SKRIPSI

MANAGEMENT DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION DALAM SISTEM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PONTIANAK

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Cornelia Rani

NIM. E1011211072

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

SKRIPSI

MANAGEMENT DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION DALAM SISTEM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Cornelia Rani
NIM E1011211072

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

***MANAGEMENT DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION* DALAM SISTEM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Cornelia Rani

NIM E1011211072

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Asmadi, M.Si

NIP 196202041988101001

Tanggal: 07-07-2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Farah Devi Andriani, S.Kom, M.MSI

NIDN. 0030129105

Tanggal: 25-06-25

HALAMAN PENGESAHAN

***MANAGEMENT DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION* DALAM SISTEM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PONTIANAK**

Oleh :

CORNELIA RANI

NIM E1011211072

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Senin, 28 Juli 2025
Waktu : 10.00 WIB – 11.30 WIB
Tempat : Ruang Sidang R1

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Drs. Asmadi, M.Si	**Farah Devi Andriani, S. Kom, M.MSI**
NIP 196202041988101001	NIDN 0030129105
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Dr. Yulius Yohanes, M.Si	**Haunan Fawiry Rohilie, S.IP., M.A.**
NIP 196405271992021001	NIP 199003182019031010

Disahkan Oleh :

Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herdan, S.Sos., M.Si

NIP 197205212006041001

ABSTRAK

Cornelia Rani, E1011211072 : ***Management Digital Public Administration*** **Dalam Sistem Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak.** Skripsi. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2025.

Penulisan Skripsi ini membahas tentang *Management Digital Public Administration* Dalam Sistem Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak. Fenomena masalah dalam penelitian ini adalah masih ditemukannya masyarakat Kota Pontianak yang kurang memahami prosedur dan tahapan penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan pelayanan berbasis sistem Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak. Teori yang di gunakan dalam indikator ini adalah model Hotfit menurut Yusof dalam Tawar (2022) dengan menggunakan empat indikator, yaitu *Human, Organization, Technology* dan *Net benefit.* Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak belum optimal dalam pengelolaan ADM. Pada indikator *Human* pengelolaan sistem ADM dinilai belum optimal karena rendahnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan sistem ADM. *Organization,* struktur organisasi dan lingkungan organisasi memiliki peran terhadap pengelolaan sistem ADM menjadi optimal. Namun, belum dibuatnya SOP pengelolaan sistem ADM tidak dapat berjalan dengan optimal. *Technology,* pengelolaan sistem ADM masih kurang optimal meskipun jika dilihat dari kualitas informasi dan kualitas layanan yang cukup baik, namun pada kualitas sistem masih perlu ditingkatkan lagi. *Net benefit* menunjukkan sistem ADM memberikan dampak positif, di lihat dari efisiensi waktu dan pengurangan beban kerja pada pegawai serta dampak negatif di lihat dari perlunya pemeliharaan sistem yang konsisten. Penelitian ini menekankan diperlukannya sosialisasi mendalam agar masyarakat dapat memahami sistem ADM, di lakukan pembuatan SOP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, perlunya panduan penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri dalam bentuk fisik dan peningkatan infrastruktur sistem ADM.

Kata Kunci : Anjungan Dukcapil Mandiri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Pengelolaan.

ABSTRACT

Cornelia Rani, E1011211072: Digital Public Administration Management in the Self-Service Population and Civil Registration Platform System at the Office of Population and Civil Registration in Pontianak City. Undergraduate Thesis. Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University. Pontianak. 2025.

