



Implementasi Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Pelayanan Cepat Aman dan Ramah

Cantika Mutiara K^{1*}, Arie Budiawan², Abdul Mutholib³

¹⁻³FISIP Ilmu Pemerintahan, Universitas Galuh, Indonesia

Alamat: Jalan R.E. Martadinata No. 150, Ciamis, Jawa Barat, Indonesia

Korespondensi penulis: cantikamutiara@student.unigal.ac.id*

Abstract. *On the research of background, it is analyzed that the Implementation of the Population Administration Policy Through a Fast, Safe and Friendly Service System at the Population and Civil Registration Office of Ciamis Regency. The purpose of this study is to determine the implementation of the Si Lancer application service at the Population and Civil Registration Service of Ciamis Regency. This research method uses descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that the Implementation of the Population Administration Policy Through a Fast, Safe and Friendly Service System at the Population and Civil Registration Office of Ciamis Regency is not optimal, namely constrained by human resources in the Office, lack of facilities at the Population and Civil Registration Office of Ciamis Regency, lack of implementing attitudes where employees prefer conventional services, no application updates from the initial year of publication, namely 2021, and no fragmentation or group bodies specifically tasked with Si Lancer application services. This study contributes to broadening understanding of the practical benefits of implementing the use of the Si Lancer application at the Population and Civil Registration Office of Ciamis Regency.*

Keywords: *Civil Registration, Department of Population, Implementation, Si Lancer Application.*

Abstrak. Latar belakang penelitian menganalisis bahwa Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan aplikasi Si lancer di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis belum optimal, yaitu terkendala oleh sumber daya manusia yang ada di Dinas, kurangnya sarana fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, kurangnya sikap pelaksana dimana para pegawai lebih menyukai pelayanan secara konvensional, tidak adanya update aplikasi dari tahun awal penerbitan yakni 2021 dan tidak adanya fragmentasi atau badan kelompok yang bertugas khusus untuk pelayanan aplikasi Si Lancer. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman tentang manfaat praktis dari implementasi penggunaan aplikasi Si Lancer di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

Kata kunci: Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan, Implementasi, Aplikasi Si Lancer.

1. LATAR BELAKANG

Menyikapi perkembangan dunia saat ini hampir di semua aspek kegiatan selalu berhubungan dengan informasi kemajuan teknologi yang sangat cepat. Mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Hal tersebut tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Sejak Instruksi Presiden

Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, pemerintah telah menetapkan undang-undang untuk mendukung penerapan pemerintahan berbasis elektronik. Undang-undang lain, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Menteri Pendayagunaan Informasi dan Komunikasi, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Informasi dan Komunikasi, telah memperjelas langkah- langkah ini.

Oleh karena itu, dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan good governance salah satu upaya yang digunakan adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang bisa digunakan. Penting adanya suatu konsep inovasi berupa teknologi yang dapat menuntun semua pihak khususnya birokrasi pemerintahan untuk bekerja secara lebih transparan, efisien dan professional. Pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis kepada masyarakat yang sudah menggunakan sistem berbasis teknologi informasi secara online atau penerapan aplikasi Si Lancar dalam program inovasi Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Lancar (Si Lancar) di Kabupaten Ciamis sejak 2021. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis ingin mempermudah dan mengikis permasalahan mengenai administrasi kependudukan yang sesuai dengan meluncurkan aplikasi Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah (Si Lancar). Dengan adanya pendaftaran dan pengelolaan data secara online yang dapat diakses langsung oleh masyarakat maka permasalahan dan kelemahan pengolahan data dapat ditekan serta dapat mengurangi antrian panjang yang biasa di alami oleh masyarakat Kabupaten Ciamis untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukannya, sehingga proses administrasi kependudukan dapat lebih mudah dan cepat dikerjakan.

