

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Di Kota Surabaya.

Dinda Chendrasari¹⁾, Sapto Pramono²⁾, Ika Devy Pramudiana³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: dinda.chendras@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kapasitas perangkat Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam memberikan pelayanan kependudukan. Observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan menggunakan triangulasi merupakan metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini. Dengan Menggunakan Lima kriteria Kualitas Pelayanan Menurut Lijan Poltak Sinambela penelitian ini difokuskan pada penggunaan enam kriteria Kualitas pelayanan yakni: (i). Transparansi, (ii). Akuntabilitas, (iii). Kondisional, (iv). Partisipatif, (v). Kesamaan Hak, (vi) Keseimbangan Hak. Masih banyak kesulitan yang harus diatasi oleh mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), baik internal maupun eksternal. Berdasarkan data yang dihimpun, temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kota surabaya, karna masih banyak masyarakat surabaya yang belum paham dengan inovasi ini. Hal tersebut diperkuat dari hasil peneliti bahwa pegawai Dispendukcapil sendiri mengatakan pada hasil wawancara tersebut belum pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan peneliti melihat tidak ada nya fasilitas pendukung seperti spanduk mengenai Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di Sekitar Dispendukcapil Kota Surabaya. Adapun saran dari peneliti yakni: Memastikan upaya sosialisasi menyeluruh untuk meningkatkan kesadaran seluruh warga Kota Surabaya mengenai fungsi ADM dan memberikan panduan yang jelas dalam penggunaannya, serta penambahan mesin ADM di wilayah kecamatan agar masyarakat lebih mengenal ADM.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

Abstract

This research aims to assess the capacity of the Mandiri Dukcapil Pavilion Machine in providing population services. Participatory observation, in-depth interviews, and documentation using triangulation were the methods used for data collection in this research. By using five service quality criteria according to Lijan Poltak Sinambela, this research focuses on using six service quality criteria, namely: (i). Transparency, (ii). Accountability, (iii). Conditional, (iv). Participative, (v). Equality of Rights, (vi) Balance of Rights. There are still many difficulties that must be overcome by the Independent Dukcapil Pavilion (ADM) machine, both internal and external. Based on the data collected, research findings show that the Mandiri Dukcapil Pavilion (ADM) innovation has not been able to improve the quality of population administration services in the city of Surabaya, because there are still many people in Surabaya who do not understand this innovation. This is confirmed by the results of the researchers, that the Dispendukcapil employees themselves said in the results of the interview that they had never carried out outreach to the public and the researchers saw that there were no supporting facilities such as banners regarding the Independent Dukcapil Platform Machine around the Dispendukcapil City of Surabaya. The suggestions from researchers are: Ensure comprehensive outreach efforts to increase awareness of all Surabaya City residents regarding the function of ADM and provide clear guidance on its use, as well as adding ADM machines in sub-district areas so that people are more familiar with ADM.

Keywords: Service Quality, Public Services, Population Administration, Independent Dukcapil Platform Program (ADM)

A. LATAR BELAKANG

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, pemerintah daerah harus menyadari pentingnya memperhatikan aspek-aspek penting dalam proses administrasi publik, terutama aspek-aspek yang berkaitan dengan penyediaan layanan publik yang cepat dan efisien serta sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan latar belakang tersebut, terdapat upaya penting pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan platform mandiri Administrasi Pencatatan Sipil dan Kependudukan (Dukcapil) atau ADM dalam program pengolahan dokumen online. Sehubungan dengan hal tersebut, saya melakukan observasi ke Dinas Kependudukan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (Bloom & Reenen, 2020)

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pasal 15 maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Mewabahnya virus Covid-19 secara

global pada akhir tahun 2019 memberikan dampak yang parah bagi negara-negara secara global, termasuk Indonesia. Kejadian luar biasa ini menimbulkan gangguan yang parah pada sejumlah aspek masyarakat, terutama di sektor pelayanan publik, dan mengakibatkan terhentinya kegiatan usaha dan pendidikan untuk sementara waktu. Presiden Joko Widodo menanggapi dengan menghimbau masyarakat untuk tinggal di rumah dan memberikan instruksi kepada perusahaan dan pemerintah tentang cara menetapkan kebijakan bekerja dari rumah. Oleh karena itu, pendekatan-pendekatan baru dalam menyediakan layanan public terutama yang menggunakan teknologi muncul di tengah pandemi Covid-19 yang masih berlangsung dan laju kehidupan yang semakin cepat..(Elsye, 2020).

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan penuh dengan permasalahan, meliputi prosedur yang rumit dan melelahkan, antrian yang panjang dan melelahkan, sehingga menimbulkan ambiguitas dalam pencetakan dokumen dan selanjutnya membuat masyarakat enggan melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Tingkat kepercayaan publik terhadap Ombudsman Jawa Timur selaku pengawasan pelayanan publik terus mengalami kenaikan. Hal itu tergambar pada data penerimaan laporan masyarakat makin stabil dan menunjukkan tren positif. Dalam kurun waktu yang sama, ada kenaikan sekitar 30 persen jumlah laporan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksanaan Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Catatan sipil (DISPENDUKCAPIL) adalah kantor tempat informasi mengenai data kependudukan yang akurat dan sangat dibutuhkan dalam aktifitas program pembangunan yang dalam tugas kesehariannya ada pelayanan untuk blanko kartu keluarga, blanko kartu tanda pendudukan, akta kelahiran, akta perkawinan (Non Muslim), akta perceraian, akta kematian, pengesahan dan pengakuan anak.

