



# Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Siap Melayani Identitas Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Buleleng

1<sup>st</sup> Gede Gangga Bertha Aditya Prana<sup>a</sup>, 2<sup>nd</sup> I Ketut Winaya<sup>a</sup>, 3<sup>rd</sup> Putu Eka Purnamaningsih<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana, Indonesia

Correspondent: [gangga.bertha@gmail.com](mailto:gangga.bertha@gmail.com)

## Abstract

Public services are an important aspect of the government system, because the government is basically a servant of the community. Population Administration Services are one of the basics of the public service system, however, the problem of heterogeneous conditions causes problems for the community in population administration services. Therefore, DISDUKCAPIL Buleleng Regency implemented the SIMELIK program with a pick-up and drop-off system in population administration services. This research was conducted in 8 sub-districts in Buleleng Regency. The informants for this research consisted of 1) Head of SIMELIK's population administration and civil registration services in Buleleng Regency; 2) Head of population registration services; 3) Coordinator of SIMELIK population administration services; 4) the target community for the SIMELIK program. Data collection techniques were carried out by conducting interviews and observations. The data analysis technique used was qualitative descriptive analysis. The results of this research show that the program implementation has been running effectively and efficiently because it has been able to increase service targets to the community. The community can be reached more widely and more evenly through scheduled services. However, there are obstacles in implementing the program where the socialization carried out does not reach a wide range so that most people do not know about the program being implemented. Another obstacle is that the equipment used is classified as old, so it is necessary to rejuvenate the equipment used to provide services. Another obstacle is the lack of energy used so that it has not been able to reach a wider and optimal reach.

**Keywords:** SIMELIK, Public Services, Population Administration

## 1. Pendahuluan

Pelayanan bisa dikatakan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pemerintah yang merupakan penyedia layanan merupakan institusi yang dibentuk agar mengakomodasi semua kepentingan masyarakat ataupun pemerintah dalam pelaksanaan tugas negara yang kompleks. Masyarakat sebagai warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara optimal seperti pelayanan administratif pelayanan barang maupun jasa pelayanan paling pokok yang diselenggarakan oleh pemerintah desa adalah pelayanan administrasi dibidang kependudukan hal ini dikarenakan menyangkut dasar sebagai warga negara dan merupakan identitas yang melekat dalam kehidupan seseorang (Limbong, 2022). Seseorang yang memiliki dokumen kependudukan yang sah dan lengkap dapat memperoleh pelayanan pemerintah maupun pelayanan publik lainnya karena hal ini merupakan syarat utama mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, pendaftaran serta pencatatan sipil yang menjadi bagian dari administrasi kependudukan sudah seharusnya disusun dengan baik dan rapi. Salah satu cara untuk dapat merealisasikannya adalah kebijakan publik (Andina, 2014).

Kebijakan publik adalah salah satu jalan yang dapat dilakukan pemerintah dalam menyelesaikan sebuah masalah tertentu di masyarakat. Pemerintah sebaiknya memiliki tanggungjawab terhadap segala bentuk tindakan dan kebijakan yang telah dirumuskan dan diberlakukan kepada masyarakat. Kebijakan publik harus memiliki keselarasan dengan tujuan pelayanan publik, dimana pelayanan publik adalah salah satu tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat (Fitri & Malau, 2023). Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah menunjukkan bahwa pemimpin memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik (Andika & Darmanto, 2020). Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan berpedoman kepada hakekat dan dasar hukum yang berlaku.

