SKRIPSI

EFEKTIVITAS DISDUKCAPIL KOTA PONTIANAK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MELALUI ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Iftihariah
NIM. E1011191083

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS DISDUKCAPIL KOTA PONTIANAK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MELALUI ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Iftihariah
NIM. E1011191083

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. H. Rusdiono, M.Si
NIP. 196403171988101001

Tanggal: 5 Juni 2023

Dosen Pembimbing Pendamping

Drs. Tri Hutomo, M.Si
NIP. 195807161986091001

Tanggal: 9 Juni 2023.

HALAMAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS DISDUKCAPIL KOTA PONTIANAK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MELALUI ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI

Oleh:

IFTIHARIAH
NIM. E1011191083

Dipertahankan	:
Pada Hari/Tanggal	: Jumat, 16 Juni 2023
Waktu	: 10.00
Tempat	: Ruang Sidang 2

Tim Penguji

Ketua

Dr. H. Rusdiono, M.Si
NIP. 196403171988101001

Sekretaris

Drs. Tri Hutomo, M.Si
NIP. 195807161986091001

Penguji Utama

Dr. Hj. Hardilina, M.Si
NIP. 195906141985032001

Penguji Pendamping

Dr. Ir. Hj. Ida Rochmawati, M.Si
NIP. 19690502199802001

Disahkan Oleh :
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP. 1972052120060410

ABSTRAK

Iftihariah. 2023. ***Efektivitas Disdukcapil Kota Pontianak Dalam Memberikan Pelayanan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri*.** Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengkaji permasalahan tentang bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak memberikan pelayanan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang merupakan inovasi terbaru pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan salah satu bentuk inovasi sistem layanan terintegrasi bagi masyarakat, keberadaan ADM juga bertujuan untuk memutus mata rantai percaloan serta mencegah terjadinya pungutan liar terkait pembuatan dokumen kependudukan. penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Duncan (dalam Richard M. Steers, 2012:53) yang terdiri dari 3 indikator pengukuran yaitu: 1) Pencapaian tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi. Untuk metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dengan mendeskripsikan fenomena berdasarkan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan data yang dianggap relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi ketepatan sasaran pengguna Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam menerbitkan administrasi kependudukan sudah tepat dan sesuai dengan sasaran yang ditentukan. Tetapi belum efektif karena hanya sebagian masyarakat yang mengetahui tentang adanya pelayanan melalui ADM yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Itu dikarenakan pelaksanaan sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat belum diberikan secara intens. Dan juga masyarakat Kota Pontianak merasa lebih nyaman menggunakan pelayanan secara konvensional yaitu bertemu langsung dengan petugas dan menunggu berkas diproses oleh petugas, dibandingkan harus beradaptasi dengan perubahan teknologi yang ada.

***Kata Kunci**:Efektivitas, Administrasi Kependudukan, Disdukcapil, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), Inovasi.*

ABSTRACT

Iftihariah. 2023. **The Effectiveness of the Pontianak City Population and Civil Registration Office in Providing Services through Automated Civil Registry Machine**. Thesis. Public Administration Study Program, Social and Political Science Faculty, Tanjungpura University, Pontianak.

This study aims to describe and analyze the problem of how the Pontianak City Population and Civil Registration Office provides services through the Automated Civil Registry Machine (ADM), which is the most recent innovation in population administration services at the Pontianak City Population and Civil Registration Office. The Automated Civil Registry Machine (ADM) is an innovative integrated service system for the community. ADM also seeks to break the brokerage chain and prevent illegal fees in applying population documents. This study employed Duncan's (cited in Richard M. Steers, 2012: 53) theory of effectiveness, which consists of three measurement indicators: 1) Goal achievement, 2) Integration, and 3) Adaptation. This study used a descriptive qualitative method, which involved describing phenomena based on data obtained from interviews, observations, and other relevant data. The findings indicate that using the Automated Civil Registry Machine (ADM) for population administration is appropriate and aligned with the set goals. However, the Pontianak City Population and Civil Registration Office's ADM services have not been utilized effectively because few people know their existence. Direct or indirect socialization has not been provided intensively to the community. Moreover, the residents of Pontianak City are more comfortable with conventional services, such as meeting directly with officers and waiting for files to be processed by officers, than adapting to technological advancements.

