

INOVASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

Dinda Septiana¹, Hayat², Langgeng Rachmatullah Putra³

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang

Correspondence Author: dindaseptiana1@gmail.com

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Jawa Timur, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to find out the Innovation of the Mandiri Civil Registry Pavilion Program in Improving the Quality of Population Administration Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Malang Regency. This study uses a descriptive qualitative approach through interactive data analysis according to Miles Huberman and Saldana (2014). The results of the study show that ADM has a service system that is different from direct service because it connects between networks where the service is sufficient via online in managing population administration which acts as a link to be able to access printing to use ADM machines. In this program innovation is in accordance with public service innovation indicators which show changes in the system and form of population administration services. Supporting factors for this ADM program innovation include ADM machine operators in each sub-district, socialization support and easy access. While the inhibiting factors are the limited facilities and infrastructure, and the lack of understanding of the community.

Keywords: *Innovation; Independent Civil Registry Pavilion Program; Public service; Population Administration*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui analisis data interaktif menurut miles huberman dan saldana (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ADM memiliki sistem pelayanan yang berbeda dari pelayanan dengan pelayanan secara langsung karena menghubungkan antar jaringan dimana pelayanannya cukup dengan via online dalam pengurusan administrasi kependudukan yang dimana sebagai penghubung untuk bisa mengakses pencetakan ke penggunaan mesin ADM. Dalam inovasi program ini sesuai dengan indikator inovasi pelayanan publik yang menunjukkan perubahan pada sistem dan bentuk pelayanan administrasi kependudukan. Faktor Pendukung pada inovasi program ADM ini antara lain operator mesin ADM di setiap Kecamatan, adanya dukungan sosialisasi dan akses yang mudah. Sedangkan faktor penghambat yaitu keterbatasan sarana dan prasana, dan kurangnya pemahaman masyarakat.

Keywords: *Administrasi Kependudukan; Inovasi; Pelayanan Publik; Program Anjungan Dukcapil Mandiri;*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia secara umum masih memiliki banyak kekurangan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sinambela (2006:4) bahwa masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan-tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan keinginan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini lambat, mahal, berbelit-belit, dan melelahkan.

Inovasi pada saat ini menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting bagi keberhasilan dalam pelayanan publik. Dimana inovasi tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memecahkan sebuah permasalahan yang ada pada organisasi yaitu dengan cara-cara baru yang akan membawa perubahan kearah yang lebih baik. Dan terbukti bahwa inovasi sangat diperlukan bagi pemerintah dalam proses reformasi dalam perkembangan dewasa ini.

Seiring dengan semakin majunya perkembangan teknologi dewasa ini, sistem pelayanan yang selama ini diterapkan di berbagai instansi-instansi pemerintah mulai bergeser menjadi sebuah sistem pelayanan yang berbasis elektronik. Pengguna elektronik di instansi-instansi pemerintah merupakan dalam rangka mendukung *good governance* (pemerintahan yang baik) dan mempercepat proses-proses demokrasi. Sebagai bukti bahwa dari keseriusan-keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *e-government* (pemerintahan yang baik).

Hal serupa pada pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah melakukan terobosan atau inovasi-inovasi dalam rangka untuk meningkatkan kemudahan pelayanan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan dengan kemampuan yang tersedia. Yang dimaksud kemampuan adalah kemampuan dari teknologi. Dan selain itu dengan adanya inovasi dapat mempercepat pelayanan dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat yang mana sebagai penerima pelayanan.

Bentuk dari inovasi tersebut adalah inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri atau lebih dikenal dengan ADM. Pemanfaatan *e-government* tersebut merupakan upaya dalam penyelenggara pemerintah yang memanfaatkan teknologi digital ini, dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan kependudukan bagi masyarakat kabupaten malang.

Inovasi program ADM diluncurkan pertama kalinya pemerintah Kabupaten Malang oleh Bupati Malang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang pada tahun 2020. Dalam inovasi program ADM ini bisa memberikan kemudahan-kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan lain sebagainya.

