SKRIPSI

EFEKTIVITAS PENERAPAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Jurusan Ilmu Administrasi

Disusun Oleh:

Suci Nurhadini

NIM. E1031201019

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS PENERAPAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Suci Nurhadini
NIM. E1031201019

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Isdairi, M.Si
NIP. 196402181990021001

Tanggal: 5 Mei 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Bima Sujendra, S.IP., M.Si
NIP. 198805072014041002

Tanggal: 6 Mei 2025

HALAMAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PENERAPAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Oleh:
Suci Nurhadini
NIM. E.1031201019

Dipertahankan di : **Pontianak**
Pada Hari/Tanggal : **Kamis /13 Maret 2025**
Waktu : **09.00 WIB-Selesai**
Tempat : **Ruangan 03**

Tim Penguji

Ketua

Dr. Isdairi, M.Si
NIP. 196402181990021001

Sekretaris

Bima Sujendra, S.IP., M.Si
NIP. 198805072014041002

Penguji Utama

Dr. Arifin, M.AB
NIP. 197105021997021002

Penguji Kedua

Silverius Tey Seran, S.STP., M.A.P
NIP. 19911002201206100 3

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, , M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Suci Nurhadini. 2024. **Efektivitas Penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.** Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis sejauh mana Efektivitas Penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. ADM hadir sebagai sistem layanan terintegrasi bagi masyarakat merupakan kebaruan, dengan tujuan untuk menghilangkan praktik percaloan dan mencegah pungutan liar yang sering terjadi dalam proses pembuatan dokumen kependudukan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori efektivitas menurut Campbell JP (dalam Mutiarin, 2014), yang mencakup dua aspek utama: Keberhasilan Program dan Keberhasilan Sasaran. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, di mana fenomena yang diteliti dijelaskan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara serta informasi relevan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi keberhasilan sasaran, pengguna ADM untuk penerbitan administrasi kependudukan telah sesuai dengan target yang ditetapkan. Namun, efektivitasnya masih rendah, karena hanya sebagian masyarakat yang mengetahui keberadaan layanan ADM yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi yang intens, baik secara langsung maupun tidak langsung, kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat Kota Pontianak cenderung merasa lebih nyaman dengan pelayanan normal, yaitu bertemu langsung dengan petugas dan menunggu proses berkas, dibandingkan harus beradaptasi dengan teknologi baru yang ditawarkan.

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

ABSTRACT

Suci Nurhadini. 2024**. The Effectiveness of the Implementation of the Independent Dukcapil Platform in Improving Public Services at the Population and Civil Registration Office of Pontianak City**. Thesis. Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Tanjungpura Pontianak.

This study aims to determine and analyse the extent to which the Effectiveness of the Implementation of Anjungan Dukcapil Mandiri in Improving Public Services at the Population and Civil Registration Office of Pontianak City. ADM comes as an integrated service system for the community is a novelty, with the aim of eliminating brokering practices and preventing illegal levies that often occur in the process of making population documents. In this research, the author uses the theory of effectiveness according to Campbell JP (in Mutiarin, 2014), which includes two main aspects: Programme Success and Target Success. The method used is descriptive qualitative, in which the phenomenon under study is explained based on data obtained from interviews and other relevant information. The results show that in terms of target success, ADM users for population administration issuance have met the set targets. However, the effectiveness is still low, because only some people are aware of the existence of ADM services provided by the Pontianak City Population and Civil Registration Office. This is due to the lack of intense socialisation, both directly and indirectly, to the community. In addition, the people of Pontianak City tend to feel more comfortable with normal services, namely meeting directly with officers and waiting for file processing, rather than having to adapt to the new technology offered.

Keyword : Effectiveness, Population Administration, Disdukcapil, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), Novelty

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Efektivitas Penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak" judul ini dipilih peneliti sebagai penelitian berdasarkan permasalahan yang ada terkait penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang ada di Disdukcapil Kota Pontianak.

