
EFEKTIVITAS PELAYANAN SILASEMEDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Tuti Nurhayati

Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Jul 2, 2025

Revised Nov 10, 2025

Accepted Nov 30, 2025

Keywords:

Public Policy

E-Government

Public Service Management

Effectiveness Program

Silasemedi

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of the One-Day Service System (SILASEMEDI) at the Department of Population and Civil Registration of Sumedang Regency, as well as to identify the inhibiting factors and efforts made to overcome them. SILASEMEDI is a public service innovation designed to accelerate the process of population administration through offline, online, and mobile services. This research uses a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that although SILASEMEDI provides convenience and service acceleration for the community, its implementation has not been fully effective. The main obstacles include limited human resources, working hours that are not proportional to the number of applicants, and inadequate network infrastructure, especially in remote areas. Efforts made include adjusting service schedules, utilizing information technology, and strengthening the capacity of civil servants. This study recommends the addition of personnel, improvement of staff competencies, and strengthening of facilities and infrastructure to enhance service effectiveness. Thus, SILASEMEDI can be more optimal in providing fast, accurate, and satisfactory population administration services to the public.



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Tuti Nurhayati

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas April Sumedang

Jl. Angkrek Situ No.19 Kelurahan Situ-Sumedang

Email: tutinurhayati1816@gmail.com

1. INTRODUCTION

Efektivitas pelayanan publik merupakan sejauh mana suatu instansi pemerintah mampu memberikan layanan yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan masyarakat secara optimal. Artinya, pelayanan dikatakan efektif jika mampu memberikan hasil yang diharapkan oleh masyarakat dengan cara yang tepat, dalam waktu yang efisien, dan dengan kualitas yang baik. Pelayanan publik yang efektif ditandai dengan beberapa hal, seperti kecepatan dalam proses layanan, kemudahan akses bagi masyarakat, ketepatan data dan informasi, serta kepuasan penerima layanan. Seperti, dalam pengurusan dokumen kependudukan, pelayanan dianggap efektif jika masyarakat dapat mengurus dokumen dengan mudah, tanpa prosedur yang berbelit-belit, dan mendapatkan hasil sesuai waktu yang dijanjikan. Efektivitas ini juga dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia (aparatur), penggunaan teknologi informasi, kualitas infrastruktur, serta adanya standar pelayanan yang jelas dan transparan. Ketika semua elemen tersebut berjalan dengan baik, maka pelayanan publik akan lebih efisien dan mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan berbagai inovasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang, pelayanan administrasi kependudukan ditetapkan dengan waktu penyelesaian pelayanan maksimal durasi 14 hari kerja. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan, Disdukcapil melakukan inovasi melalui program Pelayanan Sehari Mesti Jadi yang bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan tanpa mengubah standar operasional yang telah ditetapkan. Perubahan hanya dilakukan pada prosedur kerja, di mana sebelumnya data-data pemohon dikumpulkan terlebih dahulu untuk diserahkan secara kolektif kepada pimpinan Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (Silasemedi) menjadi solusi inovatif yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Sumedang. Program ini bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. Melalui Silasemedi, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi, namun dalam pelaksanaannya Silasemedi di Kabupaten Sumedang masih menghadapi berbagai kendala, yang menyebabkan pelayanan tidak optimal, waktu tunggu menjadi lebih lama, dan tingkat kepuasan masyarakat menurun.

Namun berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa indikasi permasalahan yang berkaitan dengan Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Adapun permasalahan-permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya output kerja yang di hasilkan karena sumber daya manusia dalam pelayanan Silasemedi masih belum memadai.
2. Ketidakesesuaian jam kerja dengan aturan yang ditetapkan dalam pelayanan Silasemedi, yang mengakibatkan para operator bekerja melampaui batas waktu yang ditentukan karena tingginya jumlah pemohon setiap harinya.
3. Waktu pelayanan yang sering mengalami keterlambatan. Hal ini di akibatkan oleh infrastruktur jaringan yang kurang memadai.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti menguraikan ke dalam fokus penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang difokuskan pada dimensi Kualitas, Kuantitas dan Waktu Pelayanan.
2. Faktor yang menghambat Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang difokuskan pada dimensi faktor penghambat yaitu Kualitas Aparatur, Kompetensi Administrasi, Sarana dan prasarana, serta Pengawasan.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor yang menghambat Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang difokuskan pada dimensi Upaya mengatasi faktor penghambat yaitu Kualitas Aparatur, Kompetensi Administrasi, Sarana dan prasarana, serta Pengawasan.

