

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS E GOVERNMENT (MELALUI APLIKASI MESIN
ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR)**



Disusun Oleh:

RAFLY ARFANDY

105641109820

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS E GOVERNMENT (MELALUI APLIKASI MESIN
ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR)**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Sarjana
Ilmu Pemerintahan (S.IP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

RAFLY ARFANDY

Nomor Stambuk : 1056 41109820

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis
E Government (Melalui Aplikasi Mesin Anjungan
Dukcapil Mandiri Dinas Kependudukan Dan
Catatan Sipil Kota Makassar)

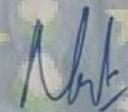
Nama Mahasiswa : Rafly Arfandy
Nomor Induk Mahasiswa : 105641109820
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si


Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730 727

Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I
NBM: 1207 163

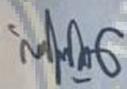
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0283/FSP/A.4-II/VII/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana strata (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin, Tanggal 29 Juli 2024.

Mengetahui

Ketua

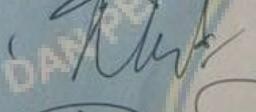
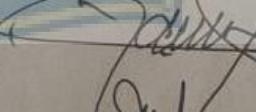
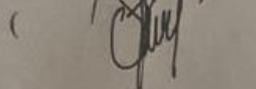
Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730727


Dr. Andi Lumar Prianto, S.IP., M.Si
NBM. 992797

Tim Penguji

1. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si
2. Dr. Nurwahid, S.Sos, M.Si
3. Hardianto Hawing, ST., MA
4. Nursaleh Hartaman, S. IP., M.IP

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Rafly Arfandy

Nomor Induk Mahasiswa : 105641108920

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penulisan saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 18 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Rafly Arfandy

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.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi dengan judul “, Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis E Government (Melalui Aplikasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar)”, dibawah bimbingan Ibu Dr.Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si. dan Bapak Dr. Nur Wahid, M.Si. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan, menyadari keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, dengan penuh rendah hati penulis mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Berbagai ide dan pengetahuan telah penulis tuangkan dalam skripsi ini tentunya dilandasi beberapa teori pendukung dari beberapa referensi dan bantuan dari pembimbing. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap semoga segala amal kebaikan dan bantuan dari semua pihak yang diberikan kepada penulis mendapat balasan setimpal dan bernilai ibadah di sisi Allah SWT, dan semoga apa yang penulis sajikan ini akan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada pihak yang membacanya dan memberikan

sebuah nilai bagi ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya dan semoga segala sesuatu yang kita kerjakan bernilai ibadah dan mendapat pahala di sisi-Nya, Aamiin.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak yang dengan tulus dan ikhlas memberikan sumbangsih pemikiran dan kontribusi bagi kelancaran penulisan. Terutama dan teristimewa penulis persembahkan dan sampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Suparni ahmad dan ibu yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan tak pernah berhenti memberikan semangat, doa, nasehat serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Serta adik-adikku tercinta Rey Arfandy, Rafa Erlangga, dan Muh.Rangga Erlangga yang menjadi salah satu alasan penulis untuk lebih kuat dan semangat dalam berjuang agar dapat menjadi kakak yang bisa menjadi panutan. Serta pada kesempatan ini pula, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Ibu Nur Khaerah, S.IP., M.IP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mengawal proses akademik penulis.
3. Ibunda Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si sebagai pembimbing pertama dan Bapak Dr. Nur wahid, S.Sos., M.Si sebagai pembimbing dua, yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga

skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Segenap Dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Para Bapak/Ibu informan yang telah memberikan informasi serta wawasan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
6. Ungkapan terima kasih kepada ibu Zulviani Mas'ud dan dr. Suhrawarni, Sp.PD sebagai tante yang telah membantu dan menyemangati penulis mulai dari awal perkuliahan sampai sekarang.
7. Terima kasih kepada Meinar Dian Aurissa yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Kepada Agung, Ahmad Akib, Amar, Ian Resky Pratama, Erwin Serta teman lain yang tidak saya sebutkan yang selalu menemani serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Keluarga besar Ilmu Pemerintahan Kelas C angkatan 2020, penulis ucapkan terima kasih banyak hampir selama empat tahun berjuang sama-sama di kelas IP C.
10. Pengurus PS. Unismuh terima kasih telah kebersamai dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah berusaha keras dan berjuang sejauh ini dan mampu mengendalikan diri dengan berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan menyelesaikan dengan sebaik dan semaksimal mungkin untuk

berada di titik ini.