Berdasarkan data Ombudsman Jawa Timur sejak Januari hingga 4 Desember 2023 telah menerima 947 laporan. Rinciannya, 569 laporan konsultasi non laporan (KNL), 30 laporan respons cepat Ombudsman (RCO), 347 laporan masyarakat (LM), dan 1 Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Dari data tersebut yang berlanjut ke pemeriksaan sebanyak 211 laporan. Rinciannya, 135 laporan telah ditutup dan 76 masih dalam proses penanganan.

Tabel 1. Laporan Masyarakat Terkait Administrasi Kependudukan

Laporan Masyarakat Terkait Administrasi Kependudukan	Tahun 2021-2022
Konsultasi Non Laporan (KNL)	569
Respon Cepat Ombudsman (RCO)	30
Laporan Masyarakat (LM)	347
Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS)	1

Sumber : OMBUDSMAN RI Jawa Timur 2023

Tantangan dan kekurangan dalam penyelenggaraan layanan Administrasi Kependudukan yang belum memenuhi harapan dan kebutuhan, diperparah dengan semakin banyaknya permasalahan yang ditimbulkan oleh pandemi Covid-19. Hal ini semakin mempersulit upaya pemerintah dalam memberikan layanan Administrasi Kependudukan yang efektif. Menurut (Elsye, 2020) Kualitas pelayanan yang masih di bawah standar telah mendorong pemerintah untuk segera melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik, khususnya mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan rumitnya prosedur dalam pengurusan dokumen kependudukan. Prosedur-prosedur ini ditandai dengan kompleksitas, kurangnya kepastian waktu, dan perlunya peningkatan transparansi mengenai biaya layanan. Penting untuk terus meningkatkan pelayanan publik agar dapat secara efektif memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Pelayanan publik merupakan komitmen negara untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Sebagai hak konstitusional, baik

Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah wajib memenuhi kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau masyarakat tertentu disebut dengan pelayanan publik. (Haqie et al., 2020). Pelayanan publik mencakup tindakan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan/atau bantuan administrasi oleh masyarakat, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang luar biasa karena pemerintah merupakan penyedia utama pelayanan masyarakat. Selain itu, di era otonomi daerah, permasalahan kualitas pelayanan pemerintah semakin nyata sehingga memerlukan peningkatan kompetensi, efisiensi, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Pelayanan yang menambah kepuasan masyarakat dinilai berkualitas tinggi. Lima komponen kualitas pelayanan publik, yaitu bukti nyata *tangibles* jaminan daya tanggap *responsiveness* dan empati *empathy* menjadi tolak ukur pencapaian kepuasan masyarakat. Jika dilihat secara keseluruhan, komponen-komponen ini menyoroti dedikasi pemerintah dalam memberikan layanan yang memenuhi dan melampaui kebutuhan masyarakat. (Permatasari, 2020).

Sesuai Peraturan Menteri Negara Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pemberdayaan Aparatur Negara, pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa dan memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan. Penyedia layanan publik memberikan layanan langsung kepada individu, komunitas, badan pemerintah, dan badan hukum, yang biasanya beroperasi di lembaga pemerintah. Sebaliknya, instansi pemerintah dan badan usaha milik negara mengelompokkan pelayanannya menjadi tiga

jenis, sebagaimana dituangkan dalam Keputusan Menteri Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pemberdayaan Aparatur Negara: pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan jasa yang ditentukan berdasarkan sifat dan karakteristik produk dan jasanya. kegiatan. (Ombudsman RI, 2019).

ADM yang diberikan oleh Pemerintah Pusat sebagai bentuk apresiasi atas dukungan layanan Adminduk, disebutkan di sebuah surat kabar Jakarta menurut Zudan Arif Fakrullah, Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebaran ADM yang setara dengan mesin ATM tersebar di 353 unit di seluruh provinsi di Indonesia. Dari jumlah tersebut, 126 unit diperoleh melalui dana hibah pinjam pakai Dukcapil pusat, dan 227 unit diperoleh melalui pembelian APBD.

Jawa Timur memimpin jumlah mesin ADM sebanyak 84 unit, disusul Jawa Barat 53 unit, Jawa Tengah 38 unit, Sulawesi Selatan 20 unit, Daerah Istimewa Yogyakarta 19 unit, dan Banten 15 mesin ADM. Di tingkat kabupaten, Kabupaten Malang memiliki jumlah mesin ADM terbanyak yakni sebanyak 33 unit, disusul Kabupaten Bandung sebanyak 30 unit, Kabupaten Jepara sebanyak 17 unit, Kota Makassar sebanyak 16 unit, dan lain-lain yang turut menyumbang total mesin ADM tersebut. Informasi yang bersumber dari Kementerian Dalam Negeri ini menunjukkan tersebar luasnya 353 Anjungan Dukcapil Mandiri di seluruh Indonesia. Kabupaten Sleman 8 unit, dan Kabupaten Banyuwangi 6 unit ADM. mesin".