This undergraduate thesis examines the Digital Public Administration Management in the Self- Service Population and Civil Registration Platform System at the Office of Population and Civil Registration in Pontianak City. The problem in this research is that there are still individuals in the City of Pontianak who are not fully aware of the procedures and steps of using the Self-Service Population and Civil Registration platform machine. This research aims to identify the level of service management according to the Self-Service Population and Civil Registration Platform System at the Office of Population and Civil Registration in Pontianak City. The theory applied in this study was the HOT-Fit model by Yusof et al. (2008) in Syarif Hidayatullah et al. (2022), which uses four indicators: Human, Organization, Technology, and Net Benefit. The research method employed in this study was descriptive with a qualitative approach. The results indicate that the Office of Population and Civil Registration of Pontianak City has not yet been optimal in the management of the Digital Public Administration Management in the Self-Service Population and Civil Registration Platform (ADM) system. In the Human indicator, the management of the ADM system is not optimal because the population has little knowledge of how to use the system. In terms of Organization, the organizational structure and environment contribute to the optimal management of the ADM system. Nevertheless, it does not operate effectively due to the lack of a Standard Operating Procedure (SOP). In terms of Technology, the ADM system management is yet to be fully optimal. The quality of information and service is rather good, but the system quality should be improved. Regarding Net Benefit, the ADM system has both positive and negative effects, including time efficiency and employee workload reduction, as well as the necessity to maintain the system on a regular basis. This research highlights the need to conduct a wide socialization process to enable the people to have a better understanding of the ADM system, the development of SOPs by the Office of Population and Civil Registration of Pontianak City, the availability of physical user guides to the Self-Service Population and Civil Registration Platform, and the improvement of the ADM system infrastructure.

***Keywords**: Self-Service Population and Civil Registration Platform (ADM), Office of Population and Civil Registration of Pontianak City, Management*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul *"Management Digital Public Administration* Dalam Sistem Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak." Judul ini dipilih berdasarkan hasil pra survey, diketahui adanya masalah terkait dengan pengelolaan pelayanan berbasis sistem Anjungam Dukcapil Mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu Bagaimana pengelolaan sistem Anjungan Dukcapil Mandiri dalam pelayanan publik di Kota Pontianak. Adapun, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan pelayanan berbasis sistem Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam menciptakan inovasi baru guna meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat di Kota Pontianak serta dijadikan suatu bahan studi dan sumbang pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan dan ilmu pengetahuan, khususnya terkait dengan pengelolaan pelayanan berbasis *online.*

Penelitian ini mengunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, dalam pengumpulan data peneliti lakukan dengan cara observasi, wawancara dan

dokumentasi. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data yang diperoleh secara mendalam. Adapun subjek dari penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dan Masyarakat Kota Pontianak. Pada penelitian ini dianalisis menggunakan Model Hot Fit Yusof et al yang terdiri dari *Human, Organization, Technology, dan Net Benefit.*

Hasil penelitian ini menununjukkan bahwa sistem Anjungan Dukcapil Mandiri kurang maksimal digunakan oleh masyarakat Kota Pontianak. Hal ini disebabkan oleh masih rendahnya pemahaman masyarakat Kota Pontianak terhadap penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri. Meskipun sistem Anjungan Dukcapil Mandiri ini bertujuan mempermudah proses pencetakan dokumen administrasi kependudukan kenyataannya masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan, *eror,* dan alur penggunaan yang cukup rumit sehingga belum seluruh pengguna dapat memanfaatkannya secara efektif dan efisien. Selain itu, tidak tersedianya banner atau panduan tertulis membuat masyarakat kesulitan memahami cara penggunaan sistem secara mandiri. Kurangnya sosialiasi yang diberikan kepada masyarakat, dimana sosialisasi hanya diberikan melalui perwakilan seperti RT/RW saat peluncuran pertama Anjungan Dukcapil Mandiri di Kota Pontianak. Kemudian keberadaan SOP (Standar Operasional Prosedur) khusus untuk Anjungan Dukcapil Mandiri masih belum tersedia. Oleh karena itu, penyusunan dan pengesahan SOP khusus Anjungan Dukcapil Mandiri menjadi hal

yang sangat penting untuk mendukung integrasi sistem Anjungan Dukcapil Mandiri ke dalam standar pelayanan publik .