Dalam kesadaran akan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan manfaat bagi semua yang memerlukannya.

Makassar, 18 Mei 2024



Penulis,
Rafly Arfandy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Konsep dan Teori	11
C. Kerangka Pikir	20
D. Fokus Penelitian	22
E. Deskripsi Fokus Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian	23
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	23
C. Informan Penelitian.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Teknik Analisis Data.....	26
F. Teknik Pengabsahan Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Geografis dan dan Demografis Kota Makassar	29
B. Hasil Penelitian	39
C. Pembahasan Hasil Penelitian	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	76



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap warga negara hampir dapat dipastikan akan berurusan dengan instansi pemerintahan untuk keperluan administrasi publik. Berbagai keperluan terhadap pelayanan publik mengharuskan warga negara berinteraksi dengan para aparat pemerintah di berbagai lembaga. Pelayanan negara terhadap warga negaranya merupakan amanat yang tercantum dalam UUD 1945 dan diperjelas kembali dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu pelayanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat harus mampu menempatkan birokrasi pemerintah pada level penyedia atau pelayanan publik, bukan sebaliknya. Untuk mencapai hal tersebut, terobosan dilakukan dengan menerapkan Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal menjadi acuan bagi sebagian pejabat atau pegawai untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Tujuan Standar Pelayanan Minimal adalah untuk mendorong keunggulan kualitas pelayanan yang transparan, akuntabel dan memenuhi harapan dan kebutuhan pemberi dan penerima pelayanan (Hardianto Hawing, 2023). Perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparatur pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan meningkatkan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (good governance) (Suwarni, 2019). Seiring dengan berkembangnya zaman dan majunya teknologi, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, masyarakat juga semakin kritis dengan kinerja

organisasi publik (Dewi, 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus terjadi semakin mendorong aktivitas untuk terus membuat perubahan (Lestari, 2021). Pesatnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan adalah sesuatu hal yang dinamis. Teknologi informasi senantiasa berkembang mengikuti perubahan zaman (Dahlila, 2020). 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. Transformasi digital melalui penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pekerjaan efisiensi dan efektivitas, sehingga mengubah cara kerja ditangani (Wahyuni, 2022).. Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan atas pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan sesuai peraturan yang ditetapkan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh instansi pemerintah ataupun penyelenggara pelayanan publik (Ibad, 2022).

Inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi (Melinda, 2020). Inovasi pemerintahan daerah pada Era Otonomi Daerah memiliki landasan hukum sebagai kerangka kebijakan publik yang kuat seperti Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Azhari, 2018). Dengan adanya inovasi pelayanan publik, diharapkan dapat menjadi fasilitas kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses dan melaksanakan pelayanan publik. Meskipun pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan dimana masyarakat harus merasakan birokrasi yang berbelit-belit,

lambat, mahal dan melelahkan masyarakat sendiri, tentu akan menjadi permasalahan yang harus diperhatikan untuk melakukan pembenahan oleh dinas terkait (Danuri, 2019). Salah satu organisasi pemerintah yang dituntut maksimal dalam memberikan pelayanan kepada publik yaitu Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Dinas ini merupakan bagian integral dan system management modern, termasuk manajemen pemerintah yang mutlak ada, tidak bisa dieleminir atau dihilangkan, karena melekat dalam setiap gerak langkah pembangunan berwawasan kependudukan. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkandung makna pencatatan, penerbitan, penyimpanan serta pemeliharaan data kependudukan, dengan arti untuk pengelolaan urusan tata usaha dengan baik, sehingga dapat dilaksanakan langkah-langkah perbaikan pada saat yang tepat guna terpeliharanya arsip- arsip/dokumen penduduk secara komprehensif (Pernanda, 2022).