Peneliti melakukan penelitian berdasarkan konteks tersebut di atas, dengan fokus pada kualitas pelayanan yang difasilitasi oleh Mesin Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai dan mendeskripsikan secara komprehensif kualitas mesin ADM itu sendiri. Hasil yang diharapkan dari studi ini adalah bahwa temuan ini akan relevan dengan pemangku kepentingan terkait, sehingga memberikan wawasan yang dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan publik daerah melalui pemanfaatan Mesin ADM. Peneliti bercita-cita

agar artikel ini dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat, mengatasi tantangan dalam pelayanan publik, dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2006:6) mengenai "Kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*)". Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Penyedia layanan harus berupaya mencari tahu apa yang menjadi keinginan pelanggan atau masyarakat, sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat tersebut. Perlu dilakukan agar masyarakat merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat. Sinambela juga menyatakan bahwa dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik memberikan indikator kualitas pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik Sinambela pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan aspek kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2006:6).

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik menurut Sinambela di atas dijelaskan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan prima yang baik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang baik juga pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat dalam melakukan optimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan.

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). (Dalam Damartaji Arisutha, 2005: 18)

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel

dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006: 8):

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani.
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan Pelayanan.
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S, 2006:8).

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik meliputi segala kegiatan terkait pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan menaati peraturan dan perundang-undangan yang berlaku Moenir (2005:197) menyatakan Untuk menjamin kepuasan dalam memberikan pelayanan kepada individu atau kelompok, maka pemberi pelayanan dalam hal ini petugas harus memenuhi empat kriteria penting yang digariskan oleh Moenir: (i) Menunjukkan perilaku santun, karena menumbuhkan rasa hormat dan penghargaan dalam diri orang lain. interaksi manusia, merupakan kepuasan bagi individu yang bersangkutan. (ii) Menyampaikan dengan baik informasi

terkait apa yang seharusnya diterima seseorang dengan tetap berpegang pada prinsip sesuai peraturan yang telah ditetapkan untuk mencegah terjadinya penyimpangan. (iii) Pengiriman tepat waktu, karena memberikan hasil yang benar dan diproses dengan cepat sangat diinginkan oleh mereka yang menghadapi masalah. (iv) Keramahan menjadi aspek krusial, khususnya dalam pelayanan verbal, baik dalam interaksi tatap muka maupun jarak jauh.

Berbagai definisi pelayanan publik telah dikemukakan oleh para ahli dan ahli teori, dengan istilah “pelayanan” sendiri telah dikonsep oleh para sarjana seperti Lovelock. Menurut Lovelock, jasa merupakan produk tidak berwujud yang bersifat sementara dan bersifat pengalaman. Artinya suatu pelayanan tidak mempunyai bentuk yang nyata, durasinya singkat, namun dirasakan atau dialami oleh penerima pelayanan. Lanjut ke pengertian istilah “publik”, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah kumpulan orang atau setiap orang yang hadir, mengamati, berkunjung, dan sebagainya. Istilah “publik” berasal dari kata Inggris “*public*”, yang menunjukkan masyarakat umum, masyarakat, atau negara.

Dalam evolusi administrasi publik, konsep “publik” telah berkembang melampaui entitas pemerintah hingga mencakup keluarga, tetangga, organisasi non-pemerintah, asosiasi, media, dan bahkan organisasi sektor swasta. Perspektif yang berbeda-beda berkontribusi dalam mendefinisikan publik, antarlain perspektif pluralis yang memandang publik sebagai kelompok kepentingan, perspektif pilihan publik yang memandang publik sebagai pemilih yang rasional, perspektif representatif yang memandang publik sebagai entitas yang diwakili, perspektif penerima hak. pelayanan publik yang mengidentifikasi masyarakat sebagai pelanggan, dan cara pandang yang memandang masyarakat sebagai warga

negara. Dari sudut pandang multifaset tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik, sebagaimana diteliti dalam penelitian ini, melibatkan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau masyarakat dalam layanan administrasi (seperti perizinan, kesehatan, dan administrasi), sesuai dengan hukum dan peraturan terkait.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Transparansi: Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas: Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional: Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif: Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak: Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan kewajiban: Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Prinsip Pelayanan

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam

mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

5. Standart Pelayanan

- 1) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- 10) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

6. Administrasi Kependudukan

Konsep administrasi kependudukan yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003 tentang Administrasi Kependudukan di Indonesia mencakup serangkaian kegiatan yang

berkaitan dengan Data Kependudukan. Hal ini meliputi penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di berbagai sektor. Diamanatkan oleh Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia mempunyai tanggung jawab untuk melindungi dan mengakui status pribadi dan hukum pada setiap Peristiwa Kependudukan, termasuk peristiwa penting yang melibatkan penduduk Indonesia baik di dalam maupun di luar batas negara.