Keywords: Effectiveness, Population Administration, Disdukcapil,* Automated Civil Registry Machine *(ADM), innovation.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPT. BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Efektivitas Disdukcapil Kota Pontianak Dalam Memberikan Pelayanan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri". Alasan peneliti mengambil judul ini karena di Kota Pontianak sendiri, masih terdapat banyak permasalahan dalam efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam pembuatan administrasi dokumen kependudukan, kemudian dianalisis menggunakan indikator pengukuran efektivitas dari Duncan (dalam Richard M. Steers, 2012:53) yang terdiri dari 3 indikator pengukuran yaitu: 1) Pencapaian tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi.

Adapun rumusan permasalahan yaitu adalah bagaimana efektivitas Disdukcapil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), melalui metode pendekatan penelitian berupa kualitatif deskriptif. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan Disdukcapil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai bahan dalam mengembangkan dan melakukan penelitian selanjutnya.

Dalam hal ini peneliti akan mendeskripsikan serta menganalisis situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan untuk mendapatkan data yang akurat terkait dengan objek penelitian, maka dari itu peneliti akan mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara serta observasi langsung ke lokasi penelitian dengan menggali informasi dari para subjek penelitian mengenai bagaimana efektivitas

Disdukcapil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

Hasil dari penelitian ini berdasarkan dari analisis menggunakan teori pengukuran efektivitas dari Duncan (dalam Richard M. Steers, 2012:53) yang terdiri dari 3 indikator pengukuran yaitu: 1) Pencapaian tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi. Dari segi pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya yang dilakukan dalam proses pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu, sasaran yang menjadi target dalam dasar hukum. Integrasi merupakan fungsi pengukuran yang digunakan pada saat mengukur kemampuan suatu organisasi dalam mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dan organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari dua faktor, yaitu: prosedur dan proses sosialisasi. Adaptasi yang merupakan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi digunakan dalam rangka menyelaraskan prosedur standar operasionalnya dengan lingkungan apabila suatu saat lingkungan mengalami perubahan. Adaptasi juga terdiri dari dua faktor, yaitu: pertama peningkatan kemampuan, kedua tersedianya sarana dan prasarana.

Saran yang bisa peneliti berikan dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak perlu meningkatkan sosialisasi secara intens dan berkala baik secara langsung maupun melalui sosial media kepada masyarakat. Perlu adanya penambahan mesin ADM disetiap titik kecamatan yang ada di Kota Pontianak agar masyarakat semakin mudah menjangkau layanan ADM. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak harus melakukan

pemantauan dan evaluasi secara berkala sehingga hambatan yang ada segera dilakukan perbaikan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Mahasiswa : Iftihariah

Nomor Induk Mahasiswa : E1011191083

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 17 April 2023

Yang membuat pernyataan



Iftihariah

NIM. E101191083

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Jika Allah mengabulkan do'a ku maka aku bahagia, tapi jika Allah tidak mengabulkan do'a ku maka aku lebih bahagia.

Karena yang pertama adalah pilihanku

Sedang yang kedua adalah pilihan Allah

(Ali bin Abi Thalib ra)

Persembahan:

Dengan mengucap *Bismillahirrahmanirrahim* dan dengan senantiasa mengharap Rahmat dan Ridha Allah SWT. Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang dimana dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang tak henti-hentinya memberikan support, doa, dan kebutuhan materi dan juga non materinya sehingga penulis tetap termotivasi dalam proses skripsi ini.
2. Untuk saudara saya yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
3. Rekan-rekan Mahasiswa/i Ilmu Administrasi Publik angkatan 2019 serta berbagai pihak yang berkontribusi secara langsung dan tidak langsung.
4. Bagi pembaca pada umumnya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, karunia dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Efektivitas Disdukcapil Kota Pontianak Dalam Memberikan Pelayanan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri" ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir yang merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan skripsi ini, karena hasil yang dicapai melalui skripsi ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. H. Rusdiono, M.Si selaku pembimbing I dan Dr. Tri Hutomo, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, pemikiran, ide, nasehat, serta ilmu dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Dr. Hj. Hardilina, M.Si selaku penguji I dan Dr. Ir. Hj. Ida Rochmawati, M.Si selaku penguji II yang telah memberikan masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
4. Wakil dekan, Staf Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Rasidar, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan arahan pada penulis semasa perkuliahan.
6. Dr. Erdi, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Yopie Indra Pribadi, S.Kom,M.Eng selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Pontianak beserta jajarannya yang telah memberikan data dan informasi dalam penulisan skripsi ini.
9. Para informan yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.