Adapun saran pada penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak perlu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat Kota Pontianak. Menyediakan panduan penggunaan sistem Anjungan Dukcapil Mandiri dalam bentuk fisik seperti banner yang berisi petunjuk langkah-langkah menggunakan gambar dan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Pontianak harus segera membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi sistem Anjungan Dukcapil Mandiri agar dapat terintegrasi dengan pelayanan publik secara formal dan berkelanjutan. Sedangkan dari segi teknis, perlunya peningkatan terhadap infrastruktur sistem seperti memperkuat kapasitas server agar tidak mudah mengalami gangguan saat banyak pengguna melakukan pencetakan dokumen administrasi kependudukan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa	: Cornelia Rani
NIM	: E1011211072
Program Studi	: Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis merupakan hasil karya saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi, Fakultas atau Perguruan Tinggi yang lain dan sepanjang pengetahuan saya skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis sebagai acuan kutipan dalam skripsi ini dan telah saya sebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun

Pontianak, 11 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan

Cornelia Rani
NIM. E1011211072

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

In the Name of Jesus Christ

Motto :

"Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu."

(2 Tawarikh 15:7)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Puji Syukur yang peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kasih karunianya. Atas kebaikannya telah memperkenakan sehingga peneliti masih diberikan kesempatan untuk mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua, **Bapak Adrianus Ducang** dan **Ibu Lusiana Alus**. Dua orang yang sangat berharga bagi peneliti. Terima kasih sudah selalu melangitkan doa-doa untuk peneliti, memberikan kasih sayang yang luar biasa, serta dukungan moril maupaun materil yang tak terhingga untuk peneliti. Terima kasih untuk semuanya hingga peneliti bisa berada dititik ini, selalu mengusahakan peneliti untuk menjadi sarjana, walaupun beliau tidak merasakan pendidikan sampai dibangku perkuliahan.
2. Saudara peneliti, **Abang Yohanes Pungki** yang sudah memberikan semangat, dukungan, serta memberi motivasi selama peneliti berada dibangku perkuliahan hingga penulisan skripsi ini selesai.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan kasih karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "*Management Digital Public Administration* Dalam Sistem Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak" dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini peneliti lakukan untuk menjalankan kewajiban peneliti sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya, dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari jika masih terdapat sejumlah kekurangan karena ini merupakan langkah awal dalam perjalanan panjang bagi peneliti untuk menggali ilmu pengetahuan.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini ditulis tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari segala pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Kota Pontianak.
2. Drs. Asmadi, M.Si selaku dosen Pembimbing Utama yang telah memberi arahan dan bimbingan kepada peneliti selama proses penelitian yang dilaksanakan berlangsung

3. Farah Devi Andriani, S.Kom, M.MSi selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing, memberikan arahan dan saran kepada peneliti dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi ini, baik secara metodelogi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

4. Dr.Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak sekaligus Penguji Utama yang telah memberikan arahan bagi penulisan skripsi ini, baik secara metodelogi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

5. Haunan Fachry Rohilie, S.I.P., M.A selaku Penguji Pendamping yang telah memberikan arahan bagi penulisan skripsi ini, baik secara metodelogi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

6. Dr. Pardi, M.AB selaku Dosen Pembimbing Akademik selama peneliti menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak beserta para pegawainya, selaku pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

8. Masyarakat Kota Pontianak, selaku informan yang sudah memberikan kerjasama selama penelitian berlangsung untuk memberikan informasi-informasi yang sangat berguna bagi penelitian peneliti.

9. Sahabat-sahabat yang sudah membersamai peneliti serta mendukung dan memotivasi tanpa henti selama proses perkuliahan hingga selesainya penulisan skripsi ini. Terimakasih kepada Retno Wulandari, Hayati Kartika Wulandari, Rudni Tasya, Indah Setiawati, Shela, Rise Sepha Selika, Priska Riafinola Ivana, Tesalonika, Syarifah Siti Wartini, Brigita Elen dan Herlina Desti Clarita. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Tuhan yang Maha Esa, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua yang memerlukannya.