Sesuai dengan Undang-Undang

23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dokumen GHS Kependudukan berfungsi sebagai dokumen resmi yang mempunyai kekuatan hukum. Dibuat oleh Badan Pelaksana sebagai bukti hasil pelayanan Pencatatan Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pelaporan kejadian administrasi kependudukan sangatlah penting karena berimplikasi pada penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya.

Kebijakan yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan saat ini dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Kerangka hukum ini mendefinisikan Administrasi Kependudukan sebagai seperangkat peraturan dan pengendalian yang terkait dengan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Kependudukan. Pencatatan, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan penerapan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di berbagai sektor.

7. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

Di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan pemimpin dalam pelayanan publik yang inovatif. Pembentukan ADM ini dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Online. Hal ini juga sesuai dengan hasil Rakornas Dukcapil Makassar tahun 2019 yang mengangkat topik Dukcapil *Go Digital*. (Herman et al., 2019)

ADM didirikan untuk mengefektifkan proses perolehan dokumen bagi individu dengan cara yang hemat biaya dan efisien. Prosedurnya meliputi pengumpulan informasi penting seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Pengenal Pribadi (PIN), dan Quick Response Code (QR Code). Untuk menggunakan ADM, pemohon harus mengikuti tahapan sebagai berikut: (i) Mendaftar ke petugas dan mengajukan permohonan dokumen kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (ii) Melengkapi permohonan pendaftaran di Paviliun Dukcapil Mandiri (ADM) dengan memberikan rincian yang diperlukan seperti NIK, nomor telepon, dan email, (iii) Menerima email notifikasi rekening yang berisi PIN dan QR Code untuk mengakses Mandiri Dukcapil Center (ADM), (iv) Petugas memverifikasi dan memvalidasi penyerahan dokumen, (v) Setelah verifikasi dan validasi berhasil, pemohon mendapatkan akun dengan PIN dan QR Code untuk pencetakan dokumen, (vi) Login ke Mesin ADM menggunakan QR Code, sidik jari, atau memasukkan NIK dan PIN, (vii) Cetak Dokumen Kependudukan menggunakan Mesin ADM dengan PIN dan Kode QR yang diberikan melalui email. (Fadhil, 2021).

Tujuan penerapan inovasi ADM pada pusat pelayanan publik adalah agar pelayanan administrasi kependudukan lebih mudah diakses oleh masyarakat umum. Selain itu, meningkatkan minat masyarakat terhadap perolehan dokumen kependudukan menjadi tujuan utama. Berdasarkan latar belakang ini, para ilmuwan berupaya untuk mengetahui apakah ADM berhasil meningkatkan standar layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dengan menggunakan pendekatan empiris dan metodologi deskriptif kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data primer melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data primer dan sekunder digunakan untuk mengumpulkan informasi. Untuk memperoleh pemahaman topik secara utuh, triangulasi data dipadukan dengan observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi Menurut (Ahlyar et al., 2020),

Menurut Yuliani, 2018, penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang berfokus pada pendekatan kualitatif sederhana yang menggunakan alur induktif. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian yang menanyakan apa, siapa, dimana, serta bagaimana suatu fenomena atau peristiwa terjadi untuk kemudian ditelaah lebih dalam agar pola dalam fenomena itu dapat muncul (Kim, Sefcik, & Bradway, 2017). Pendekatan ini memiliki fleksibilitas pada pertanyaan penelitian dan temuan penelitian yang berubah di lapangan selama dilakukannya penelitian.

Data yang dikumpulkan dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif biasanya berupa kata-kata, kalimat, atau gambar yang mempunyai arti dan memicu pemahaman ril

yang lebih daripada angka dan frekuensi (Nugrahani, 2014). Peneliti menggunakan data yang berisi deskripsi rinci, lengkap, dan menyeluruh yang mengilustrasikan fenomena sebenarnya.

Kedalaman penelitian kualitatif ditingkatkan dengan pengaturan sosial atau fenomena yang melibatkan aktor, peristiwa, lokasi, dan periode. Sehingga beberapa fenomena sosial dapat diungkap melalui penelitian kualitatif dengan menggambarkan realitas secara akurat dengan kata-kata berdasarkan pengumpulan.

2. Fokus Penelitian

Kajian peneliti hanya fokus pada kualitas pelayanan pada Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah alat berat beroperasi dengan lancar atau ada kendala yang muncul dalam proses Pelayanan. Selain itu, penelitian ini menyelidiki adanya pungutan liar atau perantara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian mengacu pada suatu kependudukan sendiri, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 109 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 11. Sistem informasi Administrasi Kependudukan dihubungkan dengan sejumlah sistem aplikasi dan perangkat pendukung yang sesuai dalam satu kesatuan. Instrument komprehensif yang dikenal sebagai ADM. Inisiatif ini merupakan alternatif layanan Administrasi Kependudukan bagi warga yang terdaftar dalam database kependudukan di luar unit pelayanan primer di dinas dan unit pelaksana teknis.

Meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat adalah tujuan area yang diperuntukkan bagi prosedur penelitian dan objek penelitian yang menampung sumber informasi yang diperlukan untuk melakukan penelitian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berlokasi di Jl.