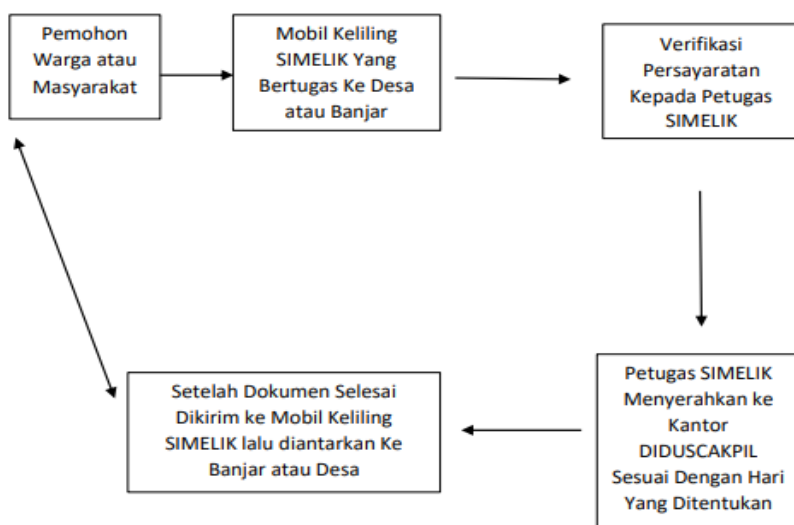
Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam hal administrasi kependudukan ialah SIMELIK. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019 berdasarkan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun

2013 ditegaskan bahwa “lembaga pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan kepada tiap-tiap penduduk berkenaan dengan pelaporan peristiwa penting dengan kependudukan (Astri, 2014).

Administrasi kependudukan mencatat peristiwa penting kependudukan. Disini seharusnya dilakukan secara kompleks seperti halnya memberikan pelayanan gratis melengkapi dokumen-dokumen penting yang dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat baik yang mampu maupun belum mampu karena masih banyak masyarakat yang sudah lansia atau berumur yang masuk dalam kategori miskin sangat memerlukan dokumen-dokumen kependudukan seperti pembuatan KTP Elektronik serta dokumen lainnya. Oleh karena itu, konsistensi program yang dijalankan seperti program SIMELIK adalah sebuah hal yang penting. Konsistensi sebuah program layanan tentunya akan menemukan berbagai hambatan, namun jika konsistensi dapat dijaga maka senantiasa program yang dijalankan akan menuai hasil yang optimal (Tristiana & Widagdo, 2023). Terlebih lagi, layanan administrasi pada bidang kependudukan adalah layanan yang sangat mendasar bagi pelayanan publik lainnya, karena secara administrasi data kependudukan selalu diperlukan dalam pelayanan publik.

Pemerintah selalu berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin cepat, tepat dan akurat seperti pada Kabupaten Buleleng yang memberikan fasilitas pelayanan gratis kepada seluruh warga Desanya. Adapun pelayanan gratis yang diberikan yaitu pelayanan penertiban dokumen kependudukan melalui unit mobil keliling (SIMELIK). Pelayanan SIMELIK merupakan pelayanan dari DIDUSCAKPIL kabupaten Buleleng yang akan dijangkau seluruh kecamatan untuk desa adanya layanan ini bertujuan untuk memberikan kesadaran masyarakat untuk melengkapi administrasi kependudukannya selain itu masyarakat juga dipermudah dalam proses melengkapi data-data kependudukannya. Prosedur pelayanan SIMELIK dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 1.1 Alur Pelayanan SIMELIK**



Sumber: Hasil Wawancara Terhadap Disducapil Kabupaten Buleleng (2023)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa alur pelayanan SIMELIK pada proses pembuatan KTP Elektronik menjadi lebih mudah dimana diawali dengan pemohon membuat serta menyerahkan laporan ke kantor desa perbekel lalu pihak kantor desa perbekel menyampaikan surat permohonan dan menghubungi mobil keliling SIMELIK untuk datang ke banjar atau tempat yang sudah ditentukan, sesudah mobil keliling SIMELIK datang hal selanjutnya adalah petugas pelaksana mendata persyaratan tersebut apakah sudah terverifikasi sesuai dengan yang diberikan, ketika data sudah tervalidasi dengan benar maka petugas pelaksana akan menyerahkan ke DIDUSCAKPIL dengan rentang 1 hari kerja. Dengan adanya program pelayanan SIMELIK yang berbasis sistem jemput bola menjadi efektif dan efisien. Program ini dilaksanakan pada tahun 2019 dan jika dilihat dari perkembangannya di lapangan bahwa masyarakat yang memanfaatkan program masih naik turun dimasing-masing daerah maupun desa pertahunnya sampai dengan 2022.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas pelayanan SIMELIK pada DISDUKCAPIL Kabupaten Buleleng, kendala yang dihadapi adalah: Pertama yaitu lokasi tempat pelayanan administrasi dokumen beroperasi. Lokasinya

