
PERAN DISDUKCAPIL KABUPATEN CIAMIS MELALUI PROGRAM SILANCAR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Gina Mardiana

Universitas Galuh

Arie Budiawan

Universitas Galuh

Ii Sujai

Universitas Galuh

Korespondensi penulis: ginamardiani11@gmail.com

Abstract To provide faster, safer, and friendlier population administration services to the community, the Ciamis District Population and Civil Registration Office launched an innovation through the Quick, Safe, and Friendly Service System program (Silancar). This study aims to analyze the role of the Ciamis Disdukcapil through the Silancar program in improving the quality of public services, as well as to identify various constraints and challenges that arise during its implementation process. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out through interviews, direct observation, and documentation techniques. The theoretical approach used refers to the role of the Government according to Sondang P. Siagian, which includes roles as Stabilisator, innovator, modernizer, pioneer, and executor. The results of the study show that the implementation of the Silancar program has been carried out but has not yet fully reached the optimal level. Several indicators of the government's role still show weaknesses, particularly in the availability of technological infrastructure, the effectiveness of socialization, and the role as a role model for institutions. Several technical constraints such as unstable internet connections, limited number of computer devices, and the low digital literacy of the community also hinder the effectiveness of online services. To achieve this, the development of infrastructure, technology education, and a more intensive socialization approach is required. With the strengthening of institutional roles and collaboration among stakeholders, the online service program has the potential to become an inclusive, efficient, and sustainable digital service to support the improvement of the quality of civil registration services in Ciamis Regency.

Keywords: Public Services, Disdukcapil, Silancar, Role of Government, Digital Innovation.

Abstrak Untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, aman dan ramah kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis meluncurkan sebuah inovasi melalui program Sistem Pelayanan Cepat, Aman dan Ramah (Silancar). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran disdukcapil Kabupaten Ciamis melalui program silancar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mengidentifikasi berbagai kendala dan tantangan yang muncul selama proses implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Pendekatan teoritis yang digunakan merujuk pada peran Pemerintah menurut Sondang P. Siagian, yang mencakup peran sebagai Stabilisator, innovator, modernisator, pelopor, dan pelaksana sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program silancar telah berjalan namun belum sepenuhnya mencapai tingkat optimal. Beberapa indikator peran pemerintah masih menunjukkan kelemahan, khususnya dalam ketersediaan sarana dan prasarana teknologi, efektivitas sosialisasi, dan peran sebagai role model instansi. Beberapa kendala teknis seperti koneksi internet yang kurang stabil, jumlah perangkat komputer yang terbatas, serta rendahnya kemampuan digital masyarakat juga turut menjadi penghambat efektivitas layanan silancar. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan pengembangan infrastruktur, pendidikan teknologi, dan pendekatan sosialisasi yang lebih intensif. Dengan penguatan peran kelembagaan dan kolaborasi antar-stakeholder, program silancar berpotensi menjadi layanan digital yang inklusif, efisien, dan berkelanjutan dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ciamis.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Disdukcapil, Silancar, Peran Pemerintah, Inovasi Digital.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas krusial yang perlu menjadi fokus utama pemerintah daerah. Terpenuhinya kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara langsung mempengaruhi keberlangsungan dan stabilitas pemerintahan. Pelayanan publik memainkan peran kunci dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan seluruh sektor pemerintahan. Apabila terjadi stagnasi dalam pemberian layanan, hampir dapat dipastikan semua sektor terkena dampaknya. Untuk mencegah hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang dan pengembangan standar pelayanan publik selaras dengan wewenang yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik harus memberikan kepastian hukum, adil dan tidak diskriminatif, serta efisien dalam melayani masyarakat.