Perkembangan teknologi saat ini membawa manusia ke dalam zaman yang lebih modern, di mana transformasi digital mempengaruhi berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Pemerintah, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), berusaha menyederhanakan administrasi kependudukan untuk memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat. Salah satu kebaruan yang diperkenalkan adalah Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), yang memungkinkan masyarakat mencetak dokumen kependudukan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.

Anjungan Dukcapil Mandiri bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Kota Pontianak juga telah mengembangkan berbagai aplikasi untuk layanan publik dan tata kelola pemerintahan, serta menetapkan kota ini sebagai kota pintar dengan berbagai layanan pintar. Meskipun ADM bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, program ini masih memiliki kekurangan dalam hal pemahaman dan keterlibatan masyarakat. Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan fungsi ADM, sehingga sosialisasi yang efektif perlu dilakukan agar seluruh masyarakat memahami dan memanfaatkan layanan ini.

Dari segi keberhasilan program, pemerintah perlu memperhatikan kendala seperti masalah jaringan internet yang dapat menghambat akses terhadap ADM. Sedangkan dari segi keberhasilan sasaran, perlu ditingkatkan lagi sosialisasi langsung dan tidak langsung mengenai layanan ADM agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui dan memanfaatkannya. Mesin ADM dijadikan sebagai solusi untuk mengatasi masalah percaloan dan pungutan liar dalam proses pencetakan dokumen kependudukan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam proses pelayanan, terutama terkait dengan masalah jaringan internet.

Meskipun layanan online telah diterapkan melalui ADM, masih ada sebagian masyarakat yang belum menggunakan layanan ini karena kurangnya pemahaman tentang teknologi atau tidak melihat kebutuhan mendesak. Sosialisasi langsung maupun tidak langsung telah dilakukan oleh Disdukcapil untuk memberikan informasi tentang ADM kepada masyarakat. Namun, masih banyak yang belum mengetahui tentang layanan ini, sehingga masih terjadi praktik percaloan dan penggunaan jasa calo dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Pemerintah berusaha menangani masalah yang semakin kompleks seiring pertumbuhan penduduk yang terus meningkat dan heterogenitas penduduknya. Melalui lembaga terkaitnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), berusaha menciptakan sistem administrasi kependudukan yang teratur di seluruh negeri dalam upaya memberikan layanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan administrasi kependudukan secara daring (online) memotivasi pemerintah untuk berkomitmen menghadirkan pelayanan yang terbaik dan berinovasi. Salah satu inovasi yang diperkenalkan oleh

Kementerian Dalam Negeri adalah Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang memungkinkan masyarakat untuk mencetak dokumen kependudukan secara mandiri.

Berdasarkan masalah-masalah yang ada pada Efektivitas penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam meningkatkan pelayanan publik Disdukcapil Kota Pontianak, peneliti menganalisis masalah tersebut menggunakan teori efektivitas menurut Campbell JP (dalam Mutiarin, 2014), yang mencakup dua aspek utama: Keberhasilan Program dan Keberhasilan Sasaran.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitiatif dengan metode penelitian deskriptif, di mana fenomena yang diteliti dijelaskan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi serta informasi relevan lainnya. Selain itu, peneliti menganalisis data dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan melakukan penarikan kesimpulan. Untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian yang dilakukan berdasarkan teori efektivitas menurut Campbell JP (dalam Mutiarin, 2014), menunjukkan bahwa Keberhasilan program ADM dapat diukur dari seberapa baik program tersebut dijalankan secara optimal dan seberapa efektif komunikasi dan sosialisasi terhadap masyarakat. Pada Dasarnya, ADM adalah sebuah inovasi yang berusaha mempermudah akses masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, untuk mencapai efektivitas yang optimal, perlu adanya upaya yang lebih besar dalam sosialisasi dan pendidikan masyarakat tentang penggunaan layanan ADM.

