



## IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DUKCAPIL KABUPATEN SUMBAWA

Winda Junita<sup>1</sup>, Marisa Sutanty<sup>2</sup>, Afina Aurelly Kamal<sup>3\*</sup>

<sup>123</sup>Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: [afinaaurellyakamal@gmail.com](mailto:afinaaurellyakamal@gmail.com)

### Article Info

#### Article History

Received: September 19, 2025

Accepted: November 18, 2025

Published: December 31, 2025

#### Keywords

Online Service System;  
Public Services Quality.

### Abstrak

*This study aims to know the Effect the Implementation of the Online Service System (SILAMO) at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Sumbawa District. The type of this study was associative study. The type of data used was quantitative data. The sources of data in the study were primary and secondary data. The numbers of population in this study were 35. The technique of determining sample was saturated sampling thus the number of samples in this study were 35. The tools used to collect data were questionnaires. The technique of data analysis was simple linear regression analysis through the assistance of the Statistical Product Service Solution (SPSS) program. Based on the results of data analysis, it is known that the t-statistic value was 5.970, which was greater than the t-table value of 2.034 ( $5.970 > 2.034$ ), and the resulting significance value sebesar 0.000, which was smaller than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Thus, it can be stated that the online service system (SILAMO) had a positive and significant effect on the quality of public services at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Sumbawa District. The percentage effect of the Implementation of the Online Service System (SILAMO) at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Sumbawa District was 74.9%, while the remaining of 25.1% was influenced by other variables outside this study, such as the competence and professionalism of officers, facilities and infrastructure, work systems and procedures, work environment, and public perceptions and expectations.*

### PENDAHULUAN

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).

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah, yaitu untuk melayani warga masyarakatnya. Dasar terselenggaranya pelayanan publik itu sendiri terwujud pada salah satu Undang-Undang yang berlaku di Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.



Pemerintah pada hakekatnya memiliki fungsi dasar, yakni menyelenggarakan pelayanan publik, karena pemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna. Dengan demikian, pemerintah wajib untuk melayani masyarakatnya dalam upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman, rasa tenteram, dan lain-lain (Bazarah *et al.*, 2021).

Adanya pengembangan pelayanan publik sebabkan munculnya dinamika kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat yang terus berkembang. Buruknya pelayanan publik di Indonesia bukan rahasia lagi. Pada beberapa instansi pelayanan publik masih sering dijumpai hal-hal yang berbelit-belit, lambat, mahal dan ketidakpastian dalam proses pelayanan. Hal ini dikarenakan birokrat masih menganggap masyarakat diposisikan sebagai pihak yang melayani tidak dilayani. Pola pikir dan pola sikap seperti itu tentu tidak sejalan dengan era reformasi saat ini yakni berbagai upaya untuk memperbaiki keadaan termasuk pelayanan publik (Gumolung *et al.*, 2023).

Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki mutu pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, salah satunya dengan diterbitkan Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatralaksana Pelayanan Umum dan Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Sumbawa adalah perangkat daerah selaku pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Seiring perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, membuat banyak negara mulai menerapkan segala jenis pelayanan berbasis digital, termasuk salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Sumbawa. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, DISDUKCAPIL 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).

Dalam rangka menukseskan pelayanan publik untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat di bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa meluncurkan program Sistem Layanan Administrasi Kependudukan 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 (Kurniawansyah *et al.*, 2024).



Program Silamo yang merupakan bentuk implementasi terhadap Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO) merupakan sebuah inovasi yang diluncurkan pada bulan desember tahun 2022 oleh Disdukcapil Kabupaten Sumbawa dengan sistem yang dalam tahapan proses pelayanannya dilakukan di desa yang sudah mengikat perjanjian kerjasama dengan Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Dalam pelaksanaan Program Silamo, seluruh proses pelayanannya dilakukan di desa dengan pelayanan, 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). Semua jenis pelayanan tersebut dapat dilakukan dan dicetak di desa, kecuali pada penerbitan KTP dan KIA, karena mesin percetakan yang digunakan hanya ada di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sumbawa.