Melalui Peraturan Bupati No. 91 Tahun 2023, disdukcapil bertanggung jawab atas 20 jenis layanan yang terbagi dalam beberapa bidang, mulai dari bidang pelayanan pendaftaran Penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan hingga pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Namun dalam praktiknya, berbagai permasalahan terkait pelayanan publik di bidang kependudukan masih sering terjadi, khususnya mengenai lamanya proses pelayanan, kurangnya aksesibilitas, dan terbatasnya informasi yang tersedia bagi masyarakat. Adanya keluhan masyarakat mengenai lambatnya layanan pengurusan KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan pelayanan kependudukan lainnya, menandakan masih banyak tantangan yang harus dihadapi dalam pelayanan kependudukan.

Hal ini menuntut adanya inovasi dalam pelayanan publik untuk mengurangi birokrasi yang berbelit dan mempercepat proses administrasi kependudukan. Untuk menjawab tantangan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Ciamis meluncurkan program Sistem Pelayanan Cepat, Aman dan Ramah (Silancar) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang diluncurkan pada tahun 2020. Program Silancar fokus pada fasilitasi pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk). Program Silancar dirancang untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan kependudukan, terutama dalam hal waktu pelayanan dan aksesibilitas bagi masyarakat.

Mengutip data dari jurnal Deden Dzikri Pamuji (2023), jumlah kepemilikan kependudukan melalui website Silancar di Kabupaten Ciamis menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Kenaikan signifikan terjadi dari 2021 ke 2022, dengan persentase pertumbuhan mencapai 87, 98%. Data ini terlihat dari jumlah Kartu Keluarga yang dimiliki masyarakat, di mana pada tahun 2021 ada sebanyak 199.100 dokumen, meningkat menjadi 280.455 dokumen pada tahun 2022, atau bertambah sebanyak 40,86%. Meskipun angka ini tergolong tinggi, pencapaian tersebut masih belum memenuhi target yang ditentukan pemerintah.

Berdasarkan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring menyebutkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring merupakan proses pengelolaan dokumen kependudukan dengan pengiriman data/dokumennya secara elektronik dan menggunakan fasilitas teknologi komunikasi, dan informasi. Salah satu aspek penting dalam program Silancar adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses pelayanan. Inovasi digital seperti website online untuk pengajuan KTP, KK, serta sistem antrian online diharapkan dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi kependudukan merupakan langkah strategis untuk mempercepat proses pelayanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Dengan sistem ini, masyarakat bisa dengan mudah mengakses layanan tanpa perlu datang ke kantor disdukcapil, menjadikannya lebih hemat waktu dan biaya.

Program Silancar juga memperhatikan keamanan data, dengan sistem yang dirancang untuk melindungi data pribadi masyarakat agar tidak disalahgunakan. Keamanan data merupakan isu krusial dalam pelayanan publik, mengingat tingginya resiko kebocoran data pribadi yang berpotensi menimbulkan masalah serius, seperti pencurian identitas dan penyalahgunaan informasi pribadi. Oleh karena itu, dalam melaksanakan program Silancar, Disdukcapil Kabupaten Ciamis berupaya memastikan data kependudukan masyarakat terlindungi dengan baik melalui sistem yang aman dan sesuai standar yang berlaku.

Selain kecepatan dan keamanan, program Silancar juga menekankan pentingnya pelayanan yang ramah dan humanis. Pelayanan publik yang baik hendaknya tidak hanya mengutamakan kecepatan dan efisiensi tetapi juga berorientasi pada kepuasan masyarakat (Denhardt & Dehardt, 2003). Dalam hal ini pelayanan yang ramah dan mudah dijangkau akan menciptakan rasa nyaman bagi masyarakat ketika berinteraksi dengan aparatur pemerintah. Program Silancar mendorong penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang lebih humanis, yang membuat masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik dalam setiap proses pelayanan.

Meskipun demikian, terdapat hasil observasi penulis di disdukcapil Kabupaten Ciamis masih terdapat permasalahan yang terjadi, dengan indikator diantaranya meliputi:

1. Rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kependudukan.
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mana menjadi kendala disebabkan pegawai harus melayani masyarakat baik secara online maupun langsung di kantor.
3. Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung yang mengakibatkan menghambat pelaksanaan pelayanan online, dikarenakan jumlah komputer yang mendukung layanan Silancar masih terbatas.