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan serta masalah-masalah yang ditemukan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membangun dan dijadikan masukan ataupun peningkatan dalam memberikan pelayanan publik, yakni dalam pelaksanaannya Disdukcapil Kota Pontianak perlu meningkatkan sosialisasi yang aktif dan bertahap baik secara langsung maupun melalui media sosial, menambah mesin ADM di setiap kecamatan, menjaga sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan, serta melakukan peninjauan dan evaluasi secara berkala untuk mengatasi kendala yang mungkin terjadi. Dengan demikian, penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri di Disdukcapil Kota Pontianak dapat lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Suci Nurhadini

Nomor Mahasiswa : E1031201019

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

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, Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan



(Suci Nurhadini)

NIM. E1031201019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanku”

(Umar Bin Khattab)

SKRIPSI INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Allah SWT, terima kasih ya Rabb atas pertolongan mu pada hamba yang lemah ini yang tidak ada apa-apanya tanpa pertolongan dari mu, ya Allah terima kasih telah memberikan hamba kekuatan, kemudahan, serta kelancaran untuk menyelesaikan salah satu tahapan dalam kehidupan ini.
2. Kedua orang tua saya, Ayahanda Nahari dan Ibunda Hazana. Terima kasih selama ini telah tanpa henti memberikan dukungan kepada saya, terima kasih telah memberikan doa terbaik untuk anaknya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar tanpa mereka saya bukanlah hal yang berarti di dunia ini, maaf karena belum banyak hal yang saat ini saya kasih untuk orang tua tercinta saya tapi saya berjanji akan melakukan yang terbaik dan sebaik mungkin.
3. Kepada keluarga besar saya terima kasih selalu mendukung dan mendoakan saya, terima kasih juga untuk saudara kandung Fitria dan Masruroini yang sudah

menjadi membantu dan merupakan bagian dari motivasi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini.

4. Kepada sahabat-sahabat terdekat saya sedari kampung halaman Sri Dahlia, Dewinta, Wiwid, Fera, Vera Sri, Meli, Risa, Siti, Fara, Dita yang selalu meramaikan kehidupan saya.
5. Kepada sahabat-sahabat perantauan yang selalu menemani, membantu, memotivasi serta juga membantu memberikan gambaran pengerjaan skripsi Chantika Safira, Siti Nur'Ain, Yayang Nengsih, Safira Hairunnisa, Linda, Mulia dan Vallen.
6. Kepada diri saya sendiri terkhusus, terimakasih sudah bisa bertahan dan mampu kuat dan pantang menyerah dari awal memulai hingga bertanggung jawab menyelesaikan keputusan terbesar yang pernah di ambil dalam hidup ini. Alhamdulillah saya mampu dan siap menjalankan fase berikutnya dalam kehidupan yang harus selalu berjalan dalam keadaan apapun dan selalu menjadi manusia baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, kemudahan, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian ini yang berjudul "Efektivitas Penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak".

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penyajian. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Keberhasilan penulisan skripsi penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Herlan S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Bima Sujendra, S.IP., M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Dr. Isdairi, M.Si. selaku dosen pembimbing utama, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, memotivasi peneliti untuk selalu menambah wawasan, memberikan bimbingan, termasuk memberi masukan-masukan yang kesemuanya dalam rangka penulisan Skripsi ini.

4. Bima Sujendra, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan maupun masukan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Dosesn Pembimbing Akademik (PA) selama peneliti menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Dr. Arifin, M.AB. selaku dosen penguji pertama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta masukan dalam penelitian ini.
7. Silverius Tey Seran, S.STP.,M.A.P selaku dosen penguji kedua yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan berupa masukan, arahan dan saran dalam penelitian ini.
8. Wakil Dekan, Staf Jurusan Ilmu Pemerintahan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
9. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak beserta Jajarannya yang telahh memberikan data dan infomasi dalam penulisan proposal penelitian ini.
10. Kedua orang tua, keluarga, serta teman-teman yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat, motivasi dan membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Sehingga mampu memberikan sumbangsih bagi studi penelitian dan bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Pontianak, Maret 2025