Menurut Pasolong, (2019) menyatakan "Efektivitas memiliki arti bahwa target yang sebelumnya telah dipersiapkan dan direncanakan dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena berlangsungnya proses kegiatan". Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Untuk mengukur efektivitas sistem pelayanan Sehari Mesti Jadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, dapat merujuk pada dimensi-dimensi efektivitas menurut Saxena dalam Indrawijaya (2014:176) yaitu :

1. Kualitas, yang mengacu pada tingkat keunggulan atau mutu dari suatu output yang dihasilkan. Kualitas diukur berdasarkan sejauh mana hasil kerja memenuhi standar atau harapan yang telah ditentukan, baik dalam hal ketepatan, keakuratan, maupun kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.
2. Kuantitas, dalam konteks layanan, kuantitas menilai seberapa banyak produk, layanan, atau hasil yang dapat disediakan atau dicapai dalam periode tertentu.
3. Waktu, menyoroti efisiensi dan ketepatan waktu, memastikan bahwa setiap aktivitas dilakukan sesuai jadwal atau batas waktu yang telah ditentukan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang menghambat efektivitas sistem pelayanan sehari-mesti jadi (Silasemedi) di Disdukcapil Kabupaten Sumedang menurut Hasibuan (2016:35) faktor penghambat dan upaya dalam efektivitas Silasemedi meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas Aparatur, mengacu pada tingkat pengetahuan, kemampuan dan kemauan pada sumber daya manusia.
2. Kompetensi Administrator, mengacu pada kemampuan kapasitas individu dalam menyelesaikan tugas.
3. Sarana dan Prasarana, mengacu pada peralatan penting dalam penyelenggaraan aktivitas pemerintah.
4. Pengawasan, mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien.

Adapun tujuan dari peneliti lakukan yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan sistem tersebut, serta menggali upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut guna meningkatkan efektivitas sistem pelayanan sehari-mesti jadi (Silasemedi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

2. METHOD

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Menurut Sukmadinata (2013:73) menyatakan bahwa: “Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik yang bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan”. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang yang menjadi informan penelitian berjumlah 4 orang yaitu diantaranya: Bagian Perencanaan dan Keuangan, Kepala Bidang Pencatatan Sipil Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Pengelola SIAK.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara Studi Kepustakaan, Studi Lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi. Untuk mengelola hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh dengan mengacu pada operasi dasar yang menghasilkan keluaran penting yang mengutip dari model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017:247-252) yaitu *Data reduction* (reduksi data), *Data display* (penyajian data), *Conclusion drawing/Verification* (pemeriksaan kesimpulan atau verifikasi), dan Triangulasi (gabungan). Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan data yang didapat lebih lengkap serta bermakna dan pasti, sehingga dapat memiliki kredibilitas yang tinggi agar tujuan penelitian dapat tercapai.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang mencerminkan sejauh mana output yang dihasilkan dapat berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian target yang direncanakan. Efektivitas diukur berdasarkan ketercapaian sasaran, di mana suatu kegiatan dianggap efektif jika hasilnya sesuai atau melampaui tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Maka efektivitas fokus pada tingkat pencapaian terhadap tujuan dari organisasi publik.

Dalam pembahasan mengenai Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang peneliti menggunakan teori dari Saxena dalam Indrawijaya (2014:176) dengan dimensi – dimensi sebagai berikut:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Waktu

Dalam pembahasan mengenai Faktor Penghambat dan upaya Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang peneliti menggunakan teori dari Hasubuan (2016:35) dengan dimensi -dimensi sebagai berikut:

1. Kualitas Aparatur
2. Kompetensi Administrator
3. Sarana Prasarana
4. Pengawasan

Berdasarkan hasil wawancara kepada empat informan, maka didapatkan gambaran mengenai Efektivitas sistem pelayanan sehari mesti jadi (SILASEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berdasarkan dimensi- dimensi dalam Efektivitas sistem pelayanan, sebagai berikut.

Efektivitas Pelayanan SILASEMEDI Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

1. Kualitas

Kualitas merupakan tingkat baik buruknya suatu produk, layanan, atau kinerja yang diukur berdasarkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, atau standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, baik dari segi ketepatan waktu, ketepatan prosedur, maupun sikap dan kemampuan petugas dalam melayani. Kualitas juga mencakup kesesuaian antara hasil yang diberikan dengan harapan pengguna layanan. Semakin tinggi kesesuaian tersebut, maka semakin tinggi kualitas yang dirasakan.