Tunjungan No. 1-3, Genteng, Kec. Genteng, Surabaya, Jawa Timur 60275 Kota Surabaya, merupakan tempat penelitian ini dilakukan.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Di Kota Surabaya

Proyek Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) kreatif Kementerian Dalam Negeri bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan Administrasi Kependudukan, mempermudah proses pencetakan dokumen utama. Biodata Kependudukan, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E), Kartu Tanda Penduduk (KIA), Surat Keterangan Kedatangan, Surat Keterangan Pindahan, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Kelahiran, Surat Kelahiran Mati, Surat Keterangan Pencabutan Kewarganegaraan Indonesia, Surat Keterangan Pengganti, Akta Pencatatan Sipil, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, Akta Cerai, Akta Pengakuan Anak, dan Akta Pengesahan Anak merupakan beberapa di antara 24 dokumen kependudukan yang masuk dalam keluaran ADM. (Aji et al., 2023)

Anjungan Dukcapil Mandiri berfungsi sebagai alat digital untuk menghasilkan dokumen kependudukan, menandai transisi menuju layanan digital dalam bidang administrasi kependudukan. Transisi ini melibatkan penerapan tanda tangan elektronik (TTE) pada kartu keluarga dan akta kelahiran, menggantikan penandatanganan manual dan stempel yang biasanya dilakukan oleh Kepala Pelayanan. Fleksibilitas yang ditawarkan oleh tanda tangan elektronik memungkinkan pemrosesan dokumen kapan saja dan dari lokasi mana pun. Selain itu, Anjungan Mandiri Dukcapil berlokasi strategis di tempat-tempat yang mudah dijangkau, dengan tujuan untuk memperluas kehadirannya di seluruh Mal Pelayanan

Publik (MPP).

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan kemajuan pesat dalam layanan pencetakan dokumen kependudukan yang bertujuan memberikan pelayanan cepat kepada warga Surabaya. Peneliti Menggunakan Enam kriteria Kualitas Pelayanan Menurut Lijan Poltak Sinambela yakni:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan secara dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, yakni pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayan dengan tetap berpegangan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 3) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 4) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 5) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berikut ini, penulis sajikan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dapat diuraikan menurut dimensinya, sebagai berikut:

a) Berdasarkan Hasil Penelitian Dalam Pelaksanaan Dimensi Transparansi

Bahwa terdapat beberapa masyarakat yang kurang merasa terbantu oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Surabaya dalam proses pelayanan, selain itu fasilitas informasi dalam menunjang proses pelayanan masih kurang sehingga masyarakat masih dirasa kebingungan. Dengan demikian keterbukaan dari setiap pegawai dalam memberikan informasi mengenai pelayanan administratif kepada masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas organisasi sebagai penyedia layanan. Selain itu masih ditemukannya beberapa permasalahan diantaranya sosialisasi yang dilakukan tidak sepenuhnya dilakukan secara efektif dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki. Diketahui juga bahwa secara umum pelaksanaan dimensi transparansi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan administratif di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya masih dilaksanakan dengan kurang optimal. Namun meskipun demikian masih ada keterbukaan dari setiap pegawai dalam memberikan informasi mengenai pelayanan administrasi kepada masyarakat, sementara itu adanya pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh penerima Pelayanan.

b) Berdasarkan Dimensi Akuntabilitas

Bahwa bahwa tanggung jawab yang diberikan dari petugas kepada masyarakat melalui beberapa cara, yakni bersikap dengan baik, berlaku adil dan sopan. Sementara itu dari sisi pekerjaan, apa yang menjadi tugas dari setiap pegawai selalu dilakukan dengan rasa penuh tanggung jawab. Petugas memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat dari awal proses pelayanan sampai selesai dalam hal ini memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam proses

pelayanan, memberikan jaminan proses waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

c) Berdasarkan Hasil Penelitian Dalam Pelaksanaan Dimensi Kondisional

Dimensi kondisional bahwa kemampuan dan pengetahuan dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah mengikuti standar prosedur mengenai tugas dan fungsi dari masing-masing petugas. Kemudian dilakukan pengawasan yang rutin guna mengawasi setiap pegawai mengenai tugas yang sedang diselesaikan sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh petugas dalam melakukan pekerjaan khususnya staf pelayanan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat penerima pelayanan.

d) Berdasarkan Hasil Penelitian Dalam Pelaksanaan Dimensi Partisipatif

Bahwa semua unit pelayanan instansi pemerintah baik secara langsung maupun tidak langsung telah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menerapkan kualitas pelayanan publik secara periodik dilingkungan instansinya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan komitmen dan kesungguhan pelaksanaan di masing-masing instansi serta masyarakat. Petugas sebagai pemberi pelayanan bisa menghargai masyarakat yang dilayaninya dengan memahami setiap karakter yang berbeda-beda dari masyarakat itu sendiri.

e) Berdasarkan Hasil Penelitian Dalam Pelaksanaan Dimensi Kesamaan Hak

Bahwa melalui petugas pelayanan tidak membedakan status dan golongan penerima pelayanan diketahui bahwa sudah dilakukandengan baik terlihat dari tidak adanya siap diskriminatif kepada

setiap penerima pelayanan dimana petugas memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat dengan mengedepankan sikap yang baik dalam hal ini ramah dan sopan serta santun. Hak dan kewajiban baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak. Sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