Guna menyukseskan program ini, pihak Dukcapil memberikan pelatihan terhadap petugas yang ada di desa. Apabila semua desa sudah bisa dilakukan pelayanan online, maka masyarakat tidak perlu lagi datang ke Kantor Dinas Dukcapil. Pihak Desa dapat mengirim data adminduk melalui Email dan pihak Dukcapil akan mengembalikan setelah persyaratan lengkap dalam bentuk file PDF. Banyak keuntungan dalam program SILAMO ini, dimana pelayanan semakin didekatkan kepada masyarakat, masyarakat tidak perlu meninggalkan pekerjaannya didesa, serta program ini diluncurkan untuk memberantas adanya praktik percaloan.

Dalam penerapan sistem layanan administrasi kependudukan online (Silamo) ini masih banyak masyarakat di desa-desa yang masih belum mengetahui adanya pelayanan secara online yang dilakukan dan belum memhami alur proses dalam pengurusan data kependudukan melalui online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa, sehingga masyarakat masih banyak yang mendatangi kantor untuk mengurus berkas kependudukan. Fenomena lainnya yang sering terjadi adalah troublenya jaringan yang menyebabkan proses pelayanan pemohon menjadi tertunda, sehingga pelayanan yang ditargetkan selesai dalam sehari tidak dapat dilaksanakan. Secara keseluruhan selama program ini dijalankan, masyarakat masih belum sepenuhnya mampu beradaptasi dengan metode pelayanan berbasis secara online yang pelayanannya di kantor Desa menyebabkan masyarakat masih mendatangi kantor untuk kepengurusan berkas kependudukan.

Oleh karena itu, untuk menjawab permasalahan yang dihadapi, maka diperlukan upaya yang optimal dalam mengimplementasikan program Silamo untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Beberapa penelitian sebelumnya membuktikan bahwa penerapan sistem layanan berbasis teknologi mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja dan dimana saja. Penelitian Nafisah dan Marwiyah (2023), menunjukkan bahwa penerapan layanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital sangat efektif sehingga pelayanan berjalan dengan cukup optimal dan di implementasikan dalam pelayanan kepada masyarakat. Demikian pula penelitian Naibaho *et al.* (2025) yang menyatakan bahwa inovasi program daftar online masyarakat pelayanan administrasi kependudukan dapat membantu menyediakan beragam kebutuhan warga terkait layanan administratif kependudukan.

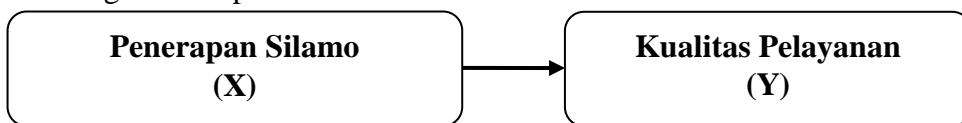
Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam tentang Implementasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Online Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dukcapil Kabupaten Sumbawa. Peneliti ingin memberikan kontribusi empiris akan pentingnya penerapan teknologi dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan publik. Melalui penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan kapan saja dan dimana saja.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Paramita, *et al.*, (2021), penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang bertujuan untuk untuk mengetahui hubungan yang bersifat sebab akibat variabel independen dengan variabel dependen. Pada penelitian ini akan dijelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu pengaruh penerapan program Silamo terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka.

Berdasarkan tujuan tersebut, maka alur penelitian ini dapat disajikan dalam gambar kerangka konseptual berikut ini.



Gambar 1. Desain Penelitian

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka-angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*) (Sugiyono, 2021). Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa skor atas jawaban responden terkait permasalahan penelitian yang ditanyakan dalam kuesioner.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Menurut Rukajat (2021), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama atau disebut sebagai data pertama. Dalam penelitian ini data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti dari hasil penyebaran kuisisioner secara langsung kepada responden penelitian, yaitu masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan online Silamo di Kabupaten Sumbawa tahun 2023.

### Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek yang akan diukur dalam penelitian. Menurut Sudaryana dan Agusady (2022), populasi adalah jumlah keseluruhan subjek yang akan diukur dari suatu kelompok individu dengan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan online Silamo di Kabupaten Sumbawa tahun 2023 yang difokuskan di Desa Labuhan Bontong Kecamatan Tarano Kabupaten Sumbawa sebagai lokasi penelitian. Berdasarkan data, diketahui bahwa jumlah masyarakat pengguna layanan Silamo di Desa Labuhan Bontong adalah sebanyak 35 orang.

Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti (Arikunto, 2020). Apabila subyek penelitian kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya disebut penelitian populasi. Akan tetapi, bila subyeknya lebih dari 100 orang, maka diperbolehkan untuk mengambil sampel sebagai perwakilan. Berdasarkan jumlah populasi yang ada, maka penelitian ini menggunakan seluruh anggota populasi menjadi sampel penelitian, sehingga penelitian ini adalah penelitian populasi atau penelitian sensus. Dengan demikian, jumlah sampel yang akan menjadi responden pada penelitian ini adalah sebanyak 35 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada peneliti ini menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Kuesioner menurut Sujarweni (2021) merupakan suatu instrument pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Pengumpulan untuk data primer, peneliti menggunakan kuesioner dengan beberapa alternatif jawaban berupa *skala likert*. *Skala likert* adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun bobot penilaian yang digunakan untuk mengukur dengan *skala likert*, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, dan 4 = Sangat Setuju.

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah Penerapan Program Silamo (X), sedangkan variabel dependennya adalah Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa (Y). Seluruh data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS. Output SPSS berupa hasil akan dianalisis dan diinterpretasikan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis parameter parsial (uji t), dan uji koefisien determinan ( $R^2$ ) (Ghozali, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

#### 1. Uji Regresi Linear Sederhana

Pengujian regresi linear sederhana dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Penerapan Program Silamo (X), sedangkan variabel dependennya adalah Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa (Y). Hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji regresi linier sederhana disajikan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constanta)	51.523	8.280		.186	.854
	.933	.156	.738	5.970	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Output Hasil Olah Data SPSS, 2025.



Berdasarkan hasil pengujian regresi linear sederhana yang disajikan dalam tabel di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 51.523 + 0.933 (\text{Penerapan Silamo}) + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) adalah sebesar 51.523 yang menunjukkan nilai konstan atau tetap, yang berarti bahwa apabila nilai variabel Penerapan Program Silamo (X) tidak mengalami perubahan atau bernilai konstan 0 (nol), maka nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa (Y) adalah sebesar 51.523.
- Koefisien  $\beta$  variabel Penerapan Program Silamo (X) adalah sebesar 0.933 dan bernilai positif yang menunjukkan hubungan yang searah. Artinya, jika terjadi peningkatan pada nilai variabel Penerapan Program Silamo (X) sebesar satu satuan, maka nilai variabel Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa (Y) juga akan meningkat sebesar 0.933, demikian pula sebaliknya.

## 2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji-t. Uji-t digunakan untuk menguji apakah variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen, yang pada penelitian ini adalah Penerapan Program Silamo (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan dengan melihat nilai signifikansi yang dihasilkan. Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) dan nilai signifikansi hasil perhitungan lebih kecil dari 0,05 ( $sig. < 0,05$ ), maka terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Demikian pula sebaliknya.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS, diperoleh hasil yang disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constanta)	51.523	8.280		.186	.854
	.933	.156	.738	5.970	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Output Hasil Olah Data SPSS, 2025.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji-t dengan bantuan aplikasi SPSS yang ditunjukkan pada tabel diatas, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 5.970, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat derajat kebebasan ( $df=n-k=35-2=33$ ) dan  $\alpha = 5\%$  (0.05) adalah sebesar 2.034 sehingga dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  ( $5.970 > 2.034$ ). Adapun nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Mengacu pada hasil pengujian tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa penerapan program Silamo berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Artinya, semakin baik penerapan program Silamo, maka



kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa akan semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, semakin penerapan program Silamo, maka kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa akan semakin menurun.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, dimana pada penelitian ini adalah Penerapan Program Silamo (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa (Y). Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R-Square*. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat kecil, dan nilai  $R^2$  yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Berikut disajikan hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

**Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 <sup>a</sup>	.749	.732	1.848285
a. Predictors: (Constant), Penerapan Silamo				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik				

Sumber: Output Hasil Olah Data SPSS, 2025.

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai koefesien determinasi ( $R^2$ ) yang terdapat pada nilai *R Square* adalah sebesar 0,749 dan termasuk dalam kategori moderat. Artinya, penerapan program Silamo memiliki kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Kemampuan variabel penerapan program Silamo dalam menjelaskan variasi perubahan variabel kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa adalah sebesar 74,9%, sedangkan sisanya sebesar 25,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini, seperti kualitas aparatur pelayanan, akses pelayanan yang mudah, dan sarana dan prasarana yang memadai (Hasanuddin dan Rony, 2025).

### Pembahasan

Di era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, lembaga-lembaga negara diharapkan mampu berperan sebagai aparatur negara yang menjalankan tata kelola pemerintahan dengan sebaiknya. Pelayanan yang selalu tersedia bagi masyarakat memerlukan pelayanan publik yang berkualitas, dijalankan oleh birokrat secara transparan dan bertanggung jawab setiap saat. Pelayanan publik yang berkualitas ditentukan berdasarkan kesesuaian dan kecepatan dari proses layanan yang diberikan oleh pihak pemerintah agar masyarakat terpuaskan. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu memanfaatkan seluruh sumberdaya yang dimiliki guna menciptakan suatu sistem layanan yang optimal untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

Dalam rangka menyeksikan pelayanan publik untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat di bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa berinovasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan meluncurkan program Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO). Saat ini, proses pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di



Kabupaten Sumbawa dapat dilakukan secara online melalui SILAMO. SILAMO adalah suatu proses pelayanan pengelolaan kependudukan yang dilakukan secara online dengan memanfaatkan kemajuan dibidang teknologi dan informasi. Tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan kapan saja dan dimana saja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara lebih mendalam tentang pengaruh penerapan program Silamo terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diketahui bahwa penerapan program Silamo berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Artinya, semakin baik penerapan program Silamo, maka kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa akan semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, semakin penerapan program Silamo, maka kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa akan semakin menurun.

Penerapan program Silamo memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel penerapan program Silamo dalam menjelaskan variasi perubahan variabel kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa adalah sebesar 74,9%, sedangkan sisanya sebesar 25,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini, seperti kualitas aparatur pelayanan, akses pelayanan yang mudah, dan sarana dan prasarana yang memadai.

Integrasi teknologi dalam pelayanan publik memberikan manfaat signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Kehadiran program Silamo meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan kualitas layanan. Dengan hadirnya program Silamo, proses manual yang memakan waktu digantikan oleh sistem otomatis, sehingga waktu tunggu dan penyelesaian layanan menjadi lebih cepat. Selain itu, melalui layanan digital memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan mengajukan permohonan dan memantau status permohonan mereka dari mana saja dan kapan saja, tidak terbatas pada jam operasional kantor fisik, sehingga proses menjadi lebih transparan dan mengurangi potensi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.

Namun, sebagai program baru, pengimplementasian program Silamo di Kabupaten Sumbawa belum berjalan secara optimal, dimana masih terdapat beberapa masyarakat yang belum paham atau bahkan belum mengetahui mengenai program tersebut. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pemerintah dengan masyarakat pengguna layanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah perlu mengambil tindakan proaktif untuk meningkatkan sosialisasi dan komunikasi dengan masyarakat pengguna layanan publik. Dengan meningkatkan sosialisasi dan komunikasi yang efektif dengan masyarakat akan membantu menjembatani kesenjangan informasi, meningkatkan kesadaran publik terhadap layanan yang tersedia, dan pada akhirnya, mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar dan pemanfaatan layanan publik yang lebih baik (Junita dan Khaidi, 2022).