- 1) Output Hasil Kerja. Output yang di hasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berupa dokumen fisik di kertas HVS atau format PDF dinilai lebih efisien jika terjadi kerusakan atau kehilangan.
- 2) Kemampuan Pegawai. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang memiliki pemahaman yang baik terhadap program SILASEMEDI karena seluruhnya terlibat langsung dalam pelaksanaannya.
- 3) Kepuasan Masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan efisien melalui SILASEMEDI sehingga masyarakat cenderung merasa puas terlebih dengan persyaratan yang sederhana dan penyelesaian dokumen dalam satu hari.

2. Kuantitas

Kuantitas merujuk pada jumlah atau volume suatu kegiatan, produk, atau layanan yang dihasilkan dalam periode tertentu. Dalam konteks pelayanan publik, kuantitas menunjukkan seberapa banyak layanan yang mampu diberikan oleh instansi kepada masyarakat, seperti jumlah dokumen yang diproses, jumlah pemohon yang dilayani, atau frekuensi kegiatan pelayanan.

- 1) Jam Kerja Perhari. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah menunjukkan dedikasi kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui program SILASEMEDI. Meskipun waktu kerja telah diatur secara formal, namun dalam praktiknya para pegawai bekerja melebihi batas jam kerja yang telah ditentukan per harinya demi memastikan seluruh proses penyelesaian dokumen dapat diselesaikan dalam waktu satu hari.
- 2) Jumlah Output Yang Dihasilkan Perhari. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah menunjukkan kinerja yang produktif dan responsif melalui implementasi program SILASEMEDI. Dengan lonjakan permohonan, pegawai tetap mampu menyelesaikan dokumen kependudukan dalam satu hari. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah output yang dihasilkan per hari telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi layanan publik.

3. Waktu

Waktu mencakup durasi atau lama proses penyelesaian suatu kegiatan atau pelayanan, sejak awal permohonan diajukan hingga pelayanan diterima oleh masyarakat.

- 1) Ketepatan Waktu Pelayanan. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah menunjukkan tingkat kedisiplinan dan kinerja yang baik dalam menyelesaikan dokumen kependudukan secara tepat waktu melalui program SILASEMEDI. Selama tidak ada kendala teknis atau administratif yang berarti, penyelesaian dokumen dapat dilakukan dalam satu hari, sesuai dengan prinsip pelayanan yang cepat dan efisien.
- 2) Durasi Pelaksanaan Pelayanan. Proses pelayanan dokumen kependudukan berlangsung secara cepat dan terstruktur melalui program SILASEMEDI. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang terlihat sigap melayani masyarakat sejak proses pendaftaran hingga penyelesaian dokumen, dan seluruh proses umumnya diselesaikan dalam satu hari.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan SILASEMEDI Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Efektivitas Pelayanan SILASEMEDI Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya yaitu sebagai berikut.

1. Kualitas Aparatur

Kualitas aparatur mencakup berbagai aspek yang menunjukkan kemampuan, integritas, dan profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

- 1) Kurangnya Keterampilan Pegawai. Dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Disdukcapil Kabupaten Sumedang, kurangnya keterampilan pegawai dapat dikatakan menghambat karena masih terdapat pegawai yang mengalami keterbatasan dalam penguasaan sistem dan pengelolaan data, baik dari sisi teknis maupun konseptual yang secara langsung berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- 2) Kurangnya Ketelitian Pegawai. Dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Disdukcapil Kabupaten Sumedang, kurangnya ketelitian pegawai dapat dikatakan menghambat pelayanan, karena masih terdapat pegawai yang kurang teliti dalam menjalankan tugas, khususnya dalam menginput data, memverifikasi dokumen, kurangnya ketelitian ini seringkali menyebabkan kesalahan yang harus diperbaiki ulang, sehingga tidak hanya menambah beban kerja pegawai, tetapi juga memperlambat proses pelayanan dan meningkatkan waktu tunggu masyarakat.

2. Kompetensi Administrator

- 1) Kurangnya Pemahaman Pegawai Terhadap SOP. Dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Disdukcapil Kabupaten Sumedang, kurangnya pemahaman pegawai terhadap SOP dapat dikatakan menghambat pelayanan, karena masih ada pegawai yang belum sepenuhnya memahami SOP, terutama pegawai baru, cenderung mengalami kebingungan saat menghadapi kasus-kasus tertentu. Hal ini menyebabkan ketergantungan yang tinggi pada arahan dari atasan, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan dan menghambat kelancaran operasional.
- 2) Kurangnya Pengalaman Kerja Pegawai. Dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Disdukcapil Kabupaten Sumedang, kurangnya pengalaman kerja pegawai dapat menghambat pelayanan terutama pegawai yang baru, karena dapat memperlambat pelayanan pada awal penugasan, karena pegawai yang baru memerlukan waktu untuk belajar dan menyesuaikan diri.