Si Lancar merupakan sistem web yang dapat diakses masyarakat Kabupaten Ciamis secara online untuk melakukan kelengkapan administrasi kependudukan seperti pengajuan Akta, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Perpindahan Warga Negara Indonesia. Dengan di terbitkannya aplikasi Si Lancar akan memudahkan masyarakat Kabupaten Ciamis dalam mengelola data pengendalian kependudukan, mempermudah petugas dalam melayani masyarakat dan tercapainya efektivitas organisasi yang meningkat. Dengan demikian, melalui upaya aplikasi yang telah tersedia dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan kepada stakeholders serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, pemerintah Kabupaten Ciamis dapat mewujudkan konsep nyata kebijakan yang baik dan pemerintahan yang bersih

Di Kabupaten Ciamis aplikasi Si Lancar terdapat permasalahan yaitu kurangnya sumber daya manusia yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, kurangnya sumber daya manusia khusus untuk melayani masyarakat melalui aplikasi Si Lancar ini menghambat masyarakat dalam proses pengajuan secara online, fasilitas sarana prasarana yang kurang memadai dimana kurangnya sarana untuk melayani masyarakat khususnya dalam pelayanan online Si Lancar juga menghambat jalannya proses pelayanan secara online serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan dinas kepada masyarakat menjadi pokok utama permasalahan sehingga terjadinya salah paham antara pengguna dan dinas dan tidak adanya update terbaru pada aplikasi sejak tahun 2021 sehingga masyarakat kesulitan dalam proses penyelesaian kebutuhan masyarakat terhadap administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Dalam rangka Implementasi pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi Si Lancar yang bertujuan dalam efisiensi dan kemudahan dalam pelayanan serta akses masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui website yang diterbitkan yakni <http://silancar.ciamiskab.go.id/> dan tersedia pula dalam bentuk aplikasi yang dapat di download di perangkat seluler masyarakat Kabupaten Ciamis yakni disdukcapil ciamis yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus urusan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang diperlukan oleh masyarakat Kabupaten Ciamis.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut George C. Edwards III mengatakan bahwa di dalam pendekatan studi implementasi kebijakan pertanyaan abstraknya dimulai dari bagaimana pra kondisi untuk suksesnya kebijakan publik dan kedua adalah apa hambatan utama dari kesuksesan kebijakan publik. Untuk menjawab pertanyaan penting itu, maka Edwards III (2018:80) menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan publik, yakni : Communication, Resources, 80 Communication Resources Implementation Disposition Structure Birokrasi Disposition or Attitudes, and bureaucratic Structure” menjelaskan empat faktor dimaksud yakni komunikasi, sumberdaya, sikap pelaksana, dan struktur organisasi. Sedangkan Mazmanian dan Sabatier (Subarsono, 2005, dalam Arifin:2018) membuat kategorisasi bahwa implementasi kebijakan dipahami melalui tiga perspektif yang berbeda, yaitu pembuat kebijakan, pejabat pelaksana di lapangan dan aktor individu selaku kelompok target. Kepatuhan pelaksana diukur dengan cara melihat kesesuaian perilaku pelaksana dengan kewajiban yang dilaksanakan.

Menurut Van Meter dan van Horn (dalam Arifin2018:93) dalam teorinya beranjak dari suatu argument bahwa perebdaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya mereka menawarkan suatu pendekatan yang mencoba untuk menghubungkan antara isu kebijakan dengan implementasi dan suatu model konseptual yang mempertalikan kebijakan dengan prestasi kerja (performance). Kedua ahli ini menegaskan pula pendirinya bahwa perubahan, control dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep penting dalam prosedur-prosedur implementasi

Dalam teori ini Grindle memandang bahwa suatu implementasi sangat ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang semula telah diperinci, program-program aksi telah dirancang dan sejumlah dana telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuantujuan dan sasaran-sasaran tersebut.