tidak menjangkau sampai kedalam desa atau banjar pelosok yang menyebabkan mobil SIMELIK pada saat beroperasi dengan kapasitas besar harus mencari tempat lain untuk beroperasi. Perpindahan tempat operasi pada hari-hari tertentu yang tidak diketahui masyarakat tersebutlah yang menyebabkan masih memilih tetap melakukan pengurusan dokumen administrasi DIDUSKAKPIL Kabupaten Buleleng. Permasalahan yang kedua, kurangnya sosialisasi mengenai program pelayanan administrasi kependudukan SIMELIK pada yang kurang optimal karena masih terdapat banyak masyarakat yang memiliki kondisi sakit ataupun cacat fisik yang sanga membutuhkan dokumen-dokumen kependudukan seperti KTP Elektronik serta dokumen lainnya yang menyebabkan masyarakat memilih untuk tetap melakukan pengurusan dokumen DIDUSKAKPIL Buleleng dan kurangnya sosialisasi mengenai jam operasional mobil pelayanan administrasi kependudukan SIMELIK menyebabkan banyak masyarakat yang menunggu lama.

Permasalahan ketiga, pada keterbatasan biaya pemeliharaan dan perbaikan kendaraan operasional mobil SIMELIK sehingga hanya memberikan pelayanan pada kendaraan dengan kapasitas kecil saja. Serta adanya keterbatasan kouta dalam melakukan pelayanan pengurusan dokumen administrasi yang dalam seharinya hanya menerima 10 dokumen administrasi kependudukan setiap harinya. Permasalahan keempat, pada jam operasional mobil pelayanan administrasi kependudukan. Mobil SIMELIK yang harusnya melakukan operasional sesuai dengan jam kerja yakni jam 9 pagi hingga jam 3 sore, namun pada saat melayani pengurusan administrasi kependudukan jam operasionalnya tidak menentu. Permasalahan kelima, pelayanannya masih menggunakan koneksi internet yang cukup lambat sehingga pada saat memasukkan data ke sistem membutuhkan waktu yang terbilang lama di tiap-tiap desa.

Program pelayanan administrasi kependudukan SIMELIK bisa dikategorikan berhasil apabila tujuan dari program tersebut tercapai. Selain itu juga kendala-kendalnya sudah dapat dievaluasi dengan baik. Kebijakan publik dibuat guna menjawab permasalahan publik yang menilai apakah tujuannya dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Evaluasi suatu program bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan kegagalan dari pelaksanaan suatu kebijakan publik. Kemudian setelah itu, keberhasilan dan juga kegagalannya akan dapat memberikan rekomendasi kebijakan.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Gunawan, 2022). Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Unit analisis dalam penelitian ini ialah DIDUSKAKPIL Kabupaten Buleleng, khususnya mengenai program SI MELIK. Penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan (verifikasi).

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil Temuan**

#### **a) Efektivitas**

Efektivitas adalah kebijakan yang mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan kegiatan. Berdasarkan pengertian tersebut, efektivitas diartikan sebagai suatu standar dalam hal tujuan dan sasaran yang ingin dicapai pada saat mengevaluasi implementasi kebijakan. Berdasarkan efektivitas program SIMELIK yang dijalankan sudah menysar pada hasil yang diharapkan. Hasil yang diharapkan yaitu masyarakat Kabupaten Buleleng terlayani dalam seluruh program yang dimiliki oleh Disdukcapil. Sasaran program yang dapat menjangkau sebagian besar masyarakat berkat program ini dapat berjalan dengan baik dimana masyarakat yang tersasar menjadi lebih luas dan terjangkau meskipun berada di pelosok.