Suci Nurhadini
E1031201019

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **iv**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vi**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **x**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **xi**
KATA PENGANTAR ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**
DAFTAR TABEL ..... **xix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian **1**
1.2 Identifikasi Masalah **7**
1.3 Fokus Penelitian **8**
1.4 Rumusan Masalah **8**
1.5 Tujuan Penelitian **8**
1.6 Manfaat Penelitian **9**
1.6.1 Manfaat Teoritis **9**
1.6.2 Manfaat Praktis **9**
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**
2.1 Definisi Konsep **10**
2.1.1 Pengertian Efektivitas **10**
2.1.2 Ukuran Efektivitas **12**
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik **15**
2.1.4 Pengertian Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) **17**
2.2 Teori **21**
2.2.1 Efektivitas **21**
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan **23**
2.4 Alur Pikir Penelitian **25**
2.4 Pertanyaan Penelitian **28**
BAB III METODE PENELITIAN **29**
3.1 Jenis Penelitian **29**
3.2 Langkah-Langkah Penelitian **29**
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian **32**
3.4 Subjek dan Objek Penelitian **33**

3.4.1 Subjek Penelitian 33
3.4.2 Objek Penelitian 34
3.5 Teknik Pengumpulan Data 35
3.6 Instumen Atau Alat Pengumpulan Data..... 37
3.7 Analisa Data..... 38
3.7.1 Keabsahan Data 38
3.7.2 Teknik Analisa Data..... 39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 41
4.1. ..... Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 65
5.1. Efektivitas Penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 65
5.1.1 Keberhasilan Program 65
5.1.2 Keberhasilan Sasaran 72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 89
6.1. Kesimpulan 89
6.2 Saran 90
DAFTAR PUSTAKA..... 92
LAMPIRAN……..…94

DAFTAR GAMBAR

Gambar		*Halaman*
2.1	Gambar Peluncuran Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri…….....	19
4.1	Gambar Lokasi Penelitian…….	42
4.2	Beranda Facebook Disdukcapil Kota Pontianak……...	58
4.3	Profil Instragram Disdukcapil Kota Pontianak……..	59
4.4	Channel Youtube Disdukcapil Kota Pontianak…….	60
4.5	Kontak Whatsapp Disdukcapil Kota Pontianak……	61
5.1	Tampilan Depan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri……...	69
5.2	Penggunaan Mesin Ajungan Dukcapil Mandiri……	73
5.3	Langkah Penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri……..	74
5.4	Sosialisasi Melalui Channel Youtube Disdukcapil Kota Pontianak…..	78
5.5	Tampilan Antrian Online dan Pelayanan Online di Website Resmi Disdukcapil Kota Pontianak…….	84
5.6	Tampilan Menu Pada Layar Mesin ADM…….	86

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	**PELAYANAN PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL KOTA PONTIANAK PER MINGGU PADA TAHUN 2024…….....**	5
1.2	**LAPORAN AKTIVITAS ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) KANTOR TERPADU DISDUKCAPIL KOTA PONTIANAK TAHUN 2023…….....**	6
2.1	**HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN……..**	23
2.2	**KERANGKA PIKIR PENELITIAN……**	27
3.1	**WAKTU PENELITIAN……**	33
4.1	**STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL …….**	54
4.2	**JUMLAH PERSONEL DISDUKCAPIL KOTA PONTIANAK MENURUT PANGKAT, GOLONGAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN……...**	56
4.3	**JUMLAH SARANA DAN PRASARANA UTAMA DISDUKCAPIL KOTA PONTIANAK TAHUN 2023……**	63
5.1	**LAPORAN AKTIVITAS ADM DI KECAMATAN PONTIANAK BARAT DAN PONTIANAK UTARA PADA BULAN APRIL TAHUN 2023…….**	70

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran		Halaman
1	Lampiran Pedoman Wawancara……..	95
2	Lampiran Dokumentasi Penelitian……...	99
3	Lampiran Surat Tugas Penelitian…….	101
4	Lampiran Daftar Riwayat Hidup……..	102

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.