Kota Makassar adalah Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak dibagian Selatan Pulau Sulawesi yang dahulu disebut Ujung Pandang dengan jumlah penduduk sekitar 1.427.619 jiwa pada tahun 2021 (BPS Kota Makassar, 2021). Dalam memenuhi pelayanan administrasi masyarakat kota Makassar yang sangat beragam maka dibutuhkan inovasi layanan agar masyarakat dengan mudah mengakses dan memenuhi kebutuhan dasar administrasi kependudukan. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Kemendagri melalui Disdukcapil Kota Makassar adalah dengan diluncurkannya Program Anjungan Dukcapil Mandiri sebagai bentuk mempermudah masyarakat dalam mencetak berbagai dokumen administrasi seperti e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan lain

sebagainya. ADM diharapkan dapat mempermudah pengurusan Dokumen Kependudukan serta memutus mata rantai percaloan di Dukcapil Kota Makassar yang sampai saat ini masih sering dikeluhkan oleh masyarakat.

ADM, atau Anjungan Dukcapil Mandiri, merupakan inovasi yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan secara mandiri. ADM adalah alat atau mesin yang berbentuk seperti mesin ATM yang mampu mencetak 24 jenis dokumen kependudukan. Beberapa jenis dokumen yang bisa dicetak antara lain KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen penting lainnya.

Praktik calo sering terjadi dalam proses pengurusan dokumen kependudukan, di mana pihak ketiga menawarkan jasa untuk mengurus dokumen dengan imbalan tertentu. Calo ini sering memanfaatkan kebingungan atau ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur resmi. Dengan adanya mesin ADM, masyarakat bisa langsung mengurus dokumen mereka sendiri tanpa perlu perantara. Hal ini secara signifikan mengurangi peluang bagi calo untuk menawarkan jasanya, karena masyarakat sudah memiliki akses yang mudah dan jelas untuk mendapatkan dokumen yang mereka butuhkan.

Pungutan liar atau pungli adalah masalah serius yang sering terjadi dalam pelayanan publik, termasuk dalam pengurusan dokumen kependudukan. Petugas yang tidak bertanggung jawab kadang-kadang memanfaatkan posisi mereka untuk meminta uang tambahan dari masyarakat dengan dalih mempercepat proses atau alasan lainnya. Dengan adanya ADM, masyarakat bisa menghindari interaksi langsung dengan petugas yang mungkin melakukan pungli. Proses yang

sepenuhnya otomatis ini memastikan bahwa semua biaya yang dikeluarkan sesuai dengan ketentuan resmi tanpa tambahan yang tidak semestinya.

Adanya mesin ADM meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Setiap transaksi yang dilakukan melalui mesin ini tercatat dengan baik, sehingga mudah untuk diaudit. Ini membantu memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku dan meminimalkan peluang terjadinya penyimpangan. Dengan adanya rekam jejak digital, setiap permohonan dan pencetakan dokumen dapat dilacak, sehingga meningkatkan akuntabilitas baik dari sisi pemerintah maupun masyarakat.

Mesin ADM memungkinkan masyarakat untuk mencetak dokumen kapan saja tanpa harus mengantri di kantor Dukcapil. Ini sangat membantu terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaan atau alasan lainnya. Selain menghemat waktu, masyarakat juga tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan yang sering kali diminta oleh calo atau melalui pungli. Proses yang efisien ini memberikan keuntungan ekonomis baik bagi individu maupun pemerintah, karena mengurangi beban administrasi dan operasional.

ADM biasanya ditempatkan di lokasi-lokasi strategis seperti pusat perbelanjaan, kantor kecamatan, atau tempat umum lainnya yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke kantor Dukcapil untuk mengurus dokumen. Kemudahan akses ini juga meningkatkan inklusi pelayanan publik, memastikan bahwa lebih banyak orang bisa mendapatkan dokumen kependudukan dengan mudah dan cepat.

ADM dirancang dengan teknologi yang menjamin keamanan data dan privasi pengguna. Setiap pengguna perlu melakukan verifikasi identitas sebelum dapat mencetak dokumen, sehingga hanya individu yang berhak yang bisa mengakses informasi pribadi mereka. Ini juga membantu mencegah penyalahgunaan data dan identitas.