Dari uraian ahli diatas diketahui bahwa untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang baik kepada masyarakat dimulai dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan yaitu dengan meningkatkan kedisiplinan, sikap ramah dan sopan santun terhadap setiap golongan penerima pelayanan. Dengan demikian berdasarkan pelaksanaan dimensi kesamaan hak dalam pelaksanaan kualitas pelayanan administratif di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya diketahui bahwa sudah berjalan dengan baik. Petugas dalam melayani masyarakat telah menunjukkan sikapnya yang sopan dan santun. Hal ini ditunjukan ketika sedang berhadapan dengan masyarakat yang dilayani, pegawai selalu terlebih dahulu menyapa, memberikan senyuman kepada setiap masyarakat.

f) Berdasarkan Hasil Penelitian Dalam Pelaksanaan Dimensi Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Bahwa petugas mampu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Selain itu, menerapkan pola penyelenggaraan pelayanan yang berkonsep mendahulukan kepentingan dari masyarakat yang ingin dilayani, secara terpusat dan terpadu agar pelayanan kepada masyarakat terlaksana dengan

baik dan optimal. Tujuan adanya pola penyelenggaraan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini bertujuan untuk dapat mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Hasil penelitian juga mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utamanya adalah kinerja Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang handal, tidak ada laporan error mesin atau kendala WiFi lambat. Namun faktor penghambat yang menonjol adalah kurangnya fasilitas pendukung yang memadai, antara lain tidak adanya spanduk atau display informatif yang merinci tata cara penggunaan mesin ADM di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, serta fasilitas pelayanan publik lainnya di Surabaya. Kendala signifikan lainnya adalah terbatasnya pengetahuan masyarakat terhadap mesin tersebut sehingga menimbulkan keraguan dan keengganan masyarakat untuk menggunakan layanan ADM. Berikut rincian pembahasan untuk faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Surabaya dengan menggunakan mesin anjungan dukcapil mandiri:

2. Faktor Pendukung

Dari hasil wawancara peneliti, maka dapat di ketahui factor pendukung layanan menggunakan mesin anjungan dukcapil mandiri ini terletak pada sinyal yang kuat sehingga tidak adanya kendala lemot. Sesuai dengan hasil wawancara dengan staff disdukcapil dibawah ini menjelaskan bahwa: "Selama pengoperasiannya mesin ADM ini tidak pernah ada kendala teknis maupun sinyal. karna mesin ADM ini sudah sepaket dengan wifi dari pusat yang

dimasukan kedalam mesin sehingga setiap mesin menyala wifi tersebut otomatis juga aktif sendiri”. (Wawancara dilaksanakan 01 Oktober 2023).

3. Faktor Penghambat

Jarak yang cukup jauh yang harus ditempuh masyarakat untuk mengakses pusat layanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan sebelum diperkenalkannya inovasi internet. Selain merepotkan, pengurusan dokumen kependudukan juga memerlukan banyak waktu dan tenaga. Tujuan penerapan inovasi ADM adalah untuk mengatasi permasalahan tersebut dan mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 yang memuat aturan inovasi pelayanan publik mewajibkan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk mengembangkan dan mendukung inovasi pelayanan publik. Tujuan yang diuraikan dalam peraturan ini meliputi:

- a) Mendorong pengembangan inovasi pelayanan publik.
- b) Mendorong pengembangan dan diseminasi inovasi pelayanan publik.
- c) Mempercepat proses peningkatan standar pelayanan publik.
- d) Meningkatkan kepuasan masyarakat umum terhadap pelayanan publik.

Meskipun konsep Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) telah diterapkan secara luas di seluruh Indonesia, namun masih terdapat banyak kendala. Kesulitan-kesulitan tersebut dapat dibedakan menjadi dua kategori utama berdasarkan wawancara dengan Bapak Edi, Kepala Sub Bagian Pelayanan Pencatatan Sipil dan pihak yang menyelenggarakan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, serta sebagai pengamatan pribadi penulis.

1) Fasilitas Pendukung yang Kurang Memadai.

Terlihat dari pengamatan langsung penulis bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya belum memiliki spanduk, poster, atau papan petunjuk yang menjelaskan cara penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) maupun menjelaskan prosesnya. Selain itu, informasi tersebut tidak dapat ditemukan di platform media sosial, laman internet, atau lokasi layanan publik lainnya. Selain itu, prosedur pendaftaran akun Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) masih bersifat manual pada tahap awal penerapan inovasi sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor dan menghabiskan waktu untuk memproses permohonan.

2) Lemahnya Sosialisasi.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan pribadi, masyarakat menunjukkan keraguan dalam menggunakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Keengganan ini berakar pada terbatasnya pemahaman tentang nama dan fungsi produk inovatif ini. Selain itu, sebagian personel atau petugas di Disdukcapil belum menjalani pelatihan atau simulasi proses pencetakan dokumen kependudukan menggunakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Skenario ini menggarisbawahi kurang optimalnya pelaksanaan proses sosialisasi.

