

PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN *ONLINE* (SILAMO) DI KANTOR DESA LABUHAN SUMBAWA KECAMATAN LABUHAN BADAS

Donny Wijaya¹, Indah Syakira Safitri*, Muslim³

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Samawa, Sumbawa, Indonesia

Penulis Korespondensi: indahsyakiras@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History <i>Received: 05 Mei 2026</i> <i>Revised: 15 Mei 2026</i> <i>Published: 30 Juni 2026</i>	Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO) merupakan inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SILAMO di Kantor Desa Labuhan Sumbawa, Kecamatan Labuhan Badas, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SILAMO di Kantor Desa Labuhan Sumbawa telah berjalan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam hal kemudahan akses, efisiensi waktu, dan biaya. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan internet, kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, serta sosialisasi yang belum optimal kepada masyarakat. Faktor pendukung penerapan SILAMO meliputi komitmen pemerintah desa dan dukungan dari Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa. Faktor penghambatnya adalah keterbatasan perangkat keras, gangguan jaringan, dan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur jaringan, pelatihan berkelanjutan bagi operator desa, serta penguatan sosialisasi kepada masyarakat.
Keywords <i>Implementasi Kebijakan;</i> <i>Inovasi Pelayanan;</i> <i>Digital Government;</i> <i>Silamo;</i>	

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan telah mendorong penerapan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk penerapan e-government di bidang administrasi kependudukan adalah pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan secara online yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang seringkali berjarak jauh.

Kabupaten Sumbawa sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Barat telah mengembangkan inovasi di bidang pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO). SILAMO merupakan sistem yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya, melalui kantor desa atau kelurahan tanpa harus datang ke kantor Dukcapil. Sistem ini

diharapkan dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mengurangi biaya dan waktu tempuh, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan yang penting.

Kantor Desa Labuhan Sumbawa, Kecamatan Labuhan Badas, merupakan salah satu desa di Kabupaten Sumbawa yang telah menerapkan SILAMO. Desa ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik sebagai desa yang terletak di wilayah pesisir dengan akses ke kantor Dukcapil yang cukup jauh. Penerapan SILAMO di desa ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang sebagian besar bekerja sebagai nelayan dan petani dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus meninggalkan pekerjaan mereka. Namun demikian, penerapan sistem ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, baik dari sisi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun kesiapan masyarakat.

Penelitian tentang penerapan e-government di tingkat desa telah banyak dilakukan, namun penelitian yang secara spesifik membahas penerapan SILAMO di Kabupaten Sumbawa masih terbatas. Penelitian oleh Suryani dan Kusuma (2023) menunjukkan bahwa penerapan e-government di tingkat desa dapat meningkatkan efisiensi pelayanan jika didukung oleh infrastruktur yang memadai dan sumber daya manusia yang kompeten. Penelitian oleh Rahmawati (2022) mengungkapkan bahwa faktor sosialisasi dan literasi digital masyarakat menjadi kunci keberhasilan penerapan sistem pelayanan online di daerah pedesaan. Sementara penelitian oleh Nugroho dan Hidayat (2021) menemukan bahwa kendala utama penerapan e-government di daerah pedesaan adalah keterbatasan akses internet dan listrik.

Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada fokus analisis yang spesifik terhadap penerapan SILAMO di Kantor Desa Labuhan Sumbawa, yang belum banyak diteliti sebelumnya. Desa Labuhan Sumbawa memiliki karakteristik sebagai desa pesisir dengan dinamika sosial ekonomi dan akses teknologi yang spesifik. Penelitian ini juga mengisi kesenjangan pengetahuan tentang implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa di Kabupaten Sumbawa.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis penerapan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO) di Kantor Desa Labuhan Sumbawa, Kecamatan Labuhan Badas; (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan SILAMO; dan (3) merumuskan rekomendasi untuk peningkatan penerapan SILAMO di Desa Labuhan Sumbawa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam penerapan SILAMO dalam konteks organisasi dan lingkungan yang spesifik. Studi kasus memungkinkan eksplorasi komprehensif terhadap berbagai aspek penerapan sistem, dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhinya.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Labuhan Sumbawa, Kecamatan Labuhan Badas, Kabupaten Sumbawa, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pemilihan lokasi didasarkan pada

pertimbangan: (1) Desa Labuhan Sumbawa merupakan salah satu desa yang telah menerapkan SILAMO di Kabupaten Sumbawa; (2) desa ini memiliki karakteristik sebagai desa pesisir dengan akses ke kantor Dukcapil yang relatif jauh; dan (3) belum adanya penelitian tentang penerapan SILAMO di desa tersebut. Penelitian berlangsung selama 4 bulan, yaitu dari Januari hingga April 2026.

Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling dengan kriteria: (1) memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam penerapan SILAMO; (2) memahami dinamika pelayanan administrasi kependudukan di Desa Labuhan Sumbawa; dan (3) bersedia memberikan informasi secara sukarela. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 12 orang yang terdiri dari: Kepala Desa Labuhan Sumbawa, operator SILAMO (perangkat desa yang ditunjuk), perwakilan Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa, perwakilan Kecamatan Labuhan Badas, tokoh masyarakat, dan 7 orang masyarakat pengguna layanan SILAMO.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman dan perspektif informan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan SILAMO di Kantor Desa Labuhan Sumbawa, termasuk alur pelayanan dan interaksi antara operator dengan masyarakat. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder berupa dokumen kebijakan, laporan pelaksanaan, data statistik, dan dokumentasi kegiatan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan member checking. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Member checking dilakukan dengan mengkonfirmasi temuan penelitian kepada informan untuk memastikan akurasi interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Penerapan SILAMO di Kantor Desa Labuhan Sumbawa

Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO) mulai diterapkan di Kantor Desa Labuhan Sumbawa pada tahun 2021. Penerapan sistem ini merupakan bagian dari program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa untuk memperluas akses pelayanan administrasi kependudukan hingga ke tingkat desa. SILAMO di Desa Labuhan Sumbawa dioperasikan oleh seorang operator desa yang telah mendapatkan pelatihan dari Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa.

Melalui SILAMO, masyarakat Desa Labuhan Sumbawa dapat mengurus berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan, antara lain: perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru, perubahan data KK, pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan Akta Kematian, dan pembuatan surat keterangan pindah.

Proses pelayanan dilakukan dengan masyarakat datang ke Kantor Desa membawa dokumen persyaratan, kemudian operator desa mengunggah data dan dokumen melalui aplikasi SILAMO yang terintegrasi dengan sistem Dukcapil Kabupaten Sumbawa. Setelah data diverifikasi dan diproses di tingkat kabupaten, dokumen yang sudah jadi dikirim kembali ke Kantor Desa untuk diserahkan kepada masyarakat.

Berdasarkan data dari operator SILAMO Desa Labuhan Sumbawa, sepanjang tahun 2023 terdapat 345 permohonan pelayanan yang diproses melalui SILAMO, dengan rincian: perekaman KTP baru 89 permohonan, pencetakan KTP 56 permohonan, pembuatan KK baru 42 permohonan, perubahan data KK 34 permohonan, Akta Kelahiran 78 permohonan, Akta Kematian 28 permohonan, dan surat keterangan pindah 18 permohonan. Jumlah ini menunjukkan bahwa SILAMO telah dimanfaatkan oleh masyarakat Desa Labuhan Sumbawa untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan.

Tabel 1. Jumlah Permohonan Pelayanan Melalui SILAMO di Desa Labuhan Sumbawa

No	Jenis Pelayanan	2022	2023
1	Perekaman KTP Baru	67	89
2	Pencetakan KTP	42	56
3	Pembuatan KK Baru	35	42
4	Perubahan Data KK	28	34
5	Akta Kelahiran	62	78
6	Akta Kematian	19	28
7	Surat Keterangan Pindah	12	18
Total		265	345

Sumber: Data Primer diolah (2025)

Evaluasi Penerapan SILAMO di Desa Labuhan Sumbawa

Aspek Kemudahan Akses

Salah satu tujuan utama penerapan SILAMO adalah untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SILAMO telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat Desa Labuhan Sumbawa dalam mengurus dokumen kependudukan. Sebelum adanya SILAMO, masyarakat harus menempuh jarak sekitar 4 kilometer ke kantor Dukcapil di Sumbawa Besar, yang memakan waktu dan biaya transportasi yang tidak sedikit. Dengan SILAMO, masyarakat cukup datang ke Kantor Desa yang jaraknya hanya beberapa ratus meter dari rumah mereka.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna layanan mengungkapkan bahwa mereka merasakan kemudahan yang signifikan setelah adanya SILAMO. Seorang ibu rumah tangga yang mengurus Akta Kelahiran anaknya menyatakan bahwa prosesnya menjadi lebih mudah dan cepat dibandingkan sebelumnya. Ia tidak perlu kehilangan satu hari kerja atau menyewa kendaraan untuk pergi ke Sumbawa Besar. Waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen juga menjadi lebih singkat, dari yang sebelumnya bisa memakan waktu 1-2 hari menjadi hanya beberapa jam.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam aspek kemudahan akses. Pertama, tidak semua masyarakat mengetahui adanya layanan SILAMO di Kantor Desa. Beberapa informan mengaku baru mengetahui layanan ini setelah diinformasikan oleh tetangga atau keluarga. Kedua, masih ada masyarakat yang lebih memilih untuk mengurus langsung ke Dukcapil karena menganggap proses di desa lebih lama atau tidak pasti. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi tentang keberadaan dan mekanisme SILAMO masih perlu ditingkatkan.