4. Terbatasnya pengguna teknologi, terutama disebabkan karena faktor usia, yang mana masyarakat lebih tua cenderung merasa kesulitan ketika harus menggunakan teknologi digital. Tantangan ini semakin kompleks dengan adanya kenyataan bahwa tidak semua masyarakat memiliki dan menggunakan *smartphone* yang merupakan perangkat utama dalam mengakses layanan digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Program Sistem Pelayanan Cepat, Aman dan Ramah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.”

KAJIAN TEORITIS

Peran merupakan seperangkat patokan, yang membatasi apa perilaku yang harus dilakukan oleh seseorang, yang menduduki suatu posisi (Edy Suhardono, 2018: 15). Arti dari kata “peran” dapat dijelaskan dalam beberapa cara. Pertama, suatu penjelasan historis menyebutkan bahwa konsep peran semula dipinjam dari kalangan drama atau teater yang berkembang pesat pada zaman Yunani kuno atau Romawi. Dalam pengertian ini, peran mengacu pada karakterisasi yang dimainkan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas drama. Kedua, suatu penjelasan yang mengacu pada konotasi ilmu sosial, yang memaknai peran sebagai suatu fungsi yang dijalankan oleh seseorang individu ketika menduduki suatu karakterisasi (posisi) dalam struktur sosial. Ketiga, suatu penjelasan yang bersifat operasional, menyebutkan bahwa peran seorang aktor merupakan batasan yang dirancang oleh aktor lain, yang kebetulan berada dalam satu “penampilan/unjuk peran” (*role performance*) yang sama. Hubungan antara pelaku (*actor*) dan pasangan perannya (*role partner*) bersifat saling terkait dan saling mengisi. Dalam konteks sosial, tidak ada peran yang dapat berdiri sendiri tanpa peran lainnya. Dengan kata lain, suatu peran akan terpenuhi keberadaannya, jika berada dalam kaitan posisional yang mencakup dua pelaku peran yang komplementer.

Peran (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peranan, (Soerjono Soekanto, 2015: 210-211). Peranan melibatkan tiga hal, sebagai berikut:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat individu dalam masyarakat. Dalam pengertian ini, peranan merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai pentingnya perilaku individu bagi struktur sosial masyarakat.

Menurut Ryass Rasyid dalam Muhadam Labolo (2010:32), peran pemerintah yaitu:

1. Peran pemerintah sebagai regulator

Peran pemerintah sebagai regulator adalah menentukan arah untuk menyeimbangkan pelaksanaan pembangunan melalui penerbitan peraturan.

Menjadi regulator artinya pemerintah memberikan pedoman dasar kepada masyarakat sebagai instrumen untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan pemberdayaan.

2. Peran pemerintah sebagai fasilitator

Peran pemerintah sebagai fasilitator adalah menciptakan kondisi yang mendukung pembangunan guna menjembatani berbagai kepentingan masyarakat dalam optimalisasi pembangunan daerah. Sebagai fasilitator pemerintah bergerak dibidang pendampingan melalui pelatihan, pendidikan, dan peningkatan keterampilan, serta di bidang pendanaan atau permodalan melalui pemberian bantuan modal untuk memberdayakan masyarakat.

3. Peran pemerintah sebagai dinamisator

Peran pemerintah sebagai dinamisator adalah mendorong partisipasi masyarakat dalam mengatasi hambatan dalam proses pembangunan guna mendorong dan menjaga dinamika pembangunan daerah. Sebagai dinamisator pemerintah berperan melalui pemberian bimbingan dan pengarahan secara intensif dan optimal kepada masyarakat. Misalnya memberikan bimbingan yang diwujudkan melalui tim penyuluh organisasi tertentu untuk memberikan pelatihan.