3. Sarana dan Prasarana

- 1) Kurangnya Kualitas Infrastruktur. Dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Disdukcapil Kabupaten Sumedang, kurangnya kualitas infrastruktur dapat dikatakan menghambat pelayanan terutama, karena kualitas infrastruktur yang kurang baik sering terjadi gangguan jaringan internet, pemadaman listrik, serta penggunaan perangkat komputer yang sudah usang. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat.
- 2) Kurangnya Sumber Daya Manusia. Dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Disdukcapil Kabupaten Sumedang, kurangnya sumber daya manusia dapat dikatakan menghambat pelayanan terutama, karena dengan jumlah pegawai yang terbatas, beban kerja menjadi tinggi, terutama saat permohonan meningkat.

4. Pengawasan

- 1) Kurangnya Transparansi. Dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Disdukcapil Kabupaten Sumedang, kurangnya transparansi dapat dikatakan tidak menghambat pelayanan terutama, karena pelayanan dilakukan secara terbuka, informasi disampaikan dengan jelas, dan komunikasi serta evaluasi rutin berjalan dengan baik.
- 2) Kurangnya Akuntabilitas Kinerja. Dalam Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Disdukcapil Kabupaten Sumedang kurangnya akuntabilitas kinerja dapat dikatakan menghambat terutama ketika pegawai kurang disiplin, misalnya sering meninggalkan tempat kerja, sehingga menyebabkan penundaan dalam penyelesaian pekerjaan. Namun, apabila pegawai menunjukkan disiplin yang baik, maka kurangnya akuntabilitas kinerja tidak akan mengganggu kelancaran pelayanan.

Upaya Mengatasi Hambatan Efektivitas Pelayanan SILASEMEDI Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesi Jadi (SILASEMEDI) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang oleh karena itu perlu adanya upaya untuk mengatasi kendala dan hambatan yang ada. Hal ini dapat di atasi dengan upaya sebagai berikut.

1. Kualitas Aparatur
 - 1) Keterampilan Pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah berupaya mengatasi hambatan pada keterampilan pegawai melalui berbagai strategi peningkatan kapasitas. Salah satunya adalah pelaksanaan bimbingan teknis dan pelatihan yang diselenggarakan baik secara internal oleh instansi sendiri maupun secara eksternal oleh pemerintah provinsi atau pusat.
 - 2) Ketelitian Pegawai Dalam Pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah berupaya mengatasi hambatan terkait ketelitian pegawai dengan menyelenggarakan pelatihan rutin yang mencakup pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), tata cara kerja, dan peraturan yang berlaku. Selain itu, evaluasi dilakukan secara berkala, baik mingguan maupun bulanan, di setiap bidang.
2. Kompetensi Administrator
 - 1) Pemahaman Pegawai Terhadap SOP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang memastikan pemahaman pegawai terhadap SOP melalui monitoring dan evaluasi rutin, perjanjian kinerja, pelatihan berdasarkan tugas masing-masing, serta bimbingan teknis dan penyebaran materi secara internal.
 - 2) Pengalaman Kerja Pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang memberikan perhatian khusus pada pengembangan pengalaman kerja pegawai sebagai upaya mengatasi hambatan kompetensi. Pegawai yang kurang berpengalaman didampingi melalui mekanisme magang dan bimbingan langsung oleh pegawai senior, sehingga mereka dapat belajar dan memahami tugas serta alur pelayanan secara bertahap.
3. Sarana dan Prasarana
 - 1) Peningkatan Kualitas Infrastruktur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang secara bertahap meningkatkan kualitas infrastruktur digital melalui perbaikan jaringan, pembaruan perangkat, dan peningkatan server, dengan tetap menjaga mutu layanan gratis dengan sarana yang layak dan evaluasi rutin kebutuhan melalui briefing.
 - 2) Peningkatan Sumber Daya Manusia. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah mengajukan pelatihan dan penempatan pegawai ke BKPSDM sebagai upaya peningkatan sumber daya manusia, namun karena belum ada tindak lanjut, Disdukcapil terpaksa memaksimalkan pegawai yang ada demi menjaga kelancaran pelayanan.
4. Pengawasan
 - 1) Peningkatan Transparansi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang menyampaikan informasi pelayanan secara terbuka melalui berbagai media, seperti website, media sosial, dan papan informasi.
 - 2) Peningkatan Akuntabilitas Kinerja. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam peningkatan akuntabilitas kinerja dilakukan melalui keterlibatan aktif pimpinan dalam penyusunan, perencanaan, serta evaluasi kinerja pegawai secara rutin. Pimpinan memberikan arahan melalui briefing dan bimbingan teknis, serta memastikan pencapaian target-target kinerja dilakukan secara terukur dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan pada Bab IV mengenai Efektivitas Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa Sistem Pelayanan Sehari Mesti Jadi (SILASEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari pencapaian indikator efektivitas berdasarkan dimensi kualitas, kuantitas, dan waktu pelayanan. Masyarakat merasa terbantu dengan percepatan proses administrasi kependudukan yang dapat diselesaikan dalam satu hari, khususnya di layanan offline yang dilakukan di Mall Pelayanan Publik. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan secara keliling dan online masih menemui kendala, sehingga efektivitas program belum merata di seluruh wilayah, khususnya di daerah terpencil yang sulit dijangkau. Adapun hambatan utama yang dihadapi dalam pelaksanaan SILASEMEDI antara lain adalah keterbatasan sumber daya manusia, yang tidak sebanding dengan jumlah permohonan masyarakat yang mencapai hampir 200 orang per hari, infrastruktur jaringan yang belum memadai, khususnya dalam pelaksanaan layanan keliling di daerah pelosok, menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak dapat diselesaikan dalam satu hari, kurangnya pengalaman dan pemahaman operator terhadap standar operasional prosedur (SOP), sehingga berpotensi menyebabkan kesalahan dalam proses verifikasi data dan pencetakan dokumen, pengawasan yang belum optimal dalam menjamin ketepatan dan konsistensi pelaksanaan layanan sesuai prosedur.