Pontianak, 11 Juni 2025

Cornelia Rani

E1011211072

DAFTAR ISI

halaman

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iii**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **iv**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **vii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR GRAFIK ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**
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 11
1.6.1 Manfaat Teoritis 11
1.6.2 Manfaat Praktis 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **12**
2.1 Teori 12
2.1.1 Manajemen 12
2.1.2 Manajemen Pelayanan Publik 15
2.1.3TransformasiDigital 21
2.1.4 Sistem Informasi Manajemen 23
2.1.5 Model Hot Fit 26

2.2 Hasil Penelitian Relevan 30
2.3 Kerangka Pikir Penelitian 33
2.4 Pertanyaan Penelitian 34
BAB III METODE PENELITIAN 35
3.1 Jenis Penelitian 35
3.2 Langkah-langkah Penelitian 35
3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian 37
3.3.1 Lokasi Penelitian 37
3.3.2 Waktu Penelitian 38
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 38
3.4.1 Subjek Penelitian 38
3.4.2 Objek Penelitian 40
3.5 Teknik Pengumpulan Data 42
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 42
3.7 Analisa Data 43
3.7.1 Teknik Analisis Data 43
3.7.2 Keabsahan Data 45
BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN 47
4.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 47
4.1.1 Visi dan Misi 48
4.1.2 Struktur Organisasi 48
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 49
4.2 Gambaran Anjungan Dukcapil Mandiri 58
4.2.1 Produk Layanan Anjungan Dukcapil Mandiri 58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62
5.1 Hasil Penelitian **62**
5.1.1 *Human* (Manusia) 63
5.1.2 *Organization* (Organisasi) 71
5.1.3 *Technology* (Teknologi) 77
5.1.4 *Net Benefit* (Manfaat) 92
5.2 Analisis 94
5.2.1 *Human* (Manusia) 94

5.2.2 *Organization* (Organisasi) 95
5.2.3 *Technology* (Teknologi)..... 97
5.2.4 *Net Benefit* (Manfaat)..... 100
BAB VI PENUTUP 102
6.1 Kesimpulan 102
6.1.1 *Human* (Manusia) 102
6.1.2 *Organization* (Organisasi) 103
6.1.3 *Technology* (Teknologi)..... 104
6.1.4 *Net Benefit* (Manfaat)..... 105
6.2 Saran 105
6.3 Keterbatasan Penelitian..... 106
DAFTAR PUSTAKA 106
LAMPIRAN xix

DAFTAR TABEL

Tabel *halaman*

1.1 Data Aktivitas Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Tahun 2023-2024.....4
2.1 Rubrik Pengukuran dengan Hot Fit.....29
2.2 Komparasi Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Kini 31
3.1 Waktu Penelitian.....38

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

1.1 Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri 3
1.2 Tampilan Anjungan Dukcapil Mandiri Ketika *Error* 8
2.1 Tahapan Menuju Transformasi Digital 20
2.2 Alur Pikir Penelitian.....33
4.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....47
4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pontianak 49
5.1 Tampilan Fitur Anjungan Dukcapil Mandiri 82
5.2 Tampilan Anjungan Dukcapil Mandiri Ketika *Eror*.....85

DAFTAR GRAFIK

Grafik *halaman*

1.2 Grafik Aktivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Tahun 2023 5
1.3 Grafik Aktivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Tahun 2024 6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *halaman*

Pedoman Wawancara xix

Pedoman Observasi xxiv

Dokumentasi Penelitian xxv

Surat Tugas Penelitian..... xxviii

Daftar Riwayat Hidup xxix

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Digitalisasi merupakan suatu proses pengalihan alat informasi menuju ke digital. Secara global digitalisasi ialah proses transformasi bentuk tercetak ke dalam bentuk elektronik dengan melalui proses pemindaian yang mempunyai tujuan untuk menciptakan halaman elektronik yang sesuai dengan penyimpanandan transmisi komputer. Dalam hal ini digitalisasi memiliki arti proses transformasi data ke dalam bentuk digital yang bisa diproses melalui komputer. Perkembangan teknologi informasi modern ini dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai tugas dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat. Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis pengembangan teknologi informasi dan inovasi diperlukan sumber daya manusia sebagai komponen yang penting dalam organisasi. Digitalisasi merupakan kemajuan yang pesat dalam dunia industri TI dan komunikasi, dan tugas utamanya adalah membantu manusia memecahkan berbagai macam masalah saat ini. Pergeseran arus dari sistem tradisional ke sistem modern di bawah pengaruh arus moderat yang kuat dan terjadi dalam tata kelola serta dinamika di negara-negara maju. Perubahan dalam cara penyampaian layanan dan bentuk platform baru untuk interaksi langsung dengan komunitas. Sektor publik berupaya membuat penyampaian layanan lebih efisien melalui transformasi digital ini. Sebagian besar