Semoga segala kebaikan bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi

ini bermanfaat bagi semua pihak, terutama bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Pontianak, 21 Oktober 2022

Penulis

Iftihariah

DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAK i
RINGKASAN SKRIPSI ii
PERNYATAAN KEASLIAN v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah 9
1.3. Fokus Penelitian 10
1.4. Rumusan Masalah 10
1.5. Tujuan Penelitian 10
1.6. Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA 12
2.1. Teori 12
2.1.1. Pengertian Efektivitas 12
2.1.2. Ukuran Efektivitas 13
2.1.3. Pengertian Pelayanan Publik 14
2.1.4. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) 17
2.2. Penelitian yang Relevan 19
2.3. Kerangka Teori 21
2.4. Pertanyaan Penelitian 23

BAB III METODE PENELITIAN 24
3.1. Jenis Penelitian 24
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 24
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian 26
3.3.1. Tempat Penelitian 26
3.3.2. Waktu Penelitian 27
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 28
3.4.1. Subjek Penelitian 28
3.4.2. Objek Penelitian 29
3.5. Teknik Pengumpulan Data 29
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 31
3.7. Analisis Data 31
3.7.1. Teknik Analisis Data 31
3.7.2. Uji Keabsahan Data 33

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 36

4.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 36
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 37
4.1.2. Kondisi Demografis 41
4.1.3. Kedudukan Organisasi 42
4.1.4. Visi dan Misi 43
4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi 44
4.1.6. Prosedur dan Jenis Layanan 45
4.1.7. Struktur Organisasi 48
4.1.8. Kepegawaian 50
4.1.9. Sosial Media 52
4.1.10. Sarana dan Prasarana 56

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 58

5.1. Penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri di Disdukcapil Kota Pontianak 58
5.2. Efektivitas Disdukcapil Kota Pontianak Dalam Memberikan Pelayanan Melalui ADM 66
5.2.1. Pencapaian Tujuan 67
5.2.2. Integrasi 75
5.2.3. Adaptasi 85

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 91

6.1. Kesimpulan 91
6.2. Saran 92

DAFTAR PUSTAKA 94

LAMPIRAN 97

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

1.1. Jumlah Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Pontianak Per Minggu 7
2.1. Alur Pikir Penelitian 21
3.1. Waktu Penelitian..... 27
4.1. Struktur Organisasi 49
4.2. Jumlah Personil Disdukcapil Kota Pontianak Menurut Pangkat, Golongan, dan Tingkat Pendidikan 51
4.3. Jumlah Sarana dan Prasarana Utama Disdukcapil Kota Pontianak..... 56
5.1. Tingkat Pendidikan Menurut Kelurahan Tahun 2022 73

DAFTAR GAMBAR

1.1.Laporan Aktivitas Anjungan Dukcapil Mandiri di Disdukcapil Kota Pontianak Pada Bulan April Tahun 2023 8
2.1.Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Kota Pontianak 18
4.1.Tampak Depan Kantor Terpadu Disdukcapil Kota Pontianak 37
4.2.Beranda *Facebook* Disdukcapil Kota Pontianak 52
4.3.Profil *Instagram* Disdukcapil Kota Pontianak 53
4.4.*Channel Youtube* Disdukcapil Kota Pontianak 54
4.5.Kontak *Whatsapp* Disdukcapil Kota Pontianak 55
5.1.Tampilan Antrian Online dan Pelayanan Online di Website Resmi Disdukcapil Kota Pontianak 61
5.2.Tampilan *Qr Code* yang Dikirim Melalui Email 63
5.3.Tampilan Menu Pada Layar Mesin ADM 64
5.4.Pelayanan Cetak Dalam Sehari (PACRI) 70
5.5.Laporan Aktivitas ADM di Kecamatan Pontianak Utara dan Pontianak Barat Pada Bulan April Tahun 2023 72
5.6.Langkah Penggunaan ADM 77
5.7.Sosialisasi yang Dilakukan Melalui *Instagram* dan *Channel Youtube* Disdukcapil Kota Pontianak 81
5.8.Artikel Mengenai Jumlah Mesin ADM di Disdukcapil Kota Pontianak 88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Observasi Penelitian 97

Lampiran 2 Panduan Wawancara 99

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian Lapangan 104

Lampiran 4 Surat Tugas Penelitian 106

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup 107

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi saat ini mengarahkan manusia dalam tatanan kehidupan yang lebih modern dan menjadikan manusia sebagai objek perubahan atas terjadinya pergeseran dalam pola kehidupan sosial dan masyarakat. Hal ini mengakibatkan manusia harus mampu mengikuti arus perubahan zaman yang sedang terjadi serta mampu menghadapi masa-masa transisi yang mengharuskan setiap individu dapat memahami terhadap perubahan yang terjadi.