Keberadaan ADM bisa menghindarkan praktik calo dan pungutan liar (pungli) dalam pengurusan dokumen kependudukan. ADM merupakan sebuah alat atau mesin yang berbentuk seperti mesin ATM. ADM mampu mencetak 24 jenis dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan itu terbagi menjadi empat klaster, yakni biodata, kartu, akte dan surat keterangan. Contohnya antara lain Kartu Keluarga, KTP, Kartu Identitas Anak, akte perkawinan, akte kelahiran, akte kematian, akte perceraian, dan akte pengangkatan. Selain itu, contoh surat keterangan yang bisa dicetak di ADM antara lain surat keterangan pindah, surat keterangan pindah luar negeri, dan lain-lain. Dengan mesin ADM, masyarakat dapat mencetak dokumen yang dibutuhkan sewaktu-waktu. Bahkan pencetakan dokumen bisa dilakukan pada hari libur dan tidak terikat wilayah administrasi Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis E Government Pada Aplikasi Mesin Anjungan Dinas Dukcapil Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi program Anjungan Dukcapil Mandiri sebagai

inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?

2. Apa faktor penghambat pengaplikasian program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada di atas, maka dapat disimpulkan bahwatujuan penelitian ini adalah:

1. 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.
2. 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.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait implementasi program inovasi terhadap pelayanan

publik yaitu pada suatu instansi pelayanan.

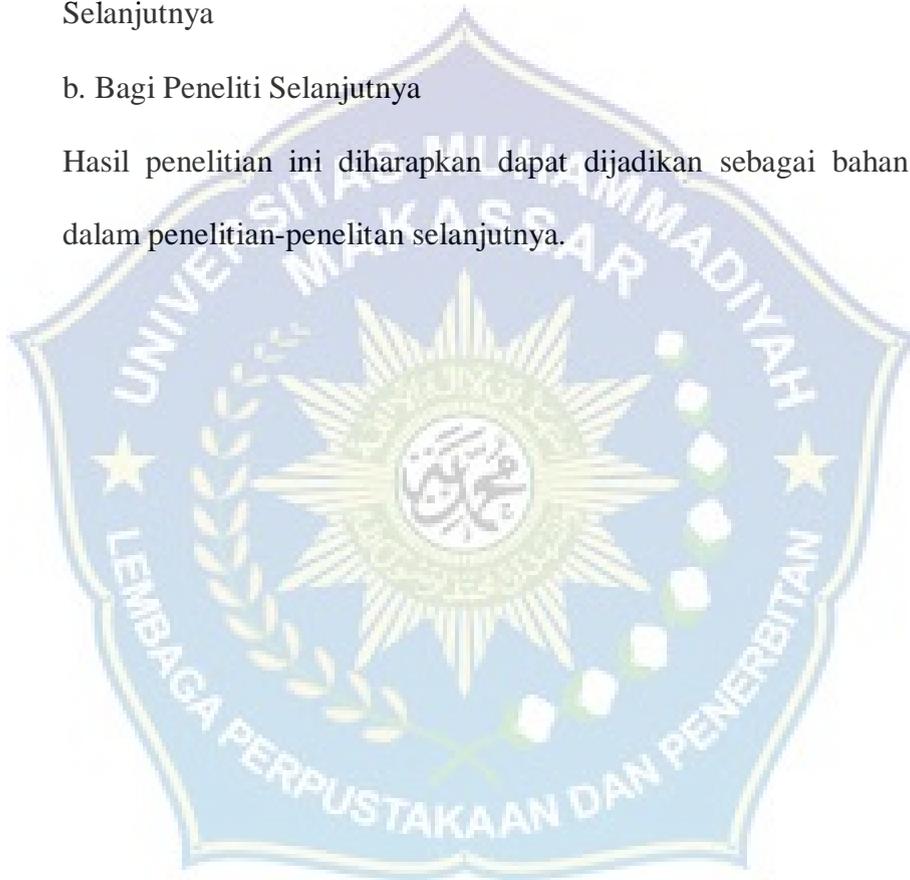
2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang sangat berharga berkaitan dengan pelayanan publik Bagi Peneliti Selanjutnya

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya.