perubahan ini ditujukan untuk memindahkan penawaran layanan dari *offline* ke *online* (Ratnayake, 2022).

Penggunaan alat digital akan mengubah cara pemerintah bekerja, berkomunikasi, dan memberikan layanan, tetapi juga dapat memiliki implikasi yang luas, termasuk mengubah struktur dan budaya organisasi, atau melibatkan dan mengintegrasikan penduduk negara dan mitra lainnya dalam desain bersama dan penyampaian layanan publik (Terada, 2023). Pemerintah melihat hal ini sebagai peluang untuk menyediakan akses pelayanan publik yang efektif melalui penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), yang disebut *e-government*. Salah satu langkah untuk mendukung kebijakan pembangunan berkelanjutan adalah penerapan *e-government*, dengan tujuan agar lembaga pemerintah dapat menyediakan layanan publik yang lebih baik (SPBE, 2022).

Berdasarkan Peraturan Walikota (PERWALI) Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilingkungan Pemerintah Kota Pontianak. Dengan memanfaatkan teknologi sebagai media dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis daring menjadikannya sebagai inovasi baru dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak terus berupaya melakukan pelayanan terbaik bagi warga Kota Pontianak. Salah satu cara yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dengan menempatkan Anjungan Dukcapil Mandiri

untuk memudahkan warga melakukan pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) adalah alat untuk melakukan pencetakan dokumen kependudukan. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif khususnya dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Gambar 1.1
Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri



(Sumber : Dokumentasi peneliti, 2024)

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang diresmikan pada tanggal 25 Mei 2022 oleh Walikota Pontianak bapak Edi Rusdi Kamtono, hingga saat ini aktif dirawat dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri terdapat di 3 titik di Kota Pontianak yaitu Kantor Camat Pontianak Utara, Kantor Camat Pontianak Barat dan Kantor Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Pontianak. Anjungan Dukcapil Mandiri merupakan inovasi yang sengaja dirancang khusus agar masyarakat bisa mencetak secara mandiri dengan cepat, mudah,

gratis, dan berstandar sama tanpa diskriminasi serta dapat menekan potensi korupsi. Sistem Anjungan Dukcapil Mandiri bekerja dengan pengamanan nomor induk kependudukan (NIK), *personal identification number* (PIN), dan *quick response* (QR) *code*.

Tata cara penggunaan alat Anjungan Dukcapil Mandiri, yaitu pemohon harus terintegrasi terlebih dahulu di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, setelah itu akan mendapatkan nomor PIN dan QR code melalui notifikasi email pemohon. Nomor PIN yang diberikan untuk mengoperasikan alat Anjungan Dukcapil Mandiri tersebut ada dua. Pertama, digunakan saat masuk sistem di Anjungan Dukcapil Mandiri. Kedua, digunakan untuk mencetak dokumen kependudukan sesuai dengan permohonan. Proses pencetakan dokumen kependudukan hanya butuh menunggu waktu 1 menit.