3) Lokasi Penempatan Mesin Tidak Strategis.

Lokasi saat ini mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) berada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sehingga membatasi aksesibilitasnya bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari pusat layanan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil berencana

merelokasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) ke pusat pelayanan publik yang lebih strategis agar manfaatnya dapat menjangkau masyarakat lebih luas. Penulis menyarankan agar Disdukcapil memprioritaskan aspek keamanan dan kenyamanan, dengan melakukan tindakan seperti memasang kamera *Closed Circuit Television (CCTV)* secara rahasia dan menunjangpetugas penghubung.

4) Rendahnya Tingkat Partisipasi Masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), terutama disebabkan oleh terbatasnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Meskipun Dispendukcapil menyediakan layanan online, alternatif offline juga tersedia melalui kecamatan bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi, terutama lansia.

Wawancara dengan anggota masyarakat yang berbeda mengungkapkan perspektif yang berbeda-beda mengenai kurangnya informasi terkini dan kesadaran. Generasi muda menyebutkan bahwa Dispendukcapil kurang melakukan promosi, dan mereka mengetahui keberadaan mesin ADM melalui kantor kecamatan ketika mereka perlu membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP). Di sisi lain, individu yang lebih tua menyatakan perlunya upaya sosialisasi yang lebih luas, menyarankan pertemuan rumah tangga atau komunitas untuk promosi yang efektif.

Menurut Kepala Sub Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, mesin Anjungan Dukcapil Mandiri selaras dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Mereka menekankan penyampaian mesin secara

tidak langsung kepada masyarakat, memanfaatkan meningkatnya preferensi terhadap aplikasi berbasis seluler. Pegawai dinas asli juga dikerahkan ke kecamatan untuk memudahkan proses administrasi kependudukan.

Staf Dispendukcapil menyebutkan kemudahan layanan jam malam di aula RW, menghilangkan kebutuhan masyarakat untuk mengunjungi kantor pusat atau kelurahan. Aparat desa di Desa Pacar Kembang menyoroti bantuan mereka bagi yang belum terbiasa dengan teknologi, memberikan tutorial dan mengatur jam malam di aula RW setiap dua minggu. Melihat tantangan tersebut, Dinas

Kependudukan Kota Surabaya dihimbau untuk terus mencari solusi inovatif untuk mengurangi ketergantungan pada kunjungan fisik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kendala yang ada memerlukan terobosan atau inovasi baru untuk mengoptimalkan pelayanan melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

4. Upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-hambatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, adalah sebagai berikut:

- 1) Berperan aktif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai alur proses pelayanan.
- 2) Meningkatkan dukungan sarana dan prasarana untuk dapat menunjang pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
- 3) Membuat petunjuk teknis secara jelas mengenai alur proses pelayanan.

- 4) Melakukan monitoring secara berkala mengenai pelaksanaan tugas dari masing-masing petugas pelayanan guna melihat kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan.
- 5) Melakukan penyuluhan dan bimbingan teknis untuk dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
- 6) Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini kemampuan petugas baik kualitasnya maupun kuantitasnya untuk dapat melakukan sosialisai mengenai informasi persyaratan pelayanan secara lebih baik.
- 7) Mendorong partisipasi aktif dari masyarakat untuk ikut serta berperan aktif menanyakan bagaimana tahapan-tahapan daripada proses pelayanan.
- 8) Melakukan koordinasi yang baik antar pegawai maupun dengan masyarakat guna menciptakan proses pelayanan yang lebih baik.
- 9) Adanya tindakan tegas dari pimpinan kepada pegawai yang menghindari tugas dan lalai dalam menjalankan pelayanan.

penghambat.

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjadi faktor pendukung, menunjukkan pengoperasian yang konsisten dan bebas kesalahan. Di sisi lain, faktor penghambat pelayanan ADM antara lain kurangnya fasilitas pendukung yang diperlukan seperti spanduk dan poster informasi, rincian tata cara penggunaan mesin ADM di wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dan fasilitas pelayanan umum lainnya di Surabaya.

Untuk mempromosikan inovasi ini secara efektif, disarankan untuk menggabungkan media cetak dan elektronik, dengan penekanan khusus pada sosialisasi tatap muka. Namun, perlu dicatat bahwa beberapa individu menghadapi tantangan dalam memahami cara menggunakan aplikasi. Sikap positif para pelaksana sangat menentukan keberhasilan penerapan inovasi ini, karena didukung oleh pegawai dan masyarakat, mengingat besarnya bantuan yang diberikan dalam pengelolaan administrasi kependudukan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat kekurangan pada mesin anjungan dukcapil mandiri sehingga memerlukan perbaikan. Efektivitas mesin Anjungan dukcapil mandiri terhambat oleh kurangnya minat masyarakat dalam menerima inovasi layanan baru. Selain itu, berdasarkan indikator efisiensi, ditemukan pula kurangnya upaya sosialisasi mesin anjungan dukcapil mandiri, sehingga menyebabkan terbatasnya kesadaran masyarakat.