Pelaksanaan program SIMELIK juga mengurangi antrean yang terjadi di kantor Disdukcapil saat masyarakat yang ingin dilayani pada hari kerja membludak. Kelebihan program ini yaitu pelayanan terhadap masyarakat menjadi terstrukt dengan jadwal yang telah dirancang sebelumnya sehingga masyarakat tidak menunggu lama.

Efektivitas program SIMELIK dilihat dari pencapaian hasil yang diharapkan sudah memenuhi kriteria efektif. Program SIMELIK juga memberikan dampak yang signifikan terhadap target pelayanan yang awalnya hanya 10% meningkat pesat berkat kunjungan langsung ke desa-desa hingga kota. Sehingga, pelaksanaan program SIMELIK memiliki dampak yang baik bagi masyarakat dan bagi pelaksanaan program yang menjadi lebih efektif dan sesuai dengan sasaran dan tujuan pelayanan yang dirancang. Pelaksanaan program juga perlu dilakukan peningkatan dari sisi sosialisasi kepada masyarakat mengenai jadwal maupun persyaratan yang diperlukan dari sisi berkas. Hal lain yang perlu ditingkatkan yaitu sosialisasi dengan media sosial agar lebih ditingkatkan sehingga efektivitas program SIMELIK akan menjadi meningkat dan sesuai dengan tujuan dari Pemerintah Kabupaten Buleleng.

#### **b) Efisiensi**

Efisiensi mengacu pada berapa banyak pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai efisiensi tertentu. Efisiensi ditunjukkan dengan seberapa besar usaha atau pengeluaran yang digunakan untuk mencapai efisiensi tertentu (Ismawati, 2022). Efisiensi dapat diartikan sebagai standar yang menilai seberapa banyak kerja atau kebijakan yang dilaksanakan dalam mewujudkan tujuan dan sasaran yang dapat dicapai. Dilihat dari efisiensi program, pelaksanaan program SIMELIK oleh Disdukcapil Kabupaten Buleleng sudah sangat efisien. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor, yang pertama dari masyarakat. Masyarakat yang lokasi rumahnya jauh dari kantor Disdukcapil pada awalnya memerlukan waktu tempuh kurang lebih 2 jam untuk mengurus berkas maupun surat-surat yang ingin diurus di Disdukcapil. Dengan program SIMELIK masyarakat tidak perlu lagi menempuh jarak yang jauh lagi karena petugas yang akan mengunjungi desa masing-masing dan kota sesuai jadwal yang ditetapkan. Masyarakat hanya perlu menunggu sesuai jadwal yang diberikan di desanya serta kota dan menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan. Sehingga menjadi efisien dari sisi masyarakatnya sendiri dan menghemat dari biaya dan waktu yang diperlukan masyarakat.

Faktor lainnya datang dari kapasitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Sebelum adanya program SIMELIK dalam hari kerja terkadang masyarakat yang datang sampai 500 orang padahal kapasitas pelayanan sehari hanya 250 orang. Hal ini mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Program SIMELIK memberikan jalan keluar yang tepat dengan permasalahan tersebut. Dengan program tersebut pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih terstruktur dan dapat lebih kondusif sehingga dapat mengefisienkan waktu pelayanan. Dengan pelayanan yang terjadwal dan menyasar ke desa masing-masing dan kota masyarakat sehingga akan meminimalisir masyarakat yang datang ke kantor sehingga antrian yang terjadi dapat diminimalisir. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program SIMELIK sudah berjalan secara efisien dalam pelayanan kepada masyarakat.