Pemerintah menangani masalah yang semakin kompleks seiring pertumbuhan penduduk yang terus meningkat dan heterogenitas penduduknya. Pemerintah melalui lembaga terkaitnya, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), berusaha menciptakan sistem administrasi kependudukan yang teratur di seluruh negeri dalam upaya memberikan layanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-

Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rentetan kegiatan penataan dan penertiban penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan publik adalah tolak ukur paling akurat untuk kinerja pemerintah. Masyarakat bisa menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan apa yang mereka terima dari pemerintah. Untuk alasan ini, pelayanan publik di semua lembaga dan kementerian harus ditingkatkan segera. Pelayanan prima didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 sebagai pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang menyenangkan masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam membedakan masyarakat adalah kemudahan bagi penduduk untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh sebab itu, Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring merupakan pedoman yang dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Layanan online ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyiapkan dokumen kependudukan tanpa perlu khawatir mengeluarkan

biaya yang besar, dengan kata lain menghemat waktu, efisien dan efektif. Layanan online ini dirancang supaya masyarakat bisa membenahi dokumen kependudukannya tanpa memerlukan jasa pihak ketiga atau perantara yang disebut calo. Penyediaan layanan ADM ini memudahkan masyarakat untuk mengakses dan mengurus keperluan administrasi kependudukan tanpa harus melewati proses dan tahapan yang panjang di kantor Disdukcapil, selain itu dapat meminimalisir antrian yang lama karena ADM memerlukan waktu lebih singkat.

Merujuk pada Permendagri tersebut, semua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia mulai menerapkan layanan publik berbasis online/daring. Layanan ini bergantung pada program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan memungkinkan pencetakan dokumen kependudukan dan pengiriman data dan berkas yang diperlukan dengan menggunakan teknologi yang tersedia di internet.

Dalam melaksanakan program Dukcapil Go Digital, ditandai dengan pergeseran paradigma dari pekerjaan manual ke pekerjaan digital. Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik Kota Pontianak, pemerintah kota telah mengembangkan berbagai aplikasi untuk layanan publik dan tata kelola pemerintahan, menetapkan Kota Pontianak sebagai kota pintar dengan banyak layanan pintar. Bab I Pasal I Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 menetapkan bahwa Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dapat digunakan sebagai pilihan untuk menyediakan layanan

administrasi kependudukan kepada penduduk yang sudah terdaftar dalam database kependudukan.

Dalam hal ini, salah satu bentuk layanan yang disediakan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi pelayanannya adalah dengan peluncuran Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Mesin ADM dijadikan sebagai bentuk pembaharuan yang bertujuan untuk memecahkan keterkaitan dengan masalah percaloan dan mencegah pungutan liar mengenai proses pencetakan dokumen kependudukan karena pelayanan Disdukcapil ini bisa dilaksanakan secara online tanpa harus dating ke Disdukcapil.

Anjungan Dukcapil Mandiri atau disingkat dengan ADM diciptakan oleh Ditjen Dukcapil untuk membantu masyarakat mencetak dokumen kependudukan. Hal ini dimaksudkan untuk menangani masalah terkait kelambanan pada pembuatan dokumen kependudukan karena pemanfaatan ADM tidak terbatas waktu dan wilayah administrasi. Dengan menggunakan layanan online, masyarakat dapat mengupload dokumen yang diperlukan. Dokumen kependudukan akan dikirim melalui email SIAK, yang dapat diunduh dengan PIN dan Password. Untuk masyarakat yang tidak dapat mencetak secara mandiri dirumah bisa langsung melakukan pencetakan sendiri dibantu melalui mesin ADM.

Akan tetapi, berbagai masalah yang masih ada saat menjalankan layanan administrasi kependudukan di Indonesia membuatnya sulit untuk memberikan layanan yang bermanfaat bagi masyarakat. Meskipun harus mengorbankan

biaya yang lebih besar, banyak masalah membuat orang lebih suka memberikan administrasi kepada biro jasa atau "calo". Untuk mempercepat pengurusan dokumen kependudukan, praktik percaloan dan beberapa kasus pungutan liar muncul sebagai akibat dari masalah seperti proses persyaratan yang rumit dan penggunaan ADM melalui layanan online.

Namun, dengan inovasi untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi, program inovasi ADM juga memiliki kekurangan. Salah satu kekurangan program ini adalah jaringan pusat ke daerah, pengetahuan teknologi, dan kurang sosialisasi dengan program pelayanan melalui ADM untuk mengurus dokumen pelayanan administrasi kependudukan, yang masih menjadi kendala.