Aspek Efisiensi Waktu dan Biaya

Penerapan SILAMO juga berdampak pada efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen melalui SILAMO adalah 2-3 hari kerja, jauh lebih singkat dibandingkan dengan pengurusan langsung di Dukcapil yang bisa memakan waktu hingga 1-2 minggu karena antrian dan proses administrasi yang panjang. Efisiensi waktu ini sangat dirasakan oleh masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaan dan tanggung jawab lainnya.

Dari sisi biaya, masyarakat menghemat biaya transportasi yang sebelumnya harus dikeluarkan untuk perjalanan ke Sumbawa Besar. Berdasarkan perhitungan, biaya transportasi pulang pergi ke Sumbawa Besar dari Desa Labuhan Sumbawa mencapai Rp 100.000 - Rp 150.000 untuk transportasi umum atau lebih jika menggunakan kendaraan pribadi. Dengan adanya SILAMO, biaya ini dapat dihemat. Selain itu, masyarakat juga tidak kehilangan potensi pendapatan karena tidak perlu meninggalkan pekerjaan untuk mengurus dokumen.

Hasil wawancara dengan seorang nelayan yang mengurus KTP baru mengungkapkan bahwa ia sangat terbantu dengan adanya SILAMO. Ia tidak perlu kehilangan satu hari melaut yang bisa menghasilkan pendapatan Rp 200.000 - Rp 300.000. Dengan mengurus di desa, ia hanya perlu meluangkan waktu sekitar 30 menit untuk menyerahkan berkas dan melakukan perekaman.

Aspek Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan melalui SILAMO di Desa Labuhan Sumbawa secara umum dinilai baik oleh masyarakat. Operator desa menunjukkan sikap yang ramah dan profesional dalam melayani masyarakat. Proses pengurusan dokumen juga dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, dengan petugas membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang diperlukan. Namun demikian, kualitas pelayanan masih menghadapi beberapa kendala.

Pertama, kecepatan proses masih bergantung pada kestabilan jaringan internet. Ketika terjadi gangguan jaringan, proses pengunggahan data menjadi terhambat dan memakan waktu lebih lama. Kedua, masih terjadi keterlambatan dalam pengembalian dokumen dari Dukcapil Kabupaten ke Kantor Desa. Beberapa masyarakat mengeluhkan bahwa dokumen yang telah selesai diproses di kabupaten membutuhkan waktu beberapa hari untuk sampai ke desa karena pengiriman yang tidak setiap hari.

Ketiga, belum semua jenis pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses melalui SILAMO. Beberapa pelayanan, seperti perubahan data kependudukan yang kompleks atau perekaman KTP yang membutuhkan peralatan khusus, masih harus dilakukan langsung di kantor Dukcapil. Hal ini menyebabkan masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut tetap harus datang ke Sumbawa Besar.

Aspek Kapasitas Sumber Daya Manusia

Kapasitas sumber daya manusia dalam mengoperasikan SILAMO merupakan faktor penting dalam keberhasilan penerapan sistem. Di Desa Labuhan Sumbawa, operator SILAMO adalah seorang perangkat desa yang telah mengikuti pelatihan dari Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa. Operator menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam mengoperasikan sistem, mulai dari input data, unggah dokumen, hingga pemantauan status pemrosesan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala terkait sumber daya manusia. Pertama, operator SILAMO hanya satu orang, sehingga ketika operator berhalangan atau sedang bertugas lain, pelayanan menjadi terhenti. Kedua, operator belum memiliki pengetahuan yang mendalam tentang teknis perbaikan jika terjadi masalah pada sistem atau perangkat, sehingga ketika terjadi gangguan, operator harus menghubungi Dukcapil dan menunggu bantuan. Ketiga, operator belum memiliki keterampilan yang memadai dalam melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang SILAMO.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan SILAMO

Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang mendukung penerapan SILAMO di Kantor Desa Labuhan Sumbawa meliputi:

- a. **Komitmen pemerintah desa:** Kepala Desa Labuhan Sumbawa menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap penerapan SILAMO, termasuk dalam hal penyediaan perangkat, alokasi waktu operator, dan dukungan administrasi.
- b. **Dukungan Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa:** Dukcapil Kabupaten Sumbawa secara rutin melakukan monitoring dan pembinaan terhadap operator SILAMO, serta memberikan bantuan teknis ketika terjadi kendala.
- c. **Ketersediaan perangkat keras:** Kantor Desa Labuhan Sumbawa telah dilengkapi dengan perangkat yang diperlukan, seperti komputer, printer, scanner, dan perangkat perekaman KTP.
- d. **Antusiasme masyarakat:** Sebagian besar masyarakat menyambut positif adanya SILAMO dan memanfaatkannya untuk mengurus dokumen kependudukan.
- e. **Dukungan dari pemerintah kecamatan:** Pemerintah Kecamatan Labuhan Badas mendukung penerapan SILAMO melalui fasilitasi koordinasi antara desa dan Dukcapil.

Faktor Penghambat

Sementara itu, faktor-faktor yang menghambat penerapan SILAMO di Kantor Desa Labuhan Sumbawa meliputi:

- a. Keterbatasan infrastruktur jaringan: Gangguan jaringan internet sering terjadi, terutama pada musim hujan, yang menghambat proses pengunggahan data dan menyebabkan keterlambatan pelayanan.
- b. Keterbatasan sumber daya manusia: Operator SILAMO hanya satu orang, sehingga pelayanan terganggu ketika operator berhalangan. Selain itu, kemampuan operator dalam penanganan masalah teknis masih terbatas.
- c. Sosialisasi yang belum optimal: Tidak semua masyarakat mengetahui tentang SILAMO dan manfaatnya, sehingga pemanfaatan layanan masih belum maksimal.
- d. Rendahnya literasi digital masyarakat: Sebagian masyarakat, terutama generasi lanjut usia, mengalami kesulitan dalam memahami prosedur dan persyaratan pelayanan online.
- e. Keterbatasan perangkat pendukung: Meskipun perangkat dasar tersedia, masih terdapat keterbatasan pada perangkat pendukung seperti UPS untuk mengantisipasi pemadaman listrik.
- f. Koordinasi dengan Dukcapil: Proses pengiriman dan pengembalian dokumen antara desa dan Dukcapil masih belum optimal, menyebabkan waktu pemrosesan menjadi lebih lama.

Dampak Penerapan SILAMO terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

Penerapan SILAMO di Desa Labuhan Sumbawa telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dampak tersebut antara lain: meningkatnya akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan, meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan, dan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Berdasarkan data dari operator SILAMO, terjadi peningkatan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan di Desa Labuhan Sumbawa setelah adanya SILAMO. Jumlah KTP yang diterbitkan meningkat 33% dari 2022 ke 2023, jumlah KK baru meningkat 20%, dan jumlah Akta Kelahiran meningkat 26%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa SILAMO berhasil mendorong masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan yang sebelumnya terhambat oleh jarak dan biaya.

Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan SILAMO. Mayoritas informan menyatakan puas dengan kemudahan, kecepatan, dan biaya yang lebih rendah. Beberapa informan bahkan menyampaikan harapan agar layanan SILAMO dapat diperluas untuk jenis dokumen lainnya dan agar sosialisasi lebih ditingkatkan.

Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum terlayani dengan baik, terutama mereka yang memiliki keterbatasan akses ke Kantor Desa karena jarak atau karena tidak memiliki dokumen persyaratan yang lengkap. Beberapa masyarakat juga masih mengalami kendala karena ketidaktahuan mereka tentang prosedur dan persyaratan.

Analisis Penerapan SILAMO Berdasarkan Teori E-Government

Berdasarkan kerangka teori e-government, penerapan SILAMO di Desa Labuhan Sumbawa dapat dianalisis dari beberapa tingkatan. Pada tingkat informasi, SILAMO telah menyediakan informasi tentang prosedur dan persyaratan pelayanan, namun masih perlu ditingkatkan dari segi aksesibilitas dan kemudahan pemahaman. Pada tingkat interaksi, SILAMO telah memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan petugas dan mengajukan permohonan secara online, namun interaksi ini masih terbatas pada tatap muka di Kantor Desa. Pada tingkat transaksi, SILAMO telah memungkinkan proses pelayanan secara online hingga tahap penerbitan dokumen, namun masih belum sepenuhnya terintegrasi dan masih ada proses manual.