Sedangkan menurut Charles O Jones (1996 : 166 dalam Arifin tahir 2018:106) mengatakan bahwa: Implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan. Menurut Jones ketiga aktivitas tersebut dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Tiga aktivitas dimaksud adalah :organisasi, interpretasi, penerapan

Dapat penulis simpulkan bahwa implementasi kebijakan publik menurut para ahli menekankan bahwa keberhasilannya dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi (Edward III). Menurut Mazmanian dan Sabatier, implementasi kebijakan adalah proses yang kompleks yang dipengaruhi oleh faktor peraturan, lingkungan sosial, serta aktor yang terlibat. Sedangkan Grindle mengemukakan bahwa bahwa suatu implementasi sangat ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Sementara itu Van Meter dan Van Horn menekankan bahwa efektivitas implementasi bergantung pada standar kebijakan, kinerja pelaksana, serta kondisi politik dan sosial. Dengan demikian, implementasi kebijakan publik bukan hanya tentang pelaksanaan aturan, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi, sumber daya, serta dinamika sosial dan politik.

Adapun pengukuran implementasi menurut George C Edwards III (dalam Leo Agustino 2020) menjelaskan bahwa. badan-badan pelaksana yang ditugasi oleh undang-undang dengan tanggung jawab menjalankan program harus mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar. Kedua, badan-badan pelaksana mengembangkan bahasa anggaran dasar menjadi arahan-arahan konkrit, regulasi, serta rencana dan desain program. Ketiga, badanbadan pelaksana harusmengorganisasikan kegiatan-kegiatan mereka dengan

menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja. Keempat, badan-badan pelaksana memberikan keuntungan atau pembatasan kepada para pelanggan atau kelompok-kelompok target. Teori George C Edwards III ini menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan publik, yakni :

1. Komunikasi
2. Sumber daya
3. Disposisi
4. Struktur birokrasi

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, karena peneliti ingin menguraikan data-data yang ada dan situasi yang telah terjadi, dan proses yang bertujuan pada pemecahan masalah pada masa sekarang. Serta untuk mendapatkan makna yang mendalam yang diperoleh dari hasil membaca, merasakan dan hasil pemikiran peneliti.

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap informan yang relevan yang memiliki keterlibatan langsung dalam penggunaan aplikasi Si Lancar. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan datang ke objek penelitian dan melakukan pengamatan langsung, untuk mengetahui fakta sebenarnya di lapangan terkait pemanfaatan aplikasi Si Lancar dalam proses implementasi sistem pelayanan aplikasi Si Lancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga mendapatkan hasil akhir yang dapat diverifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Si Lancar adalah inovasi implementasi teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis sesuai dengan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 25 ayat (1) f, dimana aplikasi ini diluncurkan untuk memudahkan masyarakat mengakses beberapa pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus datang langsung ke kantor, Si Lancar ini merupakan aplikasi yang dapat di download di aplikasi perangkat android.

Penerapan aplikasi Si Lancar di Kabupaten Ciamis telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat lebih terbantu dengan adanya aplikasi Si Lancar yang mempermudah pencetakan dokumen dan pencatatan sipil agar lebih terstruktur, memudahkan masyarakat dan pegawai dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil meskipun masih banyak terdapat beberapa kendala yang harus dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam menerapkan inovasi aplikasi ini.

Dalam pengimplementasian inovasi aplikasi yang disebut dengan Si Lancar penelitian ini terkait dengan Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pelayanan Cepat Aman dan Ramah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis menggunakan teori menurut George Edward III (2020:154-158) tentang implementasi yaitu :

1. Komunikasi
2. Sumber daya
3. Disposisi
4. Struktur birokrasi

Adapun permasalahan hambatan dan tantangan yang di hadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem website dan aplikasi Si Lancar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yakni :

1. Sumber Daya Manusia Sebagai Pendukung

Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ataupun website yang telah di sediakan oleh pemerintah, sehingga masyarakat terkesan abai dan tetap mendatangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis. Sehingga antrian masih tetap terlihat setiap harinya, meskipun telah mendapatkan kemudahan berupa teknologi agar masyarakat bisa mengakses nya tanpa harus mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ciamis. Dan masih ada beberapa petugas yang masih kesulitan dalam menangani program inovasi ini karena kurangnya sarana dan prasarana yang seharusnya di sediakan dan kurangnya sumber daya manusia sebagai pendukung pada staff di bidang aplikasi Si Lancar.