Masalah-masalah pelayanan yang sering terjadi pada administrasi kependudukan ialah waktu dan jarak dalam penyelesaian dokumen kependudukan panjang (lama), layanan prosedur yang berbelit-belit/dipersulit, adanya pungutan liar dan lain sebagainya. Untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen-dokumen kependudukan dan kesulitan untuk mengakses pelayanan. Disebabkan sulitnya dalam mengakses pelayanan kependudukan dikarenakan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk bisa sampai ke pusat pelayanan dan mengingat luasnya wilayah Kabupaten Malang.

Sehingga dengan adanya ADM tersebut diharapkan bisa memotong jalur birokrasi pengurusan dokumen kependudukan, membangun system pencegahan pungutan liar serta pemberantasan korupsi. Dalam program inovasi ADM berbagai macam pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) pelayanan akan mudah, cepat dan efisien. Masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan bisa melalui mesin ADM. Dalam program inovasi ini agar masyarakat bisa mencetak dokumen-dokumen dengan cepat, mudah, dan gratis. Dengan melalui mesin ADM bisa mencetak sendiri E-KTP, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan dokumen-dokumen pencatatan sipil lainnya.

Namun seiring adanya inovasi tersebut untuk mempermudah pelayanan administrasi publik, sehingga dalam program inovasi-inovasi tidak luput juga dari kekurangan-kekurangan yang ada. Salah contoh kekurangan dalam program inovasi ADM adalah masalah jaringan pusat ke daerah, pengetahuan teknologi, dan masih kurangnya sosialisasi dengan adanya program inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri. Dalam program inovasi sebenarnya memang memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen-dokumen pelayanan administrasi kependuduk dan sehingga masih terdapat kendala-kendala seperti jaringan, alhasilnya dokumen-dokumen tidak bisa cetak langsung ditempat.

Menurut West dan Farr (dalam Basuki, 2013: 30) mengemukakan bahwa inovasi adalah proses, ide, produk, dan prosedur yang baru dalam implementasi unit yang bertujuan untuk memberi manfaat bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan. Inovasi pada umumnya bersifat positif, modern, sesuatu yang baru, dan perubahan yang dirasakan oleh individu sebagai sesuatu yang baru. Menurut Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan-terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif dan modifikasi/adaptasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki sifatnya yang *intangibles*. Karena hal tersebut inovasi layanan tidak hanya mengacu pada produk yang terlihat, tetapi juga melainkan

perubahan dalam hubungan penyedia layanan dan penerima pelayanan. Menurut Suwarno dalam LAN (2008) menyatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik merupakan sebagai prestasi dalam meraih, memperbaiki dan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif metodologi, pendekatan dan alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Review Teoritis Pentingnya Program Inovasi ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri)

ADM merupakan sebuah inovasi alat yang digunakan untuk mencetak dokumen-dokumen administrasi kependudukan. Dokumen-dokumen yang dapat dicetak dalam alat ini yakni E-KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan lain sebagainya. Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Ditjen Dukcapil Kemendagri) menyatakan bahwa ADM ini layaknya seperti ATM di bank dan prinsipnya semudah dengan mengambil uang tunai ATM. Dalam program inovasi tersebut pada tahun 2019 hingga sampai saat ini sudah tersebar di beberapa provinsi yakni Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Banda Aceh, Sulawesi Selatan, Yogyakarta, Jawa Timur dan lain sebagainya. Salah satunya di Jawa Timur yaitu kabupaten Malang yang sudah tersebar pada pertengahan tahun 2021 sudah diluncurkan inovasi ADM di 33 kecamatan kabupaten Malang.

