

ABSTRAK

Rafly Arfandy 2024, Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis E Government (Melalui Aplikasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar) (Dibimbing oleh Nuryanti Mustari dan Nur Wahid)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pada inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan public administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dan untuk mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis apa saja faktor pendukung dan penghambat proses implementasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar tahun 2024 dengan jumlah responden 2 pegawai Dinas Dukcapil dan 3 masyarakat pengguna mesin ADM. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif.

Hasil Penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah menyediakan 14 unit mesin ADM ke tiap 14 kecamatan yang ada di Kota Makassar dan satu unit yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Tiap unit mesin ADM ditugaskan 2-3 orang yang bertanggung jawab dan siap membantu Masyarakat yang kesulitan dalam penggunaan mesin ADM dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menyediakan petugas IT apabila mesin ADM mengalami masalah. Keberadaan mesin ADM saat ini dapat membantu masyarakat dalam proses pencetakan dokumen seperti Kartu Keluarga dan KIA, namun tidak sedikit masyarakat yang belum familiar terhadap penggunaan mesin ADM. Hal tersebut dikarenakan masyarakat di Kota Makassar khususnya lansia yang belum memahami dan mengetahui manfaat, fungsi dan keunggulan dari mesin ADM. Karena hal tersebut informasi yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar belum bisa tersampaikan kepada seluruh masyarakat Kota Makassar sehingga masyarakat masih bingung atau belum paham untuk menggunakan mesin tersebut. Adapun hambatan lain pada mesin ADM yaitu belum bisa untuk mencetak KTP elektronik dikarenakan pencetakan KTP elektronik harus menunggu fasilitas dari pemerintah pusat serta penghambat yang masih terjadi dalam pelaksanaan mesin ADM dimasyarakat adalah masalah jaringan dalam ADM yang terkadang bermasalah.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.*