Namun dari pemaparan mengenai pelaksanaan program SIMELIK di Kabupaten Buleleng, terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaan program sehingga menjadi tidak efisien. Tidak efisien dilihat dari segi masyarakatnya dimana masyarakat yang memerlukan pelayanan cepat tidak dapat langsung menerima pelayanan tersebut dan harus menunggu sampai jadwal yang di dapat sesuai desa masing-masing. Program ini menjadi tidak efisien saat sebagian besar masyarakat di pedesaan dengan jarak yang jauh memerlukan pelayanan yang urgent, sehingga mengharuskan mereka tetap ke kantor agar pelayanan dapat di dapatkannya secara langsung. Dapat dikatakan bahwa pelayanan program SIMELIK menjadi tidak efisien saat diperlukan pelayanan dengan waktu yang cepat karena terbatas jadwal yang diberikan oleh petugas sehingga pelayanan pada satu desa menjadi tidak sering. Hal ini menjadi salah satu hal dalam pelayanan yang harus di perhatikan agar dapat dilaksanakan dengan waktu yang lebih fleksibel dan jadwal yang lebih banyak sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan lebih sering. Penambahan tenaga pelayanan juga perlu diperhatikan karena untuk memperoleh pelayanan yang lebih optimal dan sering maka otomatis petugas yang disiapkan juga harus lebih banyak agar dapat dijadwalkannya lebih banyak.

#### **c) Kecukupan**

Berdasarkan hasil temuan diperoleh bahwa masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan sama saja dengan pelayanan yang dilakukan di kantor Disdukcapil. Waktu pelayanan yang dirasakan memerlukan waktu normal seperti biasa dan tidak ada perbedaan. Manfaat yang dirasakan hanya lokasi pelayanan yang menjadi lebih fleksibel di masing-masing desa dan kota. Sehingga perlu adanya evaluasi dari sisi pelayanan dengan solusi seperti penambahan tenaga maupun peralatan yang lebih sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal dan lebih banyak masyarakat yang dapat dilayani dengan baik.

#### d) Perataan

Perataan merupakan suatu usaha yang dilakukan guna terciptanya kesamaan atau kestabilan. Perataan disini berkaitan dengan perataan sarana dan prasarana yang digunakan sebagai penunjang dalam pelaksanaan program SIMELIK. Peralatan yang digunakan pada program SIMELIK sudah memadai dan cukup namun alat yang digunakan memerlukan peremajaan. Peralatan yang digunakan sebagian besar sudah memiliki umur yang tua sehingga perlu adanya peremajaan pada alat yang digunakan untuk melayani masyarakat.

Peremajaan peralatan yang digunakan bertujuan agar pelaksanaan pelayanan menjadi lebih optimal. Dengan peralatan yang lebih baru dan canggih, pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal dan efisien. Perlu adanya penganggaran untuk peremajaan peralatan dari Disdukcapil agar peremajaan dapat direalisasikan.

Peremajaan peralatan dalam pelaksanaan program perlu didukung dengan tenaga pelayanan yang memadai. Dengan tenaga yang memadai dapat menggunakan peralatan dengan baik dan menjalankan dengan baik. Hal tersebut dapat mengoptimalkan pelayanan. Sasaran pelayanan yaitu masyarakat tentunya arah dari pelayanan adalah kepuasan dari masyarakat. Dengan pelayanan yang lebih optimal maka pelayanan akan lebih luas dan merata sehingga masyarakat yang terkena dampak dalam pelayanan juga akan banyak dan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

#### e) Responsivitas

Responsivitas pertanyaannya adalah sejauh mana kebijakan dapat menanggapi kebutuhan, kredensial, atau nilai-nilai kelompok orang tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut, diketahui bahwa kriteria tanggung jawab juga penting sebagai salah satu ukuran untuk menilai keberhasilan kebijakan. Pelaksanaan program SIMELIK merupakan sebuah solusi dari pelayanan Disdukcapil yang tidak optimal kepada masyarakat sehingga dirancangnya program yang mampu mewadahi lebih banyak masyarakat yang dapat dilayani.