Dalam inovasi ini dirancang agar masyarakatnya bisa mencetak dokumen-dokumen mudah, gratis dan cepat tanpa perlu mengantri. ADM sebenarnya menghilangkan proses pungli dalam pengurusan dokumen kependudukan, membangun system pencegahan pemberantasan korupsi dan menghilangkan praktek pungutan liar. Inovasi ADM merupakan salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Karena hal tersebut merupakan salah satu fungsi dari pemerintah sebagai penyedia administrasi pelayanan publik bagi masyarakatnya. Menurut (Hayat, 2020:16) menyatakan bahwa sesuai dengan penyelenggaraan pemerintah suatu dasar yang menjadikan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik. Tugas pemerintah sudah semestinya yang merupakan upaya melaksanakan pelayanan bagi masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2006:56) dalam Elwan (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya

masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

Lebih lanjut, Thoha (1991: 176-177) menyatakan bahwa pelayanan publik bisa diartikan sama dengan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat merupakan sekelompok orang atau instansi-instansi tertentu untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan karena pelayanan ini untuk masyarakat, dan sementara penyelenggara pelayanan merupakan pelayan bagi masyarakat. Menurut keputusan Menpan nomor 63/kep/m.pan/7/2003 pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai upaya pemenuhan keperluan penerima pelayanan maupun pelaksanaan dengan ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang ada. Maka semua aspek pelayanan dari penyelenggara pemerintah merupakan objek utamanya yaitu masyarakat untuk menjamin kesinambungan pelayanan yang prima.

Hayat (2016:186) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik menjadi indikator-indikator kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat yaitu sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan sehingga menciptakan tatanan pemerintah yang baik dengan kualitas pelayanan yang baik. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan hal-hal yang mungkin tidak dapat ditawarkan lagi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik. Karena pelayanan publik yang prima merupakan kewajiban bagi penyedia pelayanan yang untuk memenuhinya. Dalam menerima pelayanan yang bermutu/berkualitas ialah harapan-harapan utama bagi masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan, terdapat 5 dimensi yang dapat diukur dalam kepuasan menurut Zeithaml, Parasurman dan Berry (1988:23) yaitu: Bukti (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiviness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).

Demikian halnya dengan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari tanggung jawab negara. Administrasi kependudukan bertujuan untuk memenuhi segala hak asasi manusia di bidang pengelolaan kependudukan tanpa pandang bulu melalui pelayanan publik yang profesional. Registrasi kependudukan dilakukan dengan pencatatan biodata kependudukan, pencatatan kejadian kependudukan, pendataan kependudukan, dan penerbitan dokumen kependudukan.

METODOLOGI

Metode penelitian adalah suatu langkah ilmiah dalam memperoleh dan mengolah data yang valid dan relevan, serta temuannya dapat dipahami melalui bukti penemuan dan dapat menjadi solusi dari permasalahan. Adapun jenis survei yang digunakan adalah survei deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugishiro (2011:9), pendekatan kualitatif adalah metode penelitian untuk menyelidiki keadaan objek yang alamiah. Menurut Milles dan Huberman (1984) (dalam Sugiyono, 2011:341), data kualitatif dalam bentuk kata dan menjadi komponen utama dari ilmu-ilmu sosial tertentu, terutama dalam bidang antropologi, sejarah dan ilmu politik

Metode penelitian yang digunakan peneliti mengacu pada berbagai sumber data yang valid tentang fenomena sosial yang terjadi di masyarakat dan diolah sehingga dapat disajikan dalam representasi tertulis yang digambarkan di atas, dapat dilampirkan. Sehingga dapat dalam penulisan tersebut dapat dipahami oleh pembaca. Penulis memilih jenis metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk mendapat gambaran yang jelas dan nyata apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh, kemudian menyatakan secara rinci, spesifik dan mendalami mengenai dari suatu permasalahan dengan mencari informasi sebanyak mungkin tentang Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Untuk itu teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data harus akurat dan benar. Pada peneletian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode pengolahan dan analisis data mengikuti model analisis interaktif dari Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam jurnal (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022) yang mencakup penyajian data dan pengembangan pemahaman yang baik yang keduanya dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data. Hal ini berarti bahwa proses analisis data berjalan secara terintegrasi dengan proses pengumpulan data, penyajian data, dan pengembangan pemahaman terhadap data hingga penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis data ini digunakan untuk menjawab permasalahan tentang Implementasi Program Pemberdayaan Komunitas Adat Terpencil di Desa Pinang Jatus, Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

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 Kabupaten Malang dapat mengubah paradigma bahwa pelayanan administrasi kependudukan memberikan pelayanan yang alternatif lain

sehingga tidak menyulitkan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Dari penjelasan diatas diperkuat dengan pernyataan Zeithaml, Parasurman dan Berry (1988:23) yang mana indikator pelayanan menjadi sebuah acuan unruk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan. Indikator yang dimaksud yaitu sebagai berikut: bukti (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dari 5 dimensi indikator kualitas pelayanan publik ini guna mengukur inovasi program pelayanan publik mesin ADM yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Berikut ini merupakan pembahasan hasil penelitian inovasi program anjungan dukcapil mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan Kabupaten Malang:

1. Bukti (Tangibles)

Wujud dari sebuah pelayanan publik ini merupakan sebuah wujud baru yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, yang wujud baru dari pelayanan publik tersebut merupakan sebuah wujud berbentuk mesin yang disebut ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri). Kegunaan pada mesin ini sebagai alat yang digunakan untuk mencetak dokumen-dokumen administrasi kependudukan dan pengurusan dokumen kependudukan secara online.

Selanjutnya adalah dalam pelaksanaan peluncuran mesin ADM disalurkan kepada masyarakat melalui sosialisasi yang mana mesin tersebut dapat diterima dan dimanfaatkan serta diedukasikan kepada masyarakat guna mencapai kepuasan mereka dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang. Selain itu dengan adanya mesin ADM ini juga sudah menjadikan peningkatan data kependudukan yang menjadi terkendali. Yang karena jarak jauh dari kepusat pelayanan. Maka dengan adanya ADM berbagai macam pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) pelayanan akan mudah, cepat dan efisien.

2. Kehandalan (Realibility)

Kehandalan atau kemampuan yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun indikator yang termasuk pada dimensi *realibility* adalah: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pada proses memberikan pelayanan. Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Malang, terutama pada operator kecamatan kabupaten malang bahwa petugas telah melaukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, dan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh

pemerintah dan lembaga Dispendukcapil Malang, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai akan memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai yang diharapkan, cepat dan tepat. Dan hal tersebut sudah diatur pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 Tentang Standar Pelayanan publik bahwa bagian penting salah satu yaitu mengenai kompetensi petugas pelayanan.

3. Daya Tanggap (Responsiviness)

Pada dimensi ini yang meliputi indikator yaitu sebagai berikut; merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat kepada masyarakat atau memberikan pelayanan dengan waktu yang telah ditentukan, dan merespon segala keluhan masyarakat. Indikator tersebut harus dipenuhi oleh lembaga penyelenggara dan petugas layanan guna untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Menjawab segala pertanyaan yang disampaikan dan dipandu langsung dalam pencetakan melalui ADM secara langsung oleh pegawai. Pada dimensi ini terkait dengan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan, menjawab dan menanggapi keluhan masyarakat sudah memenuhi indikator dalam penilaian kualitas pelayanan publik dan sangat baik.

4. Jaminan (assurance)

Dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara dan penyedia layanan dapat diukur salah satunya dengan dimensi *assurance* yaitu yang mengacu pada kompetensi yang dapat memeberikan rasa aman dari pungli, kepastian pengetahuan, kesopanan dan sikap yang dapat dipercaya yang mengenai jaminan dan kepastian terhadap pelayanan yang diberikan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai penyedia dan penyelenggara pembuatan dokumen kependudukan masyarakat Malang sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman dan kemudahan bagi masyarakat yang berkunjung untuk permohonan layanan. Jaminan yang dimaksud meliputi; jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan jaminan akan rasa aman dalam proses pelayanan. Jaminan waktu terdapat perbedaan antara pelayanan adminduk melalui mesin ADM dan pelayanan manual. Perbedaannya lebih efektif karena pelayanan melalui online dan cetak secara mandiri tidak mengantri dan menunggu lama atau tidak perlu melakukan perjalanan ke kantor pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk melakukan pengajuan atau pencetakan cukup datang ke kantor kecamatan masing-masing. Maka penilaian kualitas pelayanan tersebut ditinjau dari dimensi *assurance* sudah cukup baik, meskipun

harus ada perbaikan terhadap faktor-faktor yang dapat menghambat dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk masyarakat Kabupaten Malang.