Setelah mendapatkan PIN dan QR Code, langkah yang dilakukan untuk pencetakan dokumen kependudukan melalui ADM adalah:

1. Pilih menu PIN / QR Code di layanan ADM;
2. Masukkan PIN yang didapat dari email SIAK Pusat atau Scan QRCode yang ada di email;
3. Dokumen yang akan dicetak akan terlihat dilayar;
4. Jika sudah benar dokumennya, pilih tombol CETAK, lalu tekan tombol OK;
5. Dokumen yang dipilih akan langsung ke luar dari mesin ADM;

6. Dokumen kependudukan dapat disimpan dan digunakan sesuai dengan kebutuhan.

Melalui pelayanan baru ini, masyarakat diharapkan bisa mendapatkan layanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat, mudah, dan menghilangkan adanya praktek pungli atau korupsi, serta bisa dilakukan sewaktu-waktu tanpa harus menunggu jam kantor. Pemanfaatan *e-government* tersebut merupakan upaya dalam penyelenggara pemerintah yang memanfaatkan teknologi digital ini, dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan kependudukan bagi masyarakat Kota Pontianak.

Tabel 1.1
Data Aktivitas Anjungan Dukcapil Mandiri
Tahun 2023-2024

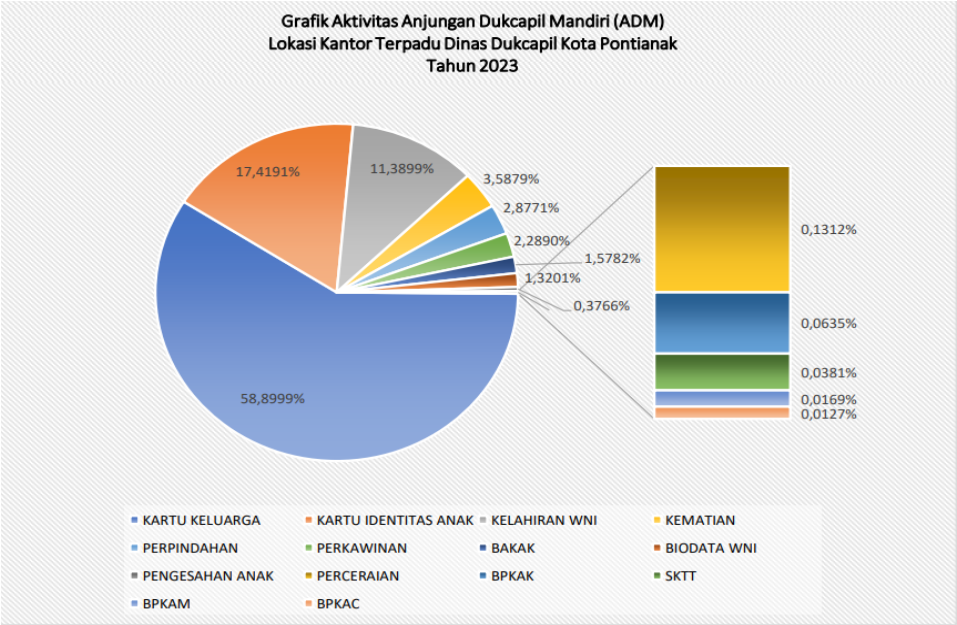
Tahun	Jumlah Cetak
2023	23.365
2024	15.699

Sumber : Diolah peneliti dari hasil penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, data penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri pada tahun 2023, jumlah pencetakan dokumen kependudukan melalui mesin ini mencapai 23.365 dokumen. Sementara itu, pada tahun 2024 jumlah pencetakan melalui mesin ini mencapai 15.699 dokumen. Pelayanan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri ini belum memiliki target pelayanan, dikarenakan penurunan pemanfaatan sistem Anjungan Dukcapil Mandiri oleh masyarakat, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi kondisi

tersebut adalah belum adanya target pelayanan yang jelas terkait penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri. Ketiadaan target ini menunjukkan bahwa pengelolaan sistem Anjungan Dukcapil Mandiri masih belum terstruktur secara optimal**,** baik dalam aspek perencanaan dan pelaksanaan. Tanpa adanya target yang terukur, sulit bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menilai apakah sistem telah dimanfaatkan secara maksimal.