Program SIMELIK mampu menampung lebih banyak masyarakat dalam pelaksanaannya. Pelayanan yang diberikan dengan sistem jemput bola merupakan salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk memperluas jangkauan. Masyarakat yang memiliki tempat tinggal jauh akan lebih terdampak pada program ini sehingga mampu menjadi solusi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan program SIMELIK yaitu pelayanan kepada masyarakat yang lebih optimal. Sasarannya adalah seluruh lapisan masyarakat dan tidak ada perbedaan, dimana seluruh masyarakat dilayani dengan sama dan adil. Program ini menyasar masyarakat yang lokasinya di pedesaan dengan jarak tempuh jauh dari kantor Disdukcapil sehingga dengan didatangi langsung dapat mengurangi jarak yang ditempuh untuk mendapatkan pelayanan. Dampak lainnya yang diperoleh yaitu masyarakat tidak perlu mengantri dan mendapatkan jadwal yang pasti dalam pelayanan. Dampak tersebut memberikan keuntungan bagi masyarakat sehingga dapat mengoptimalkan waktu mereka.

Kelemahan yang dirasakan pada program ini yaitu kurangnya waktu dalam pelayanan masing-masing desa sehingga kurang fleksibel masyarakat yang memerlukan pelayanan di waktu mendesak. Kelemahan lainnya yaitu kurangnya sosialisasi dengan jangkauan yang luas sehingga masyarakat kurang mengetahui jadwal pelayanan yang diberikan. Meskipun bekerjasama dengan aparat desa, namun pemberian informasi dapat dilakukan diberbagai media sosial sehingga masyarakat dapat mengetahuinya.

Tenaga yang kurang juga menjadi kelemahan dalam pelayanan program SIMELIK yang menyebabkan pelayanan tidak dapat dilakukan dengan jadwal yang lebih sering. Penambahan tenaga dapat mengakibatkan jadwal pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih sering mendatangi desa-desa dan kota. Hal ini dapat meningkatkan target pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jika kelemahan yang dipaparkan dapat diatasi dengan baik maka pelayanan kepada masyarakat akan meningkat dan tujuan dari Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan dapat tercapai dengan baik.

#### f) Ketepatan

Ketepatan (appropriateness) ini adalah masalah rasionalisasi material. Akurasi mengacu pada nilai atau biaya tujuan kebijakan. Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna dan berharga? Akurasi mengacu pada sejauh mana target dapat berguna dan berharga bagi masyarakat. Tujuan dilaksanakannya program SIMELIK adalah memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Buleleng. Program SIMELIK sudah berjalan sesuai dengan tujuan dan sasarnya dimana sebagian besar masyarakat Kabupaten Buleleng telah dilayani dengan baik.

Dampak yang dirasakan masyarakat yaitu kemudahan dalam proses pelayanan ke Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Alasan pertama mereka tidak perlu jauh jauh datang ke Disdukcapil karena pelayanan Simelik memfasilitasi untuk pelayanan yang mendatangi langsung ke masyarakat. Program Simelik yang memiliki tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat terhadap semua program yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Segala jenis dokumen bisa dilayani pada mobil simelik lalu apa kekurangan mereka dalam proses pelayanan difasilitasi oleh petugas. Permasalahan yang dihadapi masyarakat diberikan solusi oleh petugas Disdukcapil dan lain sebagainya. Alasan yang kedua tentunya dengan pelayanan yang dekat dapat mengefektifkan pelayanan yang diberikan. Pelayanan menjadi efektif dari segi waktu dan juga biaya jika mereka melakukan pelayanan langsung ke kantor Disdukcapil. Sebagai ilustrasi program Simelik turun ke desa katakan desa Sumber Kelampok dari kantor Disdukcapil berjarak 80km perjalanan diperlukan 2 jam sampai ke Desa Sumber Kelampok bisa bayangkan jika dari desa Sumber Kelampok datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Buleleng hanya untuk mengurus KK atau KTP satu saja memerlukan waktu tempuh yang panjang. Mereka berangkat jam 8 pagi, sampai kantor Disdukcapil jam 10 pagi lalu ketika mereka mengurus dokumen katakan 1 jam selesai saat pulang mereka akan sampai di Desa Sumber Kelampok sekitar jam 1 siang sampai jam 2 siang itu dari segi waktu yang kurang efektif.