5. Empati (empathy)

Sikap empati dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan santun serta memahami apa yang menjadi kebutuhan pengguna layanan serta tidak membeda-bedakan (diskriminatif) diantara satu dengan yang lainnya. Hal ini bertujuan agar pelayanan diterima dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat, sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Tjitono (1997) yang menyebutkan bahwa pengertian kualitas salah satunya adalah sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan. hal tersebut harus diterapkan oleh seluruh pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dengan demikian masyarakat akan merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diterimanya.

B. Faktor pendukung dan penghambat dalam program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Faktor Pendukung

1. Operator Mesin ADM

Operator merupakan yang bertugas melayani, menjaga dan menjalankan suatu peralatan mesin, telepon dan lain sebagainya. Maka operator mesin ADM merupakan staff yang bertugas menjalankan dan memandu masyarakat dalam melakukan pencetakan menggunakan mesin ADM. Selain itu dengan adanya operator mesin ADM dapat berpengaruh baik untuk masyarakat juga memberikan dampak atau pengaruh positif terhadap Lembaga tersebut, seperti halnya temuan peneliti di Lembaga pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang bahwa dengan adanya operator dapat membantu masyarakat yang kebingungan dalam penggunaan mesin ADM dan mempersingkat alur pelayanan, dan hal itu dapat berdampak baik terhadap kinerja pegawai.

2. Adanya dukungan sosialisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang membuat pelaksanaan sistem baru dalam pelayanannya. Mereka membuat suatu pelaksanaan mesin yang mana fungsinya untuk melakukan pencetakan dokumen secara mandiri. Dalam meluncurkan mesin ADM tersebut, maka pihak instansi menyalurkan interaksi kepada masyarakat dengan cara sosialisasi sistem mesin tersebut, agar pihak instansi sendiri mengetahui tanggapan serta reaksi masyarakat tentang wujud baru pelayanan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Bentuk interaksi sosial atau sosialisasi program inovasi

tersebut bukan hanya dalam bentuk tatap muka dengan pihak-pihak yang bersangkutan, serta dalam bentuk promosi melalui media sosial.

3. Akses yang mudah

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dengan istilah kita sebut e-government. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan keterjangkauan, efisiensi, dan transparansi. Dalam menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen-dokumen kependudukan dan kesulitan untuk mengakses pelayanan. Dan sulitnya dalam mengakses pelayanan kependudukan dikarenakan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk bisa sampai ke pusat pelayanan dan juga karena mengingat luasnya wilayah Kabupaten Malang. Sehingga untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan adminduk cukup datang di setiap wilayah kecamatan masing-masing.

Faktor Penghambat

1. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Dalam pelayanan pada program ADM sarana dan prasarana yang dikeluhkan terkait yaitu dengan jaringan. Karena pelaksanaan program ADM Kependudukan diselenggarakan di wilayah kecamatan masing-masing, tidak jarang jaringan yang ada di kecamatan kurang stabil mengingat keadaan geografis di wilayah kabupaten Malang. Permasalahan terkait jaringan VPN dari kominfo pusat ke daerah ini dan voltase listrik yang kurang berdampak pada ADM sehingga tidak dapat dipergunakan secara maksimal dan mempersulit petugas pelayanan untuk melakukan proses input data, atau cetak dokumen sebab proses tersebut dijalankan melalui server Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang harus terhubung dengan jaringan internet.