2. Kualitas dan Stabilitas Aplikasi Kegagalan Teknis dan Jaringan Internet Seperti kesalahan aplikasi, waktu pemrosesan yang lambat, atau presentasi aplikasi yang tidak dapat digunakan, dapat mempengaruhi kualitas layanan. Pengalaman pengguna yang buruk dapat membuat pengguna enggan menggunakan aplikasi tersebut. Tersedianya jaringan internet

di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis ternyata masih belum bisa mengatasi perubahan dikarenakan kurangnya pemahaman tentang jalannya aplikasi tersebut dan masih terjadi penumpukan antrean dan kurang minatnya masyarakat dalam penggunaan aplikasi Si Lancar dan para petugas yang cenderung lebih menggunakan pelayanan offline meskipun sudah disediakan jaringan internet untuk mempermudah petugas dan masyarakat dalam menjalankan pelayanan online melalui aplikasi tersebut.

3. Aplikasi yang disediakan cenderung tidak digunakan dan mendapatkan rating yang rendah yakni 3.1 bintang ulasan dari 5.0 peringkat teratas ulasan pada sistem aplikasi yang ada. Hadirnya aplikasi online seperti aplikasi Si Lancar yang saat ini hanya dapat digunakan oleh pengguna android saja dan aplikasi Si Lancar cenderung mendapatkan rating yang rendah dan tidak terlihat perkembangan yang baik hingga saat ini dan review dari masyarakat terkait aplikasi ini cenderung kurang memuaskan karena banyak kendala saat menggunakan aplikasi tersebut dan hanya bisa diakses menggunakan android sedangkan aplikasi untuk pengguna IOS belum tersedia. Serta terhalangnya dengan masyarakat yang tidak semua masyarakat mengerti akan digital dan lebih memilih pelayanan secara konvensional.
4. Keluhan masyarakat terkait aplikasi Si Lancar Dimana masyarakat masih mengeluhkan aplikasi yang tidak sesuai dengan apa yang telah diberitahukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dimana hadirnya aplikasi tersebut dapat mempermudah dalam hal pelayanan dan memutus rantai antrian yang panjang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.
5. Kurangnya komunikasi atau sosialisasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dengan masyarakat terkait aplikasi yang diluncurkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan pelaksanaan di lapangan terdapat hambatan yakni kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas kepada masyarakat sehingga terjadinya kesalahpahaman antara petugas aplikasi Si Lancar dengan masyarakat tetapi komunikasi yang dilakukan oleh dinas dan kepala daerah cenderung baik dan jelas sehingga turunnya SK Peraturan Bupati untuk pengesahan aplikasi Si Lancar tetapi kurangnya komunikasi dengan masyarakat selaku pengguna aplikasi Si Lancar, server yang sering down dan tidak adanya update aplikasi sehingga masyarakat mendapatkan kesulitan dalam mengakses aplikasi Si Lancar, sehingga masyarakat harus mendatangi dinas untuk pelayanan secara konvensional untuk keperluan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, kekurangan sumber daya menjadi hal pokok

yang menjadi kendala untuk pengembangan aplikasi Si Lancar dan fasilitas yang kurang memadai dan telah usang juga menjadi hambatan yang seharusnya dapat diselesaikan oleh dinas agar proses pelayanan online berjalan dengan baik dengan penambahan staff dan perbaruan fasilitas serta perbaruan aplikasi agar dapat di akses dan aplikasi Si Lancar dapat digunakan. Dapat penulis simpulkan dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi Si Lancar itu terdapat pada kurangnya sumber daya yang terdapat di dinas, serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh dinas kepada masyarakat sehingga minimnya komunikasi yang terjadi antara masyarakat dan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, sikap para petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis cenderung lebih menyukai pelayanan secara konvensional dibandingkan dengan pelayanan secara online, dan tidak adanya fragmentasi atau badan kelompok khusus untuk pelayanan aplikasi Si Lancar tersebut.