Pelayanan mesin ADM secara umum memuaskan, masih terdapat sebagian masyarakat yang memilih cara manual dalam mendaftar dan mencetak dokumen kependudukan. peneliti juga mengidentifikasi faktor pendukung dan

2. Rekomendasi

Adapun saran-saran dari hasil penelitian di atas, diantaranya:

- a) Memastikan upaya sosialisasi menyeluruh untuk meningkatkan kesadaran seluruh warga Kota Surabaya mengenai fungsi ADM dan memberikan panduan yang jelas dalam penggunaannya. Sesi sosialisasi berkala dan penggunaan platform media sosial seperti Facebook, Instagram, dan YouTube dapat digunakan untuk menyebarkan konten terstruktur tentang layanan ADM. Selain itu, pemanfaatan teknologi canggih, seperti pembuatan video grafis bergerak untuk ditampilkan pada papan reklame digital disepanjang tepi jalan, dapat berkontribusi pada sosialisasi tidak langsung.
- b) Pemasangan mesin ADM tambahan di

setiap titik layanan administrasi kependudukan di lingkungan kecamatan untuk memudahkan akses masyarakat dalam memanfaatkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri.

REFERENSI

- Adha, N., Saputri, O., Komputer, F. I., Bina, U., & Palembang, D. (2022). Pengembangan Aplikasi Pendukung Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Register Penggunaan Pada Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri. *Bina Darma Conference on Computer Science, january 2023*, 447–453.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Aji, N. W. A., Supriyono, B., & Shobaruddin, M. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 63–72.
- Bima, C., & Wibowo, S. (2020). *Public Service Innovation to Improve Population Services in the City of Surabaya*. 1(1), 30–46. <https://e-journal.unair.ac.id/JGAR/index>
- Bloom, N., & Reenen, J. Van. (2020). Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Peningkatan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Working Papers, January 2023*, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Dwi Kristanto, Y., & Sri Padmi, R. (2020). Analisis data kualitatif: Penerapan analisis jejaring untuk analisis tematik yang cepat , transparan , dan teliti. *Jurnal Koridor*, 1(5), 1–21.
- Elsye, R. (2020). Analisa Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Diera Covid19 Dikota Bandung. *Jurnal Registratie*, 2(2), 69–82.
- Fadhil, M. (2021). *Anjungan Dukcapil Mandiri (Transformasi Digital Disdukcapil Bireuen)*.<https://repository.arraniry.ac.id/id/eprint/19449/%0Ahttps://repository.arraniry.ac.id/id/eprint/19449/1/M.Fadhil%2C170802036%2CFISIP%2CIA%2C085282980239.pdf>
- Firmansyah, F., Rahayu, W., & Nurjannah, N. (2020). Evaluation of the entrepreneurship education program through extracurricular activities of Student Company. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 24(1), 51–61. <https://doi.org/10.21831/pep.v24i1.19783>
- Hapsari, D., Argenti, G., & Ramdani, R. (2023). Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Segaran Kecamatan Batujaya.: *Journal Of Social Science*,1(2),142147.<http://jinnovative.org/index.php/Innovative/article/view/3679%0Ahttps://jinnovative.org/index.php/Innovative/article/download/3679/2648>
- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Herman, S., Studi, P., Mesin, T., Mesin, J. T., Teknik, F., Sriwijaya, U., Saputra, R. A., Irlane Maia De Oliveira, Rahmat, A. Y., Syahbanu, I., Rudiyanasyah, R., Sri Aprilia and Nasrul Arahman, Aprilia, S., Rosnelly, C. M., Ramadhani, S., Novarina, L., Arahman, N., Aprilia, S., Maimun, T., ... Jihannisa, R. (2019). Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. *Jurusan Teknik Kimia*

- USU, 3(1), 18–23.
- Lenak, S. M. ., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 2.
- Ningsih, K. S., Frinaldi, A., Ilmu, M., Publik, A., Ilmu, F., & Universitas, S. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(2), 866–873. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4556/http>
- Ombudsman RI. (2019). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019. *Ombudsman Republik Indonesia*, 12.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/decision/article/view/2382>
- Wibowo, W. (2020). Hubungan Peneliti dan Analisis Kebijakan dalam Pembuatan Rekomendasi Kebijakan pada Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(1), 75. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2020.v14.75-90>
- Yulianti, Winda Cahya Wati, & Adiyono. (2022). Analisis Standar Hasil Evaluasi Melalui Proses Belajar. *SOKO GURU: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(2), 170–176. <https://doi.org/10.55606/sokoguru.v2i2.815>
- Gambar Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota surabaya <https://yuniarinukti.com/9081/layanan-dispendukcapil-surabaya-siola-saat-mengurus-akta-kelahiran-rusak> . (diakses pada Rabu, 20 November 2019).
- Ide anjungan dukcapil mandiri <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dukcapil-go-digital-semakin-optimal-selama-pandemi>. (diakses pada Kamis, 14 Mei 2020).
- Ilustrasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri <https://www.sinaridigital.id/> (diakses pada Selasa, 20 April 2020).
- Laporan ombudsman RI Jawa Timur selama 2023 [RRI.co.id](https://rri.co.id) - OMBUDSMAN RI Jawa Timur Selama 2023 Tangani 947 Laporan|. (diakses pada Rabu, 06 Desember 2023).