## **Rekomendasi**

Mengacu pada hasil temuan dan analisa yang telah dibuat oleh peneliti maka dihasilkan rekomendasi-rekomendasi yang dapat dipergunakan sebagai upaya dalam peningkatan pelaksanaan program SIMELIK yaitu sebagai berikut:

1. Rekomendasi kebijakan yang dapat diberikan pertama yaitu mengenai kekonsistenan program Simelik ini berjalan. Berdasarkan hasil observasi diperoleh bahwa program Simelik pada tahun ini tidak berjalan optimal dan kembali pada pelayanan yang terdahulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberlangsungan program Simelik perlu dilaksanakan secara konsisten melihat dampak positif dari pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Berkat program Simelik, sasaran masyarakat yang mendapatkan pelayanan menjadi meningkat sehingga perlu digalakkan lagi sehingga pelayanan masyarakat dapat dilakukan menyeluruh dan merata.
2. Rekomendasi berikutnya yaitu memberikan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat. Pelaksanaan program Simelik yang langsung menyasar desa-desa maupun kota memiliki beberapa kendala dimana terkadang masyarakat yang tidak tahu jadwal atau masyarakat tidak paham bahwa program Simelik ke desa-desa atau kota sama pelayanannya seperti saat ke kantor secara langsung. Hal ini perlu disosialisasikan agar seluruh masyarakat menjadi lebih paham akan manfaat yang diberikan pada program Simelik ini. Dengan begitu, maka konsistensi program Simelik dapat dipertahankan dan tujuannya agar pelayanan merata kepada masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Pentingnya memberikan sosialisasi juga membantu petugas dalam memberikan pelayanan karena masyarakat yang sudah paham akan alur dan persyaratan akan mempermudah pelayanan dan mempercepat proses pelayanan sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat dilayani.
3. Rekomendasi selanjutnya yaitu memperbaharui sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Pembaruan alat perlu dilakukan mengingat mobilitas alat yang dibawa berkeliling dan digunakan di luar ruangan yang sudah termakan usia sehingga sering error pada saat digunakan dan lain sebagainya yang memungkinkan kerusakan dengan cepat. Oleh karena itu, pembaruan sarana dan prasarana program Simelik perlu dilakukan secara berkala agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal.
4. Selanjutnya yaitu rekomendasi pada tenaga atau petugas pelayanan yang dapat ditambah. Rekomendasi ini dengan pertimbangan bahwa semakin banyak petugas pelayanan maka pelayanan yang diberikan akan meningkat dan kegiatan Simelik dapat dilakukan dengan jadwal yang lebih sering dari sebelumnya. Dengan tambahan petugas maka jangkauan terhadap desa-desa maupun kota menjadi lebih banyak karena jadwal ke desa-desa hingga kota dapat ditambah dengan tenaga yang lebih banyak. Sehingga perlu diperhatikan dan pertimbangkan dalam penambahan petugas pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan yang menyeluruh dan merata lebih cepat.

#### 4. Kesimpulan

Hasil penelitian terkait evaluasi pelaksanaan program SIMELIK pada Kabupaten Buleleng diperoleh bahwa pelaksanaan program sudah berjalan dengan efektif dan efisien karena mampu meningkatkan target pelayanan kepada masyarakat. jika dilihat berdasarkan kriteria