Tetapi adanya pelatihan khusus untuk seleksi petugas aplikasi Si Lancar yang dipilih melalui pelatihan sehingga terpilihnya operator yang kapabel dalam menjalankan tugasnya walaupun hanya ada satu operator aplikasi Si Lancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Secara keseluruhan penggunaan aplikasi Si Lancar dapat dikatakan efektif dilihat dari awal peluncuran hingga dengan sekarang masih ada pengguna aplikasi Si Lancar walaupun hanya beberapa yang bisa mengakses Si Lancar dikarenakan tidak adanya update dan hanya android tipe lama yang dapat mengakses aplikasi tersebut, tetapi penggunaan aplikasi cenderung baik dan terlaksana sampai dengan sekarang yang sejalan dengan inovasi implementasi teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis sesuai dengan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 25 ayat (1) f, dimana aplikasi ini diluncurkan untuk memudahkan masyarakat mengakses beberapa pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus datang langsung ke kantor, Si Lancar ini merupakan aplikasi yang dapat di download di aplikasi perangkat android.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi Aplikasi Si Lancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dalam inovasi aplikasi berbasis teknologi sangat penting dan strategis dalam memudahkan masyarakat untuk kepentingan administrasi kependudukannya Implementasi aplikasi Si Lancar tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis menjalankan implementasinya melalui komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Namun, tentunya terdapat beberapa hambatan dalam Implementasi aplikasi Si Lancar tersebut hambatan tersebut antara lain, kurangnya komunikasi antara dinas dan masyarakat dalam bagaimana peng-implementasian sehingga masyarakat cenderung sulit dan bingung ketika menggunakan aplikasi Si Lancar tersebut, kurangnya sumber daya baik dalam sumber daya manusia nya dimana masih hanya ada satu operator yang bertugas dan bekemampuan komunikasi yang baik serta kapabel dalam menjalankan inovasi aplikasi Si Lancar ini, juga kurangnya dukungan sarana prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yang menilai bahwa mereka kekurangan sarana prasarana seperti komputer yang sudah usang, printer dan lain sebagainya, serta sikap dari para pelaksana yang cenderung lebih menyukai pelayanan sevcara konvensional. Tetapi secara keseluruhan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis telah menjalankan proses dan prosedur inovasi Implementasi aplikasi Si Lancar inu dengan baik, dengan menjalankan sesuai denga SOPs yang berlaku serta pengangkatan operator melalui pelatihan sehingga operator yang baru tersedia saat ini menjalankan tugasnya dengan baik dan membantu masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan secara online.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi Si Lancar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, ditemukan beberapa hambatan dan permasalahan yang perlu segera ditindaklanjuti untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi layanan administrasi kependudukan. Adapun saran yang dapat penulis ajukan yakni, Meningkatkan Komunikasi dan Sosialisasi kepada Masyarakat. Diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif agar masyarakat memahami fungsi dan cara penggunaan aplikasi Si Lancar, Penguatan Sumber Daya Manusia (SDM) Keterbatasan SDM yang memahami teknologi menjadi hambatan dalam pengoperasian aplikasi Si Lancar, Peningkatan Sarana dan Prasarana Teknologi Informasi Untuk mendukung implementasi aplikasi yang optimal, Dinas perlu melakukan pembaruan dan penambahan perangkat keras, seperti

komputer, printer, serta jaringan internet yang stabil. dan Penambah Pegawai dan Pembentukan Tim Khusus Agar implementasi aplikasi berjalan lebih terstruktur dan terkontrol, perlu adanya penambahan pegawai yang memiliki tanggung jawab khusus terhadap operasional aplikasi Si Lancar.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

Lestari, R. D. (2012). *Polri dan aplikasi e-government dalam pelayanan publik*. Jakarta: Aksara.

Pamuji, D. D. (2022). *Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem online SILANCAR di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis*.

Wahab, S. A. (2021). *Implementasi kebijakan*. Bumi Aksara.

Buku

Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Cet. 1). Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tahir, A. (2018). *Kebijakan publik dan good governancy*.

Peraturan Perundang-undangan

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.