Tabel 1.1

Jumlah Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Pontianak Per Minggu pada Tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Antrian
1	Pencetakan KTP- el	750
2	Pencetakan Kartu Keluarga(KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Layanan 2 in 1, Pindah Datang/Keluar, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, Caping Akta Kelahiran, Suket Belum Menikah, SKTT	515
3	Legalisir	3

Sumber: Website Pendaftaran Antrian Online Disdukcapil Kota Pontianak Tahun 2024

Untuk mendapatkan layanan permohonan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Pontianak, ada dua metode yang tersedia: Pelayanan Online dari Rumah Sendiri (PIONIRS) atau antrian online. Pelayanan PIONIRS,

pengguna layanan hanya perlu mengupload persyaratan permohonan sesuai dengan jenis layanan yang mereka ajukan. Tetapi, pengguna tetap harus hadir dikantor pada jadwal tertentu untuk menyerahkan bukti fisik persyaratan mereka.

Untuk antrian online, nomor antrian dapat diperoleh secara online dari hari Jumat pukul 14.00 WIB hingga hari Minggu (sampai kuota pelayanan penuh). Tidak ada aturan tertulis di tingkat daerah atau nasional yang mengatur jumlah kuota pelayanan ini secara khusus. Namun, untuk memberikan kepastian, ada batas maksimal kuota pendaftaran online untuk pencetakan KTP elektronik sebanyak 750, pendaftaran online untuk layanan KK, Akta, dll sebanyak 550, dan pendaftaran online untuk legalisir sebanyak 125. Kuota-kuota ini ditetapkan setiap minggu.

Tabel 1.2

Laporan Aktivitas Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Kantor Terpadu Dinas Dukcapil Kota Pontianak Tahun 2023

No	Jenis Dokumen	Jumlah Cek	Persentase
1.	KARTU KELUARGA	13921	58,8999%
2.	KARTU IDENTITAS ANAK	4117	17,4191%
3.	KELAHIRAN WNI	2692	11,3899%
4.	KEMATIAN	848	3,5879%
5.	PERPINDAHAN	680	2,8771%
6.	PERKAWINAN	541	2,2890%
7.	BAKAK	373	1,5782%
8.	BIODATA WNI	312	1,3201%
9.	PENGESAHAN ANAK	89	0,3766%
10.	PERCERAIAN	31	0,1312%
11.	BPKAK	15	0,0635%
12.	SKTT	9	0,0381%
13.	BPKAM	4	0,0169%
14.	BPKAC	3	0,0127%
JUMLAH		**23635**	**100%**

Sumber: Website Resmi Disdukcapil Kota Pontianak Tahun 2023

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang masih belum menggunakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) untuk mendapatkan layanan. Masyarakat yang masih kurang memahami bagaimana membuat dokumen ini otomatis akan memberikan kesan instansi pemerintah itu sendiri yang "rumit" kepada masyarakat yang tidak memahami persyaratan dan prosedur.

Sementara itu, tujuan dari hadirnya mesin ADM ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan seluruh masyarakat Pontianak dengan cepat melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), selain itu juga bisa mengatasi maladministrasi dalam praktek penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, banyak orang yang tidak tahu tentang layanan ADM di Disdukcapil Kota Pontianak saat diterapkan. Penulis harus melihat apakah penerapan ADM efektif dengan mempertimbangkan karakteristik masyarakat yang beragam, khususnya di Kota Pontianak.

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

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis mengidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat terkait penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, agar penelitian ini terarah secara jelas maka penulis memfokuskan pada target yang harus dicapai dari penerapan anjungan dukcapil mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang yang sudah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri Di Kota Pontianak?

1.5 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah yang telah diajukan menjadi dasar bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana Efektivitas Penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun teortis, yakni sebagai berikut

1.6.1 Manfaat Teoritis

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

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh yang baik dan bisa merubah perspektif masyarakat terkait penggunaan Anjungan Dukcail melalui website resmi agar terwujudnya pelayanan publik yang efektivitas di Kota Pontianak.