Salah satu bentuk dari terjadinya perubahan zaman ini disebabkan oleh perkembangan teknologi yaitu mulai munculnya transformasi digital berbagai bidang kehidupan yang mempengaruhi aktivitas dan perilaku individu terhadap transaksi yang dilakukannya baik dalam sektor pemerintahan maupun sektor lainnya yang mengakibatkan tidak adanya batasan akan ruang dan waktu sehingga hal ini memberikan dampak yang akan lebih efektif dan efisien.

Seiring pertumbuhan penduduk yang terus mengalami peningkatan serta semakin heterogen penduduknya maka semakin kompleks masalah yang ditangani oleh pemerintah. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, pemerintah melalui instansi terkait, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berupaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 Ayat 1 menyatakan administrasi

kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah dan akuntabel.

Tujuan inovasi pelayanan publik yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi berbagai masalah yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga program yang sudah usang atau tidak update dapat diganti dan dapat memperbaiki kekurangan dari program sebelumnya.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil). Kemendagri dalam merealisasikan pelayanan administrasi kependudukan yang membahagiakan masyarakat dan kemudahan bagi penduduk dalam memperoleh akses pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum warganya.

Oleh karena itu maka pemerintah mengeluarkan peraturan yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Pelayanan secara daring ditujukan agar masyarakat lebih mudah dalam pembuatan dokumen kependudukan tanpa memikirkan banyaknya biaya yang dikeluarkan dan juga lebih menghemat waktu dalam kata lain efektif dan efisien. Pelayanan secara daring atau online ini dibuat agar masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan sendiri tanpa menggunakan jasa pihak ketiga atau yang disebut calo.

Mengacu pada Permendagri tersebut maka seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia mulai menerapkan pelayanan publik yang berbasis dalam jaringan (Daring) yang datanya dibasiskan kedalam program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), bahwa pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratan dapat dilakukan dengan media elektronik yang berbasisi web dan memanfaatkan fasilitas teknologi.

Dalam mewujudkan program Dukcapil Go Digital, yang ditandai dengan perubahan paradigma kerja manual ke digital. Salah satu bentuk layanan yang diberikan dalam mencapai efisien dari pelayanan publik di Kota Pontianak, yaitu pemerintah Kota Pontianak telah mengembangkan berbagai aplikasi, baik dalam pelayanan publik maupun tata kelola pemerintahan, dan menetapkan smart city dengan smart service secara luas.

Salah satu poin dalam Bab I Pasal I Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan adalah penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai alternatif pelayanan administrasi kependudukan kepada penduduk yang sudah terdaftar dalam database kependudukan.

Dalam hal ini, salah satu bentuk layanan yang diberikan dalam mencapai efisien dari pelayanannya yaitu mulai dioperasikan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dan menjadikan sebagai salah satu bentuk inovasi sistem layanan terintegrasi bagi masyarakat, keberadaan ADM juga bertujuan untuk memutus mata rantai percaloan serta mencegah terjadinya pungutan liar terkait pembuatan dokumen kependudukan.

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan mesin atau perangkat layanan cetak dokumen kependudukan yang menyerupai mesin ATM yang dirancang untuk mengatasi masalah kelambanan pembuatan dokumen kependudukan sebab pemanfaatan ADM tidak terbatas waktu dan tidak terikat wilayah administrasi. Untuk menggunakan layanan mesin ADM masyarakat harus memiliki nomor PIN/*QR Code* yang bisa diperoleh melalui pengajuan di loket administrasi Disdukcapil atau melakukan pelayanan secara online.

Inovasi merupakan cara-cara baru yang bertujuan untuk memperbaiki atau menjadikan sesuatu yang lebih baik. Inovasi program ADM yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dapat mengubah paradigma bahwa pelayanan administrasi kependudukan memberikan pelayanan

yang alternatif lain sehingga tidak menyulitkan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Sistem kerja mesin ADM sama dengan menggunakan mesin ATM, masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan dengan mudah seperti mengambil uang di mesin ATM. Bentuk pelayanan yang disediakan mesin tersebut berupa pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah (SKP), Kartu Identitas Anak (KIA) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain sebagainya. Namun mesin ADM belum bisa mencetak KTP-El karena Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil tengah melakukan *Secure Access Module* (SAM), karena masih dalam rangka persiapan untuk penyempurnaan aplikasi, dan juga keterbatasan stok blanko.

Akan tetapi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih mengalami berbagai permasalahan sehingga menghambat tercapainya pelayanan yang membahagiakan masyarakat. Adanya berbagai permasalahan tersebut membuat masyarakat lebih memilih menyerahkan pengurusan administrasi kepada biro jasa atau dikenal dengan istilah “calo” meskipun harus mengorbankan biaya yang lebih besar. Berawal dari masalah tersebut maka timbulah praktik percaloan dan beberapa kasus pungutan liar untuk mempercepat pengurusan dokumen kependudukan.

Selain itu penyediaan layanan berupa ADM bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengurus keperluan administrasi kependudukan tanpa harus melewati proses dan tahapan panjang ke kantor Disdukcapil, dan dapat

mengurangi resiko antrian yang lama karena melalui ADM hanya membutuhkan waktu lebih singkat dalam prosesnya.

Namun seiring adanya inovasi tersebut untuk mempermudah pelayanan administrasi publik, sehingga dalam program inovasi-inovasi tidak luput juga dari kekurangan-kekurangan yang ada. Salah satu contoh kekurangan dalam program inovasi ADM adalah masalah jaringan pusat ke daerah, pengetahuan teknologi, dan masih kurang sosialisasi dengan adanya program pelayanan melalui ADM untuk mengurus dokumen-dokumen pelayanan administrasi kependudukan dan sehingga masih terdapat kendala-kendala seperti jaringan, alhasilnya dokumen-dokumen tidak bisa cetak langsung ditempat.

Berdasarkan fakta dilapangan melalui hasil pengamatan dan juga wawancara yang dilakukan pada tahap pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti, inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri yang dilaksanakan pada Disdukcapil Kota Pontianak ini memiliki kendala Sumber Daya organisasi dimana terbatasnya jumlah pegawai di bidang Teknologi Informasi untuk menunjang aktivitas pelayanan melalui ADM yang sangat bergantung pada perangkat digital.

Sebagaimana instansi/organisasi menghadapi berbagai macam perubahan dalam upaya pelaksanaan inovasi dalam hal ini untuk melaksanakan inovasi pelayanan ADM, serta mengakomodir tuntutan dari masyarakat yang berkembang dengan pesat, maka manajemen tata kelola pemerintahan sebagai organisasi penyedia pelayanan harus memperhatikan konsep yang hendak digunakan dalam pelaksanaannya, tujuannya tentu cara-cara yang digunakan didalam proses tersebut tetap relevan dengan situasi dan kondisi yang ada.

Tabel 1.1

Jumlah Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Pontianak Per Minggu

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Antrian
1	Pencetakan KTP-el	750
2	Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Layanan 2 in 1, Pindah Datang/Keluar, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, Caping Akta Kelahiran, Suket Belum Menikah, dan SKTT	550
3	Legalisir	100

Sumber: Website Pendaftaran Antrian Online Disdukcapil Kota Pontianak Tahun 2023

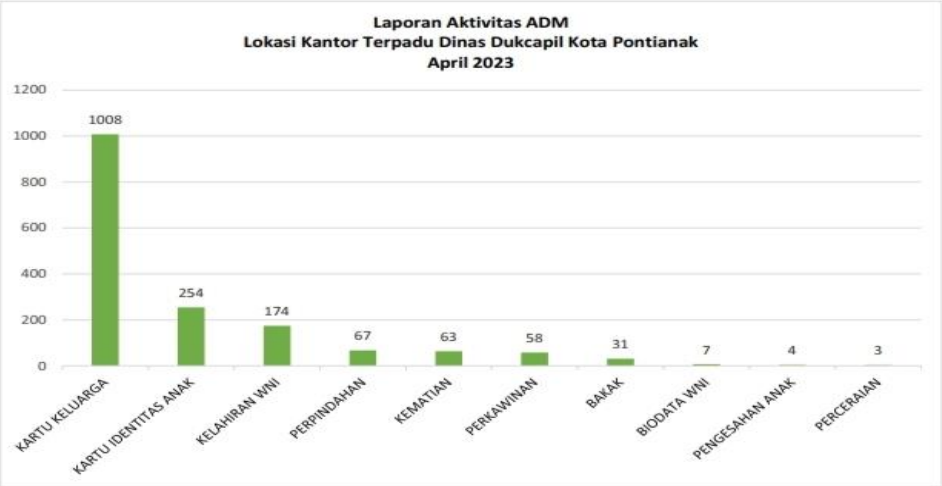
Untuk pelayanan permohonan mengajukan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Pontianak itu sendiri dapat melalui 2 cara yaitu pelayanan secara online dari rumah sendiri (PIONIRS), ataupun melalui antrian online. Dimana dengan pelayanan PIONIRS ini pemohon cukup mengupload persyaratan permohonan sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan, namun sayangnya pemohon tetap harus datang ke kantor sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan untuk penyerahan bukti fisik persyaratan yang sudah di uplod sebelumnya.