2. Kurangnya pemahaman masyarakat.

Keberadaan mesin tersebut hingga saat ini masih belum familiar dengan masyarakat meskipun disarankan menggunakan mesin ADM untuk penyelesaian secara mandiri. Dengan adanya ADM yang diharapkan mampu untuk meningkatkan penerbitan adminduk belum berjalan dengan maksimal. Hal itu dikarenakan masyarakat Kabupaten Malang yang belum memahami dan mengetahui manfaat, fungsi dan keunggulan dari mesin ADM. Karena hal tersebut informasi yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang belum bisa tersampaikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Malang sehingga masyarakat bingung atau belum paham untuk menggunakan mesin tersebut. Dan kurangnya pengetahuan teknologi masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*.
 - a) Dari *Tangible*, disimpulkan bahwa bahwa pelayanan publik dalam bentuk mesin ADM ini sudah dapat dibbilang cukup baik.
 - b) Selain itu kehandalan atau *Realibility* setiap pegawai juga sudah sesuai dengan standart pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan publik yang dipakai.
 - c) Berdasarkan dari dimensi *Responsiviness* atau ketanggapan, diketahui bahwa pegawai Dispendukcapil Kabupaten Malang sudah melayani masyarakat dengan baik. Pegawai selalu merespon hal-hal yang ditanyakan dan keluhan masyarakat.
 - d) Ditinjau dari dimensi *Assurance*, Kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang dalam memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik aman dan nyaman, meskipun terkadang ada beberapa faktor yang memperlambat terkait proses jadinya produk yang diajukan dalam penerima layanan.
 - e) Selanjutnya dari dimensi *Empathy*, pegawai Dispendukcapil Kabupaten sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah sopan santun, dan tidak adanya diskriminatif.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah:
 - a) Faktor Pendukung; dimana pelaksanaan mesin ADM sendiri memiliki beberapa faktor pendukung yang paling utama adanya operator mesin ADM di setiap wilayah kecamatan Kabupaten Malang karena dengan adanya operator masyarakat yang kebingungan dalam menggunakan mesin ADM akan dipandu langsung oleh operator.
 - b) Faktor Penghambat; Faktor penghambat yang masih terjadi dalam pelaksanaan mesin ADM dimasyarakat adalah masalah jaringan dalam ADM dan masih kurangnya pemahaman masyarakat belum mengetahui tentang ADM masih kurangnya informasi yang disediakan oleh Dispenducapil tentang mesin ADM tersebut. Dan kurangnya pengetahuan teknologi masyarakat.

REFERENSI

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi)*. Malang: Intrans Publishing.
- Hayat. (2018). *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP
- Nurharyoko, P. (2020). *Inovasi Birokrasi: Membuat Kerja Birokrat Bermakna*. Jakarta: KPG (Kepustakaan Populer Gramedia).
- Fatmawati. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)*.
- Hayat. (2014). *Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. Vol. 8 No. 1.
- Hayat. (2016). *Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*. *JSP (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, Vol. 20 No. 2, Hal. 186.
- Hayat, Faizal dkk. (2020). *Evektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP Dan Akta Kelahiran Di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*. *Jurnal Respon Publik*, Vol. 14 No. 3, Hal 16.
- Hayat. (2020). *Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*. *Jurnal Aristo*, 8 No. 1.
- Hayat, Galuh dkk. (2020). *Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance (Studi Pada Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang)*. *Jurnal Respon Publik*, Vol. 14 No. 1.
- Kamila. (2017). *Inovasi Pelayanan e-KTP Melalui Program Pelanduk Cepat (Pelayanan Kependudukan Cetak di Tempat) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo*. *Digital Respository Universitas Jember*.
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). *MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi*. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). *PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA*. *Journal Publicuho*. <https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>
- Maulana. (2017). *Efektivitas Penyelenggara Administrasi Kependudukan (Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Blora)*.
- Muzdhalifah. (2018). *Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi Singo Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Kelurahan Sawojajar)*. *Universitas Brawijaya*.