Adapun menurut Sondang P. Siagian (2020:142-150), peran pemerintah antara lain:

1. Peran stabilisator

Peran pemerintah adalah mewujudkan perubahan tidak berubah menjadi suatu gejolak sosial, apalagi yang dapat menjadi ancaman bagi keutuhan nasional kesatuan dan persatuan bangsa. Peran tersebut dapat terwujud dengan menggunakan berbagai cara antara lain: kemampuan selektif yang tinggi, proses sosialisasi yang elegan dan efektif, melalui pendidikan, pendekatan yang persuasive dan pendekatan yang bertahap tapi berkesinambungan.

2. Peran inovator

Peran Selaku Inovator pemerintah sebagai keseluruhan harus menjadi sumber dari hal-hal baru. Jadi prakondisi yang harus terpenuhi agar efektif memainkan perannya pemerintah perlu memiliki tingkat keabsahan (legitimacy) yang tinggi. Suatu pemerintahan yang tingkat keabsahannya rendah, misalnya karena "menang" dalam perebutan kekuasaan atau karena melalui pemilihan umum yang tidak jujur dan tidak adil, akan sulit menyodorkan inovasinya kepada masyarakat. Tiga hal yang mutlak mendapatkan perhatian serius adalah, penerapan inovasi dilakukan dilingkungan birokrasi terlebih dahulu, inovasi yang sifatnya konsepsional, inovasi sistem, prosedur dan metode kerja.

3. Peran modernisator

Peran melalui pembangunan setiap negara ingin menjadi negara yang kuat, mandiri, diperlakukan sederajat oleh negara-negara lain. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan antara lain: penguasaan ilmu pengetahuan, kemampuan dan kemahiran manajerial, kemampuan mengolah kekayaan alam yang dimiliki sehingga memiliki nilai tambah yang tinggi, sistem pendidikan nasional yang

andal yang menghasilkan sumber daya manusia yang produktif, landasan kehidupan politik yang kukuh dan demokratis, memiliki visi yang jelas tentang masa depan yang diinginkan sehingga berorientasi pada masa depan.

4. Peran pelopor

Selaku pelapor pemerintah harus menjadi panutan (role model) bagi seluruh masyarakat. Pelopor dalam bentuk hal-hal, positif seperti kepeloporan dalam bekerja seproduktif mungkin, kepeloporan dalam menegakkan keadilan dan kedisiplinan, kepeloporan dalam kepedulian terhadap lingkungan, budaya dan sosial, dan kepeloporan dalam berkorban demi kepentingan negara.

5. Peran pelaksana sendiri

Meskipun benar bahwa pelaksana berbagai kegiatan pembangunan merupakan tanggungjawab nasional dan bukan menjadi beban pemerintah semata, karena berbagai pertimbangan seperti keselamatan negara, modal terbatas, kemampuan yang belum memadai, karena tidak diminati oleh masyarakat dan karena secara konstitusional merupakan tugas pemerintah, sangat mungkin terdapat berbagai kegiatan yang tidak bisa diserahkan kepada pihak swasta melainkan harus dilaksanakan sendiri oleh pemerintah.

Dapat disimpulkan bahwa pemerintah memainkan peran penting dalam membimbing, mendukung, dan mendorong pembangunan serta menjaga stabilitas sosial. Pemerintah berperan sebagai penggerak untuk menjamin kondisi kondusif, menjaga ketertiban, dan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pembangunan. Pemerintah juga menjadi sumber inovasi dan perubahan yang memajukan masyarakat secara keseluruhan. Peran tersebut menunjukkan tanggung jawab pemerintah dalam menjaga keseimbangan pembangunan, menjaga dinamika sosial, dan memberikan contoh bagi masyarakat untuk mencapai tujuan bersama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya terkait peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ciamis melalui program Sistem Pelayanan Cepat, Aman dan Ramah (Silancar) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek secara holistik, baik dari perilaku, persepsi, maupun tindakan, dengan penyajian data secara deskriptif melalui kata-kata dalam konteks yang alamiah. Penelitian ini juga mengacu pada pandangan Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2006:4) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan pendekatan ini, penulis dapat menggambarkan objek penelitian secara rinci dan menyeluruh, serta memperoleh pemahaman mendalam tentang pandangan informan terhadap peran dan tantangan Disdukcapil dalam mengimplementasikan program Silancar. Penelitian ini juga bertujuan menggali sejauh mana program Silancar dapat menyederhanakan proses pelayanan, menjangkau masyarakat secara lebih luas, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan

administrasi kependudukan, sehingga diharapkan menghasilkan analisis yang jelas dan komprehensif sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan representasi nyata dari fungsi pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar setiap warga negara. Di tengah perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses pun semakin meningkat. Kondisi ini menuntut setiap instansi pemerintah, termasuk di tingkat daerah, untuk terus melakukan pembenahan dan inovasi dalam sistem pelayanannya (Dwiyanto, 2006).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ciamis memainkan peran penting dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Salah satu bentuk inovasi yang dihadirkan adalah Sistem Pelayanan Cepat, Aman, dan Ramah (Silancar) yang dirancang untuk memberikan kemudahan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk memahami sejauh mana peran tersebut dijalankan, penulis melakukan wawancara mendalam dengan informan yang memahami proses dan dinamika pelayanan tersebut.

Dalam pembahasan ini, penulis akan menguraikan hasil temuan dari wawancara dengan informan terkait mengenai bagaimana peran Disdukcapil Kabupaten Ciamis melalui program silancar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penjabaran ini mengacu pada teori peran dari Siagian (2020: 142–150) yang mencakup lima aspek, yaitu sebagai Stabilisator, Inovator, Modernisator, Pelopor, dan Pelaksana Sendiri.

1. Stabilisator

Dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang lebih baik, Disdukcapil Kabupaten Ciamis berperan penting sebagai stabilisator yang menjaga kestabilan sosial sekaligus menjembatani transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan. Peran ini sangat krusial agar perubahan yang terjadi tidak menimbulkan kesenjangan akses maupun ketidakadilan bagi masyarakat luas.

Disdukcapil Kabupaten Ciamis telah menjalankan peran stabilisator dengan baik dalam menjaga kestabilan sosial di era digitalisasi layanan publik. Hal ini tercermin dari kemampuan Disdukcapil dalam menentukan kelompok sasaran secara selektif, yakni membedakan pelayanan antara masyarakat yang mampu mengakses layanan digital dan mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Pelayanan yang disediakan secara hybrid, baik online melalui aplikasi Silancar maupun offline langsung di kantor, menunjukkan upaya menjaga keadilan akses pelayanan tanpa diskriminasi.

Pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM secara rutin merupakan langkah nyata yang menguatkan peran stabilisator Disdukcapil. Pegawai dilatih tidak hanya dalam pengoperasian aplikasi Silancar, tetapi juga dalam memberikan pendampingan langsung kepada warga yang mengalami kesulitan mengakses layanan digital. Pendekatan persuasif yang dilakukan, seperti memberi bantuan langsung di kantor saat warga kesulitan login ke aplikasi, menjadi bentuk kehadiran pemerintah yang empatik dan adaptif. Ini membantu menciptakan rasa percaya dari masyarakat terhadap transformasi layanan digital.

Namun demikian, masih terdapat kelemahan dalam sosialisasi program Silancar. Informasi yang selama ini lebih banyak disebarluaskan melalui media sosial belum

mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama meraka yang tinggal di wilayah dengan akses internet yang terbatas dan minim aktivitas digital. Oleh karena itu, penguatan sosialisasi secara langsung dan kolaborasi yang lebih intensif dengan aparat desa dan masyarakat menjadi prioritas agar program dapat diterima secara merata dan inklusif.