Dan untuk antrian online sendiri adalah untuk mendapatkan nomor antrian yang diperoleh secara online pada setiap hari Jum’at pukul 14.00 WIB sampai dengan hari Minggu (sampai kuota pelayanan penuh). Untuk memberikan kepastian ada batas maksimal kuota pendaftaran online pencetakan KTP elektronik sebanyak 750, kuota pendaftaran online layanan KK, Akta, dll sebanyak 550 dan kuota pendaftaran online legalisir sebanyak 125, jumlah tersebut dalam kurun waktu per

minggu, tidak ada aturan tertulis tingkat Daerah atau Nasional dalam menentukan jumlah kuota pelayanan ini secara khusus.

Gambar 1.1

Laporan Aktivitas ADM di Disdukcapil Kota Pontianak Pada Bulan April Tahun 2023



Sumber: Website Resmi Disdukcapil Kota Pontianak Tahun 2023

Berdasarkan data di atas, masih terdapat masyarakat yang tidak menggunakan layanan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Hal tersebut dikarenakan masih kurang nya pemahaman dari masyarakat mengenai tata cara atau prosedur pengurusan dokumen yang akan mereka buat. Dan masyarakat yang kurang paham tentang persyaratan dan prosedur akan memberikan kesan "rumit" terhadap citra instansi pemerintah itu sendiri.

Sedangkan tujuan dari adanya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) adalah mempercepat proses pencetakan dokumen kependudukan dan

meminimalisir adanya maladministrasi dalam praktek penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sehingga diharapkan seluruh masyarakat Kota Pontianak dapat memenuhi kebutuhan dokumen kependudukannya. Namun pada penerapannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan ADM di Disdukcapil Kota Pontianak. Penulis merasa perlu memperhatikan lebih lanjut apakah penerapan ADM efektif dengan melihat karakteristik masyarakat yang beragam khususnya di Kota Pontianak.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dipaparkan oleh penulis maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak, sehingga peneliti mengangkat judul: Efektivitas Disdukcapil Kota Pontianak Dalam Memberikan Pelayanan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka identifikasi masalah Efektivitas Disdukcapil Kota Pontianak Dalam Memberikan Pelayanan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri yaitu:

1. Tingkat pemahaman masyarakat masih rendah terhadap prosedur pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri.
2. Adaptasi dengan referensi masyarakat terhadap inovasi pelayanan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, agar penelitian ini terarah secara jelas maka peneliti membatasi fokus penelitian pada hasil yang menyebabkan belum optimalnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang sudah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Efektivitas Disdukcapil Kota Pontianak Dalam Optimalisasi Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis efektivitas Disdukcapil Kota Pontianak dalam optimalisasi pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka diharapkan manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pemahaman terhadap efektivitas Disdukcapil Kota Pontianak dalam optimalisasi pelayanan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang disertai dengan teori yang relevan dalam pembahasannya dengan tujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan para akademisi serta dapat digunakan sebagai bahan dalam mengembangkan dan melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat secara praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini berguna dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, menambah wawasan serta memperluas pemikiran terkait dengan permasalahan yang diangkat. Serta menjadi pembelajaran tersendiri dan pengalaman berharga untuk mengekspresikan ilmu yang didapat dan dipelajari dalam perkuliahan.

b. Bagi masyarakat

Sebagai referensi bagi masyarakat dalam penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Pontianak.

c. Bagi instansi terkait

Hasil skripsi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Disdukcapil Kota Pontianak mengoptimalisasikan pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).