Grafik 1.1
Grafik Aktivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Tahun 2023



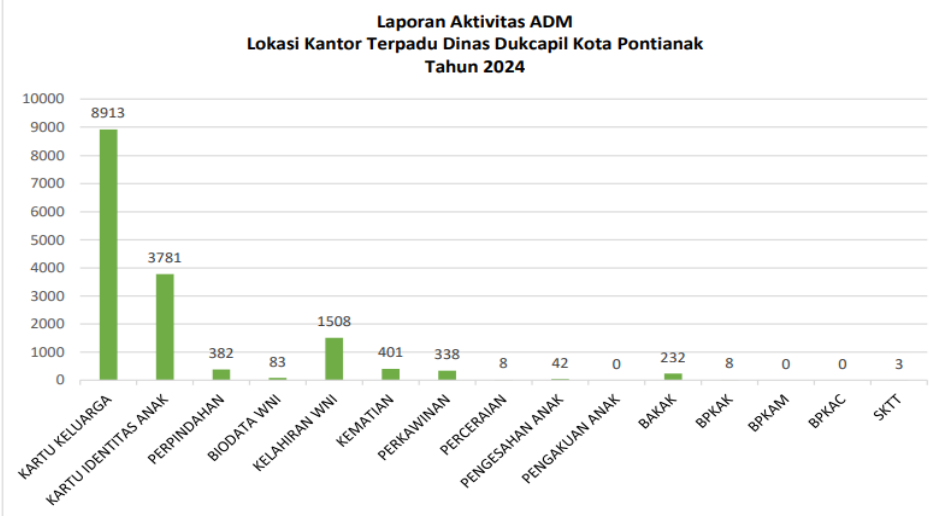
Sumber : Website resmi Disdukcapil Kota Pontianak

Berdasarkan pada grafik diatas menunjukkan distribusi persentase aktivitas yang dilakukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kantor Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak selama tahun 2023. Total aktivitas yang tercatat adalah 23.365. Aktivitas yang tercatat meliputi berbagai layanan administrasi kependudukan. Berikut adalah rincian kategori aktivitas berdasarkan persentase, yaitu Kartu Keluarga (KK): 58,8999% (aktivitas paling dominan), Kartu Identitas Anak (KIA):

17,4191% (aktivitas tertinggi kedua), Kelahiran WNI: 11,3899%, Kematian: 3,5879%, Perpindahan: 2,8771%, Perkawinan: 2,2890%, Bakar (Belum Ada Keterangan Resmi): 1,5782%, Pengesahan Anak: 1,3201% Perceraian: 0,3766%, BPKAK: 0,1312%, Biodata WNI: 0,0831%, SKTT (Surat Keterangan Tempat Tinggal): 0,0635%, BPKAM: 0,0169%, BPKAC: 0,0127%. Berdasarkan data tersebut layanan Kartu Keluarga merupakan layanan paling banyak digunakan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri, diikuti oleh Kartu Identitas Anak dan Pencatatan Kelahiran WNI. Sementara itu, layanan seperti BPKAC, BPKAM, dan SKTT merupakan layanan dengan frekuensi penggunaan paling rendah.

Grafik 1.2

Grafik Aktivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Tahun 2024



Sumber : Website resmi Disdukcapil Kota Pontianak

Berdasarkan pada tahun 2024, Anjungan Dukcapil Mandiri di Kantor Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mencatat total sebanyak 15.699 aktivitas pelayanan administrasi kependudukan.