2. Inovator

Di era transformasi digital yang terus berkembang, kemampuan berinovasi menjadi salah satu kunci keberhasilan instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Disdukcapil Kabupaten Ciamis menunjukkan kemampuan inovasi yang cukup signifikan dalam pengembangan layanan administrasi kependudukan. Implementasi aplikasi Silancar yang dilengkapi dengan fitur pengaduan online merupakan Bentuk terobosan penting yang memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan, masukan, dan permintaan Layanan secara cepat dan transparan. Sistem pengaduan ini juga menjadi alat evaluasi yang berharga bagi disdukcapil untuk mendeteksi dan memperbaiki kendala teknis dengan cepat.

Evaluasi berkala terhadap aplikasi dan Layanan Silancar menunjukkan komitmen kuat disdukcapil dalam melakukan perbaikan berkelanjutan. Hal ini didukung oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur mekanisme Pelayanan dan penanganan masalah secara sistematis. Dengan SOP, pelayanan menjadi lebih konsisten, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Inovasi ini menandai perubahan birokrasi disdukcapil dari sistem konvensional menuju pelayanan yang modern dan responsif, sekaligus meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan publik terhadap layanan administrasi kependudukan.

3. Modernisator

Dalam era digital saat ini, modernisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat. Peran sebagai modernisator menuntut instansi pemerintah untuk mengadopsi teknologi terbaru dan mengubah budaya kerja agar lebih adaptif terhadap perkembangan zaman. Disdukcapil Kabupaten Ciamis berhasil menunjukkan komitmen dalam hal ini dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi terkini.

Sebagai Modernisator disdukcapil Kabupaten Ciamis telah berhasil menerapkan teknologi informasi dan komunikasi terkini melalui pengembangan aplikasi Silancar yang memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus mengunjungi kantor secara langsung. Akses yang mudah ini sangat bermanfaat, terutama bagi mereka yang mengalami keterbatasan dalam mobilitas atau tinggal jauh dari lokasi layanan.

Dukungan penuh dari pimpinan dan keselarasan visi organisasi terhadap digitalisasi pelayanan publik mendorong perubahan budaya kerja pegawai menjadi lebih fleksibel dan profesional. Perubahan pola pikir pegawai dari sistem birokrasi yang konvensional menuju layanan yang lebih cepat, tepat, dan bersahabat dengan teknologi menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi.

Namun, masih terdapat tantangan terkait infrastruktur teknologi, khususnya dalam hal jaringan internet dan keterbatasan perangkat komputer. Kerusakan komputer yang tidak mendapatkan perawatan rutin dan gangguan pada jaringan sering kali menghambat kelancaran pelayanan digital. Oleh karena itu, penting bagi modernisasi

layanan untuk didukung dengan investasi infrastruktur dan peningkatan kapasitas masyarakat agar dapat memanfaatkan layanan digital secara efektif.

4. Pelopor

Peran pelopor merupakan aspek krusial dalam transformasi layanan publik yang berbasis teknologi. Disdukcapil Kabupaten Ciamis diharapkan dapat menjadi contoh atau role model bagi instansi pemerintah lain dalam mengimplementasikan inovasi layanan administrasi kependudukan secara digital. Sebagai pelopor, Disdukcapil tidak hanya dituntut menjadi yang pertama dalam meluncurkan program digital, tetapi juga mampu menginspirasi dan memimpin perubahan dengan menghadirkan layanan yang berkualitas, tepat waktu, dan inovatif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan internal Disdukcapil, diketahui bahwa meskipun Disdukcapil Kabupaten Ciamis telah meluncurkan program Silancar dan berupaya mengembangkan layanan digital, keberadaan layanan serupa juga telah dilakukan oleh daerah lain seperti Kabupaten Tasikmalaya, Bandung, dan Garut secara bersamaan. Hal ini mengindikasikan bahwa Disdukcapil bukanlah pelopor tunggal dalam digitalisasi layanan administrasi kependudukan di wilayah Jawa Barat.

Selain itu, kerja sama yang dilakukan Disdukcapil selama ini lebih banyak bersifat internal, yaitu antar Disdukcapil daerah lain, dan kolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis dalam pengembangan aplikasi Silancar Desa. Namun, pertukaran pengalaman dan kerja sama lintas sektor masih sangat terbatas, sehingga Disdukcapil belum secara optimal menjadi inspirasi atau contoh bagi lembaga lain di luar instansi sejenis.