1. Berdasarkan Efektivitas, dengan adanya program SIMELIK dilihat dari pencapaian hasil yang diharapkan sudah memenuhi kriteria efektif. Program SIMELIK juga memberikan dampak yang signifikan terhadap target pelayanan yang awalnya hanya 10% meningkat pesat berkat kunjungan langsung ke desa-desa hingga kota. Efektivitas program Simelik dapat membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung dan dapat melayani lebih banyak masyarakat sehingga terjadi peningkatan pelayanan.
2. Berdasarkan Efisiensi, dengan adanya program SIMELIK masyarakat tidak perlu lagi menempuh jarak yang jauh lagi karena petugas yang akan mengunjungi desa masing-masing sesuai jadwal yang ditetapkan. Masyarakat dapat menghemat waktu untuk mendapatkan pelayanan dan meninggalkan pekerjaannya untuk mendapatkan pelayanan, cukup melihat jadwal yang diberikan dan menunggu di Desa dan kota masing-masing sesuai jadwal yang diberikan.
3. Berdasarkan Kecukupan, dengan adanya penerapan program SIMELIK di Kabupaten Buleleng telah menghasilkan peningkatan pada target kerja Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Hal ini merupakan dampak positif yang dihasilkan dari program yang dijalankan. Program Simelik memiliki dampak positif bagi masyarakat karena dapat memberikan pelayanan dengan jangkauan yang lebih luas dan semakin banyak masyarakat yang mendapatkan pelayanan oleh program Simelik.
4. Berdasarkan Perataan, khususnya dalam segi peralatan penunjang, peralatan yang digunakan sebagian besar sudah memiliki umur yang tua sehingga perlu adanya peremajaan pada alat yang digunakan untuk melayani masyarakat. Sarana dan prasarana yang digunakan pada program Simelik perlu diperhatikan karena mobilitas yang tinggi maka peralatan akan rawan rusak dan perlu perhatian khusus untuk perawatan yang rutin secara berkala.
5. Berdasarkan Responsivitas, dengan adanya program SIMELIK mampu menampung lebih banyak masyarakat dalam pelaksanaannya. Pelayanan yang diberikan dengan sistem jemput bola merupakan salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk memperluas jangkauan. Persentase masyarakat yang terlayani oleh program meningkat tiap tahunnya. Hal ini karena banyak masyarakat yang sudah terjangkau oleh program Simelik sehingga lebih banyak masyarakat yang dapat merasakan pelayanan yang diberikan.
6. Berdasarkan Ketepatan, dengan adanya program SIMELIK sudah berjalan sesuai dengan tujuan dan sasarannya dimana sebagian besar masyarakat Kabupaten Buleleng telah dilayani dengan baik. Program Simelik sudah sesuai dengan mendatangi masyarakat langsung ke desa-desa hingga kota guna menjangkau daerah lebih luas dan lebih banyak masyarakat yang merasakan manfaat pelayanannya.

#### Daftar Pustaka

- Andika, R., & Darmanto, S. (2020). The Effect of Employee Empowerment and Intrinsic Motivation on Organizational Commitment and Employee Performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(2), 241–251. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2020.018.02.04>
- Andina, E. (2014). Pekerja Penyandang Disabilitas : Antara Bias, Prejudice, dan Diskriminasi. In S. Susiana, *Pemenuhan dan Perlindungan Hak-Hak Penyandang Disabilitas* (pp. 31-49). Jakarta: P3DI Setjen DPR RI.
- Astri, H. (2014). Peningkatan Eksistensi Diri Penyandang Disabilitas Melalui Rehabilitasi Berbasis Masyarakat. In S. Susiana, *Pemenuhan dan Perlindungan Hak-Hak Penyandang Disabilitas* (pp. 1-29). Jakarta: Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi (P3DI) Sekretariat Jenderal DPR RI.
- Fitri, Y. S., & Malau, H. (2023). Evaluasi Program Pelayanan Online Kartu Keluarga, Akta Pencatatan Sipil dan Surat Keterangan Pindah di Nagari Binjai Kabupaten Pasaman. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 95–100. <https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.20>

Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.

Ismawati, Hakim, L., & Syukri. (2022). Implementasi Program Layanan Administrasi Kabupaten Bantaeng. *Journal Unismuh*, 4(April), 1–19. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/31441-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/31441-Full_Text.pdf)

Limbong, L. V. S., & Sihombing, T. (2022). Evaluasi Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sibolga. *Jurnal Professional*, 9(2), 393–404. <https://103.81.100.214/handle/123456789/29475>

Undang-Undang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan public