcapil.

Menurut A. Moenir (2008) pelayanan dapat diartikan sebagai proses dalam memenuhi kebutuhan dengan menggunakan aktivitas orang lain secara langsung. Konsep pelayanan publik menurut (Denhardt & Denhardt, 2015), mengacu pada pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum masyarakat. Pelayanan publik ini bisa berupa berbagai jenis layanan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan sebagainya. Rosalina (2019), Semua penyelenggara pelayanan publik diharuskan memiliki standar pelayanan sebagai bentuk jaminan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar keaslian dan kebenaran. Standar pelayanan merupakan sarana yang harus diterapkan oleh penyelenggara layanan dan harus dipatuhi penerima layanan.

Pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada penyelenggara layanan, tetapi lebih banyak ditentukan oleh penerima layanan karena merekalah yang menikmati pelayanan tersebut. Oleh karena itu, penerima layanan dapat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan

Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan
Vol. 5 No. 3, 2024
http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur
E-ISSN: 2776-2483, P-ISSN: 2723-1941

dengan mengacu pada harapan mereka dalam memenuhi kepuasan (Barata, 2003). Menurut Sinambela (2011), untuk dapat mencapai kepuasan tersebut maka penyelenggara pelayanan dituntut untuk mencapai kualitas pelayanan yang terbaik, hal yang harus diperhatikan yakni; transfaransi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keseimbangan hak dan kewajiban, dan kesamaan hak. Sinambela (2011) juga menjelaskan bahwa pelayanan tidak lain adalah jasa yang berbentuk penampilan yang tidak dapat dilihat namun, mampu dirasakan oleh konsumen. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan prima dimana memiliki 5 indikator yaitu tangiable, reliability, responsiveness, assurance, dan emphathy.

METODE

Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, Creswell (2016) menjelaskan bahwa metode penelitian asosiatif kuantitatif untuk menguji teori-teori tertentu, dengan cara mengumpulkan data berupa angka dan dianalisis dengan prosedur statistik. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa, studi kasus di Desa labuhan Bontong Kecamatan Tarano. Dalam penelitian ini data kuantitatif berupa jumlah pengguna Sistem Layanan Adminduk Online di Desa Labuhan Bontong Kecamatan Tarano. Data primer (Sugiono, 2013) dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observas, wawancara, dan lain-lan. Dalam penelitian ini data primer yang dibutuhkan diperoleh melalui angket/kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat di Desa Labuhan Bontong Kecamatan tarano. Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diperoleh oleh pengumpul data, misalnya melalui orang lain, atau dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah masyarakat pengguna SILAMO yang diperoleh di Kantor Desa Labuhan Bontong Kecamatan Tarano sebanyak 35 pengguna aktif SILAMO.

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan Methode Of Successive (MSI). Menurut Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat (2011) Method of Successive Interval (MSI) adalah metode pengskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Definisi tersebut dapat dikatakan bahwa *Method of Successive Interval (MSI)* merupakan alat untuk mengubah data ordinal menjadi interval.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas ini didasarkan pada rumus r tabel dan taraf signifikan pada tabel yaitu 0,05 dengan jumlah sampel 35 responden. Untuk penelitian ini diperoleh r table; n-2 = 35-2= 33 maka hasil r tabel : 0,3338. Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan dari variabel bebas *Penerapan SILAMO* serta variabel terikat Pelayanan pada kuesioner. Pengujian ini dilakukan dengan teknik *Pearson Correlation*. Jika r hitung > r tabel berarti butir pertanyaan dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung < r tabel berarti butir pertanyaan tidak valid.

Adapun hasil uji validitas pada variabel *Penerapan SILAMO (X)* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Variabel (X)

Item (X)	Pearson Correlation	R Tabel (5%)	Keterangan
1	0,760	0,3338	Valid
2	0,499	0,3338	Valid

Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan
Vol. 5 No. 3, 2024
http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur
E-ISSN: 2776-2483, P-ISSN: 2723-1941

3	0,760	0,3338	Valid
4	0,499	0,3338	Valid
5	0,760	0,3338	Valid
6	0,368	0,3338	Valid
7	0,499	0,3338	Valid
8	0,760	0,3338	Valid
9	0,368	0,3338	Valid
10	0,499	0,3338	Valid
11	0,760	0,3338	Valid

Sumber: output SPSS 16.0

Berdasarkan table uji validitas diatas, tampak bahwa nilai *pearson correlation* untuk variabel *Penerapan SILAMO (X)* pada masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka lebih besar dari r tabel, maka item diatas dinyatakan valid.

Uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Uji reabilitas merupakan tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrument. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alpha Cronbach 0,06. Adapun hasil uji reliabilitas pada variabel *Penerapan SILAMO* (X), dan *Pelayanan* (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Item	Variabel	R alpha	R kritis	Keterangan
1	*Penerapan SILAMO (X)*	0,818	0,60	Reliabel
2	*Pelayanan (Y)*	0,880	0,60	Reliabel

Sumber: output SPSS 16.0

Berdasarkan tabel hasil Uji Reabilitas pada variabel *Penerapan SILAMO* (X) dan variabel Pelayanan (Y) diatas, diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,60. Hal tersebut berarti semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

Regresi Linear sederhana bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent terhadap variabel dependen. Analisis regresi sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan variabel *Penerapan SILAMO (X)* dan Variabel *Pelayanan (Y)*.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi dengan bantuan aplikasi SPSS 16.0 diperoleh hasil bahwa; (a) Nilai konstan (α) menunjukkan nilai sebesar 51.523, artinya jika tidak terjadi perubahan variable independen dianggap kosntan (0), maka nilai variable dependen (Y) sebesar 51.523; (b) Nilai koefisien regresi variable Penerapan SILAMO (X) sebesar -0,933 dan bernilai positif artinya jika *penerapan SILAMO* (X) mengalami kenaikan satu satuan, maka *penerapan SILAMO* akan mengalami peningkatan sebesar 0,933 dengan asumsi nilai *Penerapan SILAMO* adalah konstan (0). Dapat dilihat pada Tabel berikut:

Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan
Vol. 5 No. 3, 2024
http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur
E-ISSN: 2776-2483, P-ISSN: 2723-1941

Tabel 3. Hasil Pengujian Koefisien Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	51.523	8.280		.186	.854
	PENERAPAN SILAMO	.933	.156	.738	5.970	.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Sumber: output SPSS 16.0

Uji t digunakan untuk melihat signifikan pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial yaitu *Penerapan SILAMO* (X), terhadap *Pelayanan* (Y). Variabel independen dikatakan memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen, jika nilai t hasil perhitungan atau t hitung lebih besar dari pada t tabel. Nilai t hitung pada variabel Penerapan SILAMO (X) sebesar 5,970. Sedangkan untuk nilai t tabel dari tabel distribusi nilai t pada tingkat derajat kebebasan (df =n - k = 35 - 2 = 33) dan α = 5% sebesar (0,05) adalah 2,034.

Hasil pengujian hipotesis antara variabel independen dan variabel dependen dapat dianalisis sebagai berikut: (1) Nilai t_{hitung} variabel penerapan SILAMO (X) terhadap Pelayanan (Y) adalah sebesar 5,970 lebih besar dari pada nilai t_{tabel} sebesar 2,034 atau (5,970 > 2,034), artinya Ha diterima dan Ho ditolak hasilnya variabel *Penerapan SILAMO* (X) berpengaruh terhadap *Pelayanan* (Y). (2) Nilai Probabilitas variabel *Penerapan SILAMO* (X) sebesar sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau (0,000 < 0,05), artinya bahwa *Penerapan SILAMO* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Pelayanan (Y). Dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	51.523	8.280		.186	.854
	PENERAPAN SILAMO	.933	.156	.738	5.970	.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Sumber: output SPSS 16.0

Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO) merupakan program yang diluncurkan untuk mempermudah masyarakat mengurus berkas kependudukan terkhususnya masyarakat di daerah terpencil. Program ini diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Sumbawa dalam rangka menjawab dinamika masyarakat yang selalu ingin cepat dan dekat melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Alur kerja dari program SILAMO yaitu masyarakat cukup mengumpulkan berkas persyaratan pengurusan berkas kependudukan di kantor desa tempat masyarakat tinggal tanpa perlu mendatangi langsung kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Pencetakanpun dapat dilakukan di kantor desa.

Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan
Vol. 5 No. 3, 2024
http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur
E-ISSN: 2776-2483, P-ISSN: 2723-1941

Penerapan SILAMO di Desa Labuhan Bontong sudah sesuai dengan prosedur pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SILAMO dapat memberikan semangat terhadap pelayanan kepada masyarakat di Desa Labuhan Bontong Kecamatan tarano, yang mana jika program SILAMO tetap diterapkan dan dikembangkan di Desa maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan program SILAMO ini terkhusus di Desa Labuhan Bontong Kecamatan Tarano, masyarakat sangat terbantu dan dimudahkan dalam pengurusaan berkas-berkas kependudukan, pelayanan semakin mudah dan semakin dekat dengan masyarakat, masyarakat tidak perlu meninggalkan pekerjaannya di Desa untuk pengurusan berkas kependudukan. Tahun 2020 SILAMO diluncurkan, akan tetapi belum banyak masyarakat yang mengetahui SILAMO, hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan kurangnya jaringan juga sebagai indikator belum berjalannya program SILAMO sesuai dengan tujuannya. Tahun 2023 bulan November program SILAMO diperbarui menggunakan aplikasi demi memudahkan staf desa dalam mengirimkan berkas persyaratan. Dengan menggunakan aplikasi maka data-data masyarakat yang melakukan pengurusan berkas melalui SILAMO tersimpan di aplikasi serta dapat dipantau proses berkasnya sudah atau belum dapat diproses, gagal atau terjadi kekurangan berkas persyaratan. Sehingga staf desa dapat menginformasikan kepada masyarakat perkembangan pengurusan berkas. Hal ini tentu dapat memudahkan dalam pengurusan berkas sesuai kebutuhan masyarakat. Sehingga program SILAMO dapat dikatakan telah sesuai dengan perannya dalam melayani masyarakat.

SIMPULAN

Penerapan SILAMO mempermudah masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu datang ke kantor pemerintahan. Hal ini sangat mempermudah, menghemat waktu, dan mengurangi biaya transportasi. Pemerintah dapat lebih mudah menyediakan informasi secara cepat dan efisien, serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Melalui sistem online, antrian di kantor-kantor pelayanan publik dapat dikurangi drastis, karena masyarakat tidak lagi perlu datang secara langsung untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, atau KK. Proses administrasi yang dilakukan secara online lebih mudah diawasi, baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Setiap tahap permohonan dapat dilacak, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan atau pemalsuan data. Pemerintah dapat mengurangi biaya operasional terkait dengan penyediaan layanan administrasi, karena tidak perlu lagi menyediakan banyak tenaga kerja dan fasilitas fisik untuk melayani pengurusan dokumen secara manual. Data penduduk yang tersimpan dalam sistem online lebih mudah dilindungi dan diamankan dengan teknologi enkripsi dan sistem backup yang teratur. Hal ini dapat mengurangi risiko kebocoran data pribadi. Implikasi dari penelitian ini dapat mempermudah dan memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat, hasil penelitian ini hanya berlaku pada saat penelitian ini berlangsung, maka dari itu diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengkaji terkait pengembangan program SILAMO.

DAFTAR PUSTAKA

Azizah, N., Dewi, R. K., & Hoerudin, C. W. (2022). *Efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang*. *1*(1), 1–11.

Kaunang, L. C. B., Rompas, W. Y., & Palar, N. R. A. (2023). Efektivitas penerapan antrian online dalam upaya mewujudkan program go digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *4*(9), 430–442.

Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo. Boediono.

Creswell, John W. 2016. Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran). Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2015). The new public service: Serving, not steering. Routledge.

Moenir, A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. Parasuraman. 1990. Delivering Quality Service. New york: The Free. Press.

Muhammad Ikhsan, & Azhar Kasim. (2023). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi Di Kementerian Dalam Negeri. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *9*(2), 399–410. https://doi.org/10.25157/moderat.v9i2.2588

Nafisah, A., Marwiyah, S., Studi, P., Administrasi, I., & Marga, U. P. (2023). *Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo*. *15*(3), 507–513.

Rosalina, I. (2019). “Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Begulir Di Desa Mantren Kec. Karangerejo Kabupaten Madetan”. Jurnal efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol.01 No 01 (1 februari 2019), h.3. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Sedarmayanti & Hidayat, S. 2011. Metodologi Penelitian. Bandung : Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R & D.

Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, *8*(4), 61–70. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273