Meskipun demikian, secara keseluruhan, penerapan program Silamo menciptakan ekosistem layanan publik yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan mereka. Hal ini sesuai dengan temuan Yulanda *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwa layanan publik yang memanfaatkan teknologi memberikan efek positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan menerapkan teknologi dalam sistem administrasi pemerintahan, terjadi perubahan besar terkait efisiensi, kemudahan akses,



dan keterbukaan layanan yang disediakan untuk masyarakat. Hal ini membantu mengurangi waktu tunggu, meminimalkan birokrasi, dan menekan biaya operasional untuk pemerintah serta masyarakat. Di samping itu, penerapan teknologi digital juga dapat meningkatkan akuntabilitas serta memudahkan proses audit dan evaluasi kinerja layanan secara langsung.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Penerapan program Silamo berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Artinya, semakin baik penerapan program Silamo, maka kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa akan semakin meningkat. Demikian pula sebaliknya, semakin penerapan program Silamo, maka kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa akan semakin menurun.
2. Penerapan program Silamo memiliki kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa. Kemampuan variabel penerapan program Silamo dalam menjelaskan variasi perubahan variabel kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumbawa adalah sebesar 74,9%, sedangkan sisanya sebesar 25,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini, seperti kualitas aparatur pelayanan, akses pelayanan yang mudah, dan sarana dan prasarana yang memadai.

## SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu:

### 1. Bagi Pemerintah

Keberhasilan transformasi digital dalam layanan publik sangat bergantung pada kerjasama antara kebijakan yang sesuai, peningkatan kemampuan SDM, pembangunan infrastruktur yang merata, dan partisipasi aktif masyarakat. Oleh karena itu, perlunya upaya yang optimal dan berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pegawai pemerintah di bidang pelayanan. Selain itu, Pemerintah juga perlu meningkatkan sosialisasi dan komunikasi dengan masyarakat pengguna layanan publik untuk membantu menjembatani kesenjangan informasi, meningkatkan kesadaran publik terhadap layanan yang tersedia, dan pada akhirnya, mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar dan pemanfaatan layanan publik yang lebih baik.

### 2. Bagi Masyarakat

Untuk meningkatkan kualitas layanan publik, masyarakat hendaknya ikut berpartisipasi aktif dalam mengawasi proses penyelenggaraan pelayanan dan memberikan saran dan masukan yang konstruktif melalui kanal yang disediakan (kotak saran, media sosial resmi, email, telepon), dan memanfaatkan layanan online dan digital. Jika keluhan tidak ditanggapi oleh penyelenggara, laporan ke Ombudsman RI di tingkat provinsi atau pusat agar ditindaklanjuti sesuai hukum. Namun demikian, saran dan masukan hendaknya disampaikan dengan bahasa yang sopan, objektif, dan fokus pada solusi, bukan hanya mengeluh, sambil mendorong penyelenggara layanan untuk lebih profesional, transparan, dan terintegrasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azizah, N., Dewi, R. K., & Hoerudin, C. W. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIPUSK*, 7(4), 1–11.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Dedikasi*, 22(2), 105-122.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumolung, S., Rares, J. J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 4(9), 528-538.
- Hasanuddin, & Rony, Z. T. (2025). Systematic Literature Review : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. *JEMMA (Jurnal of Economic, Management, and Accounting)*, 8(1), 46-58.
- Junita, S., & Khaidi, A. (2022). Efektifitas Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Secara Kolektif (EazyPassport)pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. *Jurnal Teori dan Praktek Administrasi Publik*, 6(1), 24-34.
- 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.
- Kurniawansyah, Haryadi, W., Ismawati, Syafruddin, & Rahayu, S. (2024). Analisis Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO). *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(3), 412-419.
- Nafisah, A., & Marwiyah, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Niara*, 15(3), 507-513.
- Naibaho, K. J., Zainal, V. R., & Hakim, A. (2025). Inovasi Program Daftar Online Masyarakat Pelayanan Administrasi Kependudukan (DOMPAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir. *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(6), 4372-4381.
- Paramita, R.W.D., Rizal, N., & Sulistyan, R.B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen (3rd ed.)*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Rukajat, A. (2021). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif Dan Kualitatif)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudaryana, B., & Agusiyad, R. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.



Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V.W. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Yulanda, S. R., Aldino, F. E., Anvasha, N., Jumiati, & Saputra, B. (2025). Peran Teknologi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 1349-1354.