5. Pelaksana sendiri

Dalam konteks pelayanan publik, peran pelaksana sendiri menegaskan tanggung jawab instansi pemerintah dalam mengelola layanan strategis yang menyangkut hak dasar masyarakat secara mandiri dan profesional. Peran ini menuntut kesiapan penuh dari pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang mudah diakses dan berkualitas, sekaligus memastikan tidak terjadi ketergantungan berlebihan pada pihak lain.

Disdukcapil berperan sebagai pelaksana sendiri atas layanan strategis yang menyangkut hak dasar masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Peran ini diwujudkan dalam bentuk penyediaan akses layanan secara hybrid, yaitu layanan online melalui aplikasi Silancar dan layanan offline langsung di kantor. Strategi dua kanal ini menunjukkan komitmen kuat dalam menjangkau seluruh elemen masyarakat, tanpa diskriminasi terhadap kemampuan teknologi.

Hasil observasi dan wawancara memperlihatkan bahwa indikator kemudahan akses telah berjalan cukup optimal. Kelompok usia muda dan masyarakat melek digital menyatakan puas dengan kemudahan mengurus dokumen secara online. Namun, tantangan tetap ada, terutama terkait ketersediaan sarana dan prasarana, seperti komputer yang rusak, tidak tersedianya jadwal perawatan berkala, serta jaringan internet yang sering bermasalah.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada sistem aplikasi, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur fisik dan SDM pendukungnya. Oleh karena itu, Disdukcapil perlu melakukan investasi lanjutan untuk meningkatkan kualitas perangkat keras dan jaringan, sekaligus menyiapkan skema pemeliharaan sistem secara rutin agar pelayanan tetap optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian “Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis melalui Program Sistem Pelayanan Cepat, Aman dan Ramah (Silancar) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik,” dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Silancar telah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya mencapai optimal menurut lima dimensi peran pemerintah Sondang P. Siagian (2020). Beberapa kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana teknologi, kurang maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat, serta belum optimalnya peran Disdukcapil sebagai role model dalam layanan digital menghambat efektivitas layanan. Selain itu, masalah teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, jumlah perangkat komputer yang terbatas, dan rendahnya literasi digital masyarakat juga memengaruhi implementasi program. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis berupa penambahan dan pemeliharaan perangkat teknologi, peningkatan sosialisasi, serta edukasi digital yang lebih luas, sekaligus penguatan peran Disdukcapil sebagai pelopor inovasi layanan publik digital. Dengan perbaikan berkelanjutan dan kolaborasi antar-stakeholder yang kuat, program Silancar berpotensi menjadi layanan administrasi kependudukan yang cepat, aman, ramah, inklusif, dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

- Denhardt, R.B., & Denhardt, J.V. (2003). The New Public Service: Serving, Not Steering.003). The New Public Service: Serving, Not Steering.
- Hasibah, I., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027-1040.
- Pamuji, D. D. (2023). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Online Silancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis (Doctoral dissertation, IPDN).
- Retnowati, D., & Nursetiawan, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar.
- Tarmizi, R. (2023). Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Penerbitan Akta Perkawinan Melalui Aplikasi Sewuati Di Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung (Doctoral dissertation, IPDN).

Buku Teks

- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Labolo, Muhadam. (2010). Memahami Ilmu Pemerintahan : Suatu Kajian, Teori, Konsep dan Pembangunan. Jakarta: Rajawali Press.
- Labolo, M. (2014). Memahami Ilmu Pemerintahan : Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2006). Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Siagian, S. P. (2020). Administrasi Pembangunan (Konsep, Dimensi dan Strateginya).

Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Soekanto, S. (2015). Sosiologi Suatu Pengantar (Edisi Revisi). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Suhardono, E (2018). Teori Peran (Konsep, Devirasi, dan Implikasinya). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 91 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.