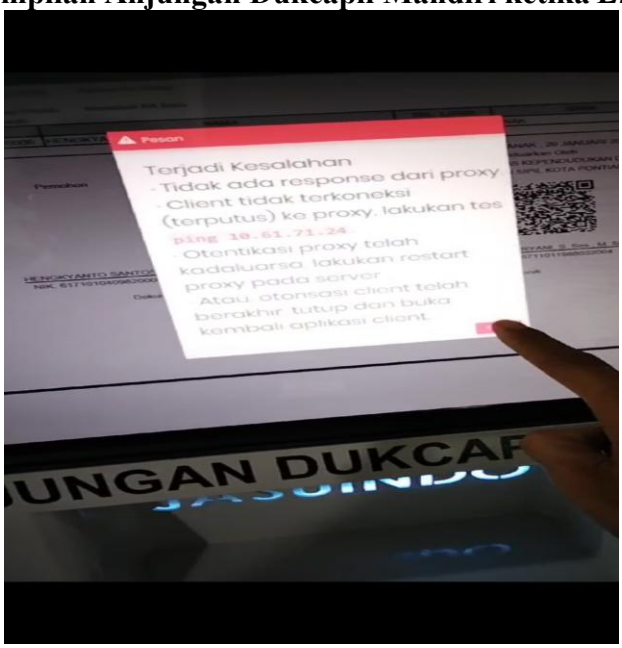
Layanan yang paling banyak digunakan adalah pencetakan Kartu Keluarga (KK), dengan jumlah mencapai 8.913 aktivitas atau lebih dari separuh total layanan. Di posisi kedua, Kartu Identitas Anak (KIA) juga menunjukkan angka yang signifikan yaitu sebanyak 3.781 aktivitas. Selanjutnya, layanan Kelahiran WNI mencatat 1.508 aktivitas, diikuti oleh layanan Kematian sebanyak 401, dan Perkawinan sebanyak 338 aktivitas. Jenis layanan lainnya seperti Perpindahan (382), Biodata WNI (83), Perceraian (42), serta Pengesahan Anak (232) tercatat dalam jumlah yang lebih rendah. Beberapa layanan seperti BAKAK hanya dilakukan sebanyak 8 kali, sedangkan BPKAK, BPKAM, dan BPKAC tidak mencatat aktivitas sama sekali. Layanan SKTT juga menunjukkan jumlah yang sangat kecil, yaitu hanya 3 aktivitas selama tahun 2024. Data ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat masih sangat dominan pada layanan dasar kependudukan seperti KK dan KIA, sementara layanan lain bersifat lebih spesifik dan jarang digunakan.

Pada pra-survey yang dilakukan Jumat, 18 Oktober 2024 ditemukan masih terdapat masyarakat Kota Pontianak yang kurang memahami prosedur dan tahapan penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri. Akibatnya, pegawai meluangkan waktu untuk membantu masyarakat dalam mengoperasikan sistem Anjungan Dukcapil Mandiri.

Kemudian pra-survey pada Senin, 11 November 2024, ditemukan bahwa mesin Anjungan Dukcapil Mandiri masih belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Anjungan Dukcapil Mandiri kerap kali

mengalami kendala seperti *eror* pada sistem. Hal ini dipengaruhi oleh kelebihan pencetakan *(overload)*, sistem tidak diperbaharui, dan gangguan jaringan internet ketika terjadi pemadaman listrik.

Gambar 1.2
Tampilan Anjungan Dukcapil Mandiri ketika *Eror*



Sumber : Dokumentasi Peneliti pada 5 Mei 2025

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan tampilan Anjungan Dukcapil Mandiri ketika mengalami *eror* pada sistem. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk meneliti penelitian dengan judul "*Management Digital Public Administration* Dalam Sistem Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang masalah diatas dapat dijabarkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Menurunnya penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri karena masih terdapat masyarakat yang kurang memahami prosedur penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).
2. Terjadi kegagalan penggunaan mesin *(eror)* apabila sistem Anjungan Dukcapil Mandiri tidak diperbaharui dan kelebihan pencetakan dokumen *(overload)*.
3. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.3 Fokus Penelitian

Untuk dapat memberikan fokus pada penelitian ini, maka penulis ingin melihat di area Pengelolaan pelayanan berbasis sistem Anjungan Dukcapil Mandiri di Kota Pontianak.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, "Bagaimana pengelolaan sistem Anjungan Dukcapil Mandiri dalam pelayanan publik di Kota Pontianak ?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan pelayanan berbasis sistem Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

a. Bagi penulis penelitian ini merupakan media untuk mengimplementasikan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi dalam menjalankan tugas serta dapat menambahpengetahuan dan pengalaman terutama dalam bidang kajian manajemen publik.
b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam kajian manajemen publik terutama bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dalam membuat inovasi baru terhadap pelayanan publik bagi seluruh masyarakat dikota Pontianak.
b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai inovasi pelayanan publik di Kota Pontianak.