Teori adopsi teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) juga relevan dalam menganalisis penerapan SILAMO. Tingkat adopsi SILAMO oleh masyarakat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi manfaat (perceived usefulness). Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang telah menggunakan SILAMO merasakan kemudahan dan manfaatnya, sehingga cenderung menggunakannya kembali. Namun demikian, masyarakat yang belum menggunakan SILAMO masih ragu karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman.

Teori kesenjangan digital (digital divide) juga relevan dalam memahami penerapan SILAMO. Meskipun SILAMO bertujuan untuk menjembatani kesenjangan akses pelayanan, namun dalam praktiknya, masih terdapat kesenjangan antara masyarakat yang memiliki akses dan literasi digital yang memadai dengan yang tidak. Masyarakat yang tinggal di wilayah yang sulit dijangkau, memiliki keterbatasan pendidikan, atau kurang memiliki akses informasi cenderung kurang memanfaatkan SILAMO.

Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi kebijakan yang penting. Pertama, diperlukan peningkatan infrastruktur jaringan internet di Desa Labuhan Sumbawa untuk memastikan kestabilan koneksi dan kelancaran proses pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui kerjasama dengan penyedia layanan internet dan pemerintah daerah. Kedua, diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi operator SILAMO untuk meningkatkan kompetensi teknis dan kemampuan dalam sosialisasi kepada masyarakat. Ketiga, diperlukan penguatan sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan, manfaat, dan prosedur SILAMO melalui berbagai media, termasuk pemanfaatan media sosial dan tokoh masyarakat. Keempat, diperlukan perbaikan mekanisme koordinasi antara desa dan Dukcapil dalam hal pengiriman dan pengembalian dokumen untuk mempersingkat waktu pemrosesan. Kelima, diperlukan pengembangan sistem yang lebih terintegrasi untuk memungkinkan masyarakat mengakses SILAMO secara mandiri melalui perangkat pribadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO) di Kantor Desa Labuhan Sumbawa, Kecamatan Labuhan Badas, telah berjalan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. SILAMO telah memudahkan akses masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan, serta meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di desa tersebut. Masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan SILAMO.

Namun demikian, penerapan SILAMO masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan internet, keterbatasan sumber daya manusia operator, sosialisasi yang belum optimal, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan perangkat pendukung, dan koordinasi dengan Dukcapil yang belum optimal. Faktor-faktor pendukung penerapan SILAMO meliputi komitmen pemerintah desa, dukungan Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa, ketersediaan perangkat keras, antusiasme masyarakat, dan dukungan pemerintah kecamatan.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur jaringan internet, pelatihan berkelanjutan bagi operator desa, penguatan sosialisasi kepada masyarakat, perbaikan mekanisme koordinasi dengan Dukcapil, serta pengembangan sistem yang lebih terintegrasi. Peningkatan efektivitas penerapan SILAMO akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat di Desa Labuhan Sumbawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. (2024). Laporan Tahunan Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa Tahun 2023. Sumbawa Besar: Dinas Dukcapil Kabupaten Sumbawa.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Nugroho, H., & Hidayat, T. (2021). Kendala Penerapan E-Government di Daerah Pedesaan: Studi Kasus di Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 8(2), 78-95.
- Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 97 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO).
- Rahmawati, S. (2022). Sosialisasi dan Literasi Digital dalam Penerapan Layanan Administrasi Online di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 45-62.
- Ratnasari, R., Sarengat, W., & Setiadi, A. (2015). Analisis Pendapatan Peternak Ayam Broiler pada Sistem Kemitraan di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang. *Animal Agriculture Journal*, 4(1), 47-53.
- Riyadi, R., & Deddy, D. (2005). *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Suryani, D., & Kusuma, A. (2023). Efektivitas Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 56-73.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Wijaya, D., Mardiansyah, M., & Nurhidayati, S. (2025). Pelaksanaan program pembangunan infrastruktur desa di Labuhan Sumbawa Kecamatan Labuhan Badas. *Jurnal Kapita Selektu Administrasi Publik*, 2(2), 304-316.
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.