Adapun Strategi untuk mengatasi hambatan tersebut, telah dilakukan sejumlah upaya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Upaya-upaya tersebut meliputi peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pembekalan terkait pemahaman SOP dan pelayanan digital, penyediaan tambahan sarana prasarana seperti komputer dan jaringan pendukung, serta pelaksanaan koordinasi lintas sektoral untuk mendukung pelayanan keliling di wilayah yang sulit dijangkau. Selain itu, penguatan sistem pengawasan juga mulai diterapkan untuk menjamin akuntabilitas dan kualitas layanan. Namun, upaya-upaya tersebut masih perlu ditingkatkan secara menyeluruh dan berkelanjutan agar SILASEMEDI benar-benar dapat menjangkau seluruh masyarakat secara adil dan efisien.

Berdasarkan Simpulan diatas, beberapa saran sehubungan dengan penelitian yang telah dilaksanakan, yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah Kabupaten Sumedang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebaiknya meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan SILASEMEDI, terutama di daerah pelosok, dengan memperkuat kapasitas layanan keliling. Hal ini dapat dilakukan melalui penambahan jumlah operator, kendaraan pelayanan, serta penjadwalan layanan yang lebih merata di seluruh kecamatan.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas infrastruktur jaringan dan sarana teknologi informasi di wilayah-wilayah terpencil. Konektivitas yang stabil sangat penting untuk mendukung kelancaran proses verifikasi data dan pencetakan dokumen secara digital, agar prinsip "sehari mesti jadi" benar-benar dapat tercapai di seluruh metode layanan.
3. Upaya peningkatan kapasitas aparatur dalam melaksanakan pelayanan SILASEMEDI perlu dilakukan secara berkelanjutan. Pemerintah daerah disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan teknis mengenai standar operasional prosedur (SOP), penggunaan aplikasi layanan digital, serta etika pelayanan publik agar petugas mampu bekerja secara profesional dan akurat.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga diharapkan memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan SILASEMEDI, baik melalui pengukuran kepuasan masyarakat, efektivitas waktu pelayanan, maupun akurasi dokumen. Evaluasi ini perlu dilakukan secara rutin dan dijadikan dasar untuk pengambilan kebijakan perbaikan layanan di masa yang akan datang.

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam menyusun penelitian sejenis yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Penelitian lanjutan juga diharapkan dapat mengeksplorasi pendekatan kuantitatif maupun kajian komparatif antar daerah guna memperoleh pemahaman yang lebih luas dan komprehensif terkait penerapan layanan SILASEMEDI.

REFERENCES

- Amy Rahayu, D. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Desyani, L. S., Santanu, G., & Riyasa, I. A. P. W. (2022). *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Program Perjanjian Kerjasama (PKS) Desa di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Hasibuan, Malayu SP. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Bumi Aksara
- Indrawijaya. 2014. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika.
- Muhayyag, M., Khaerah, N., & Hamrun, H. (2022). *Si Jagai (Siap, Jemput, Antar, Jaga, dan Peduli): An Innovative Program for Enhancing Health Services in Pangkajene and Islands Regency*. *Journal of Government and Political Issues*, 2(3), 146-155.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.