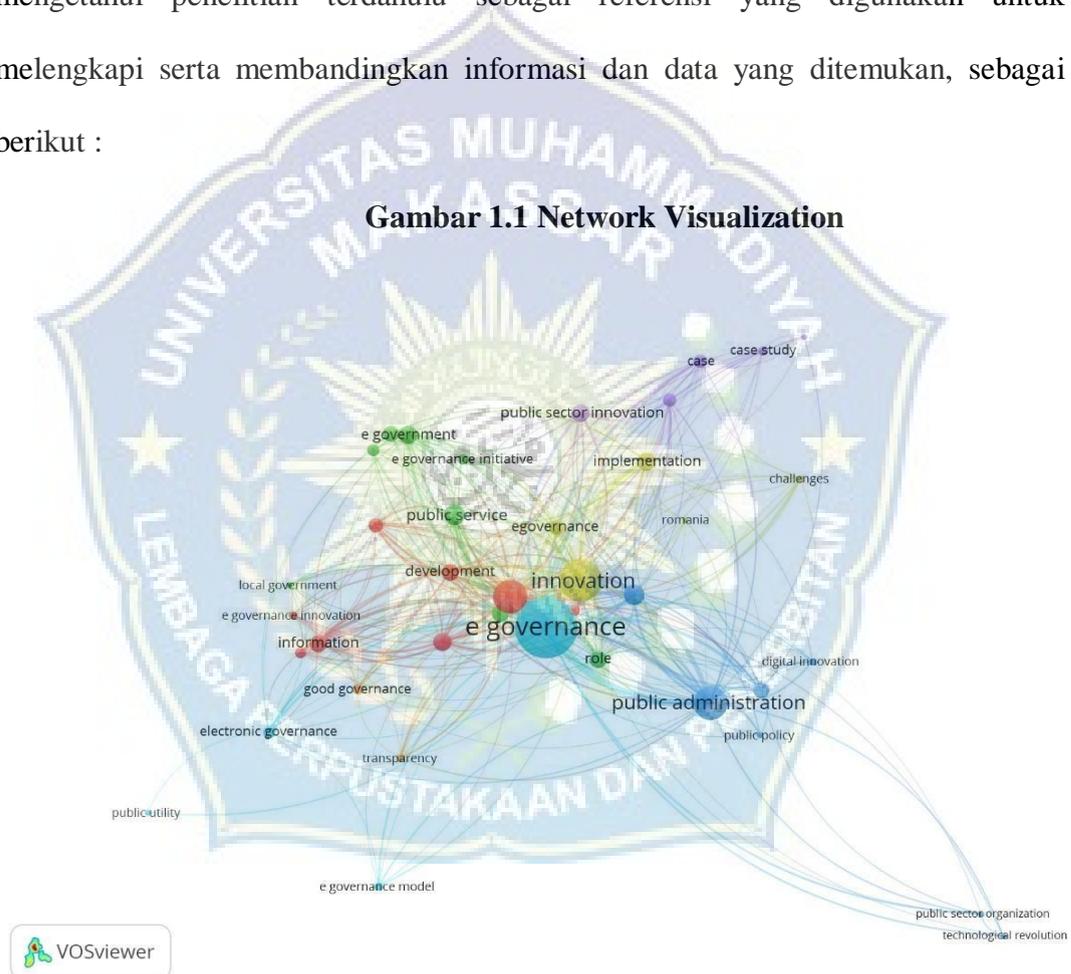
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk mendukung serta menjadi tolak ukur sebuah penelitian baru. Penelitian ini menggunakan olah data Vosviewer untuk mengetahui penelitian terdahulu sebagai referensi yang digunakan untuk melengkapi serta membandingkan informasi dan data yang ditemukan, sebagai berikut :

Gambar 1.1 Network Visualization



Sumber: Diolah oleh VOSviewer, 2023

Penelitian ini akan mengemukakan penelitian sebelumnya yang sudah pernah dibuat yang dianggap memiliki kesamaan dengan judul atau topik yang penulis telititerkait dengan Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E Government Aplikasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Beberapa hasil penelitian yang relevan diantaranya yaitu:

1. (Wahyu Hidayat, 2021) dalam penelitiannya berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang” Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dan hasil penelitian yaitu diperlukan adanya sosialisasi secara mendalam agar masyarakat benar-benar mengetahui cara menggunakan Aplikasi Tangeraang Live.
2. (Rianandita Arsy Elkesaki, 2021) dalam penelitiannya berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung” Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan hasil penelitian yaitu Inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil Kota Bandung memberikan banyak keuntungan dan juga manfaatbagi masyarakat Kota Bandung.
3. (Khasan Efendi, 2022) dalam penelitiannya berjudul “Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah”. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif.dan hasil penelitian yaitu Jenis inovasi pelayanan publik melalui model Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Sragen telah mewujudkan inovasi daerah dengan berinovasi pada produk layanan, inovasi

proses layanan, inovasi kebijakan layanan, inovasi metode layanan serta inovasi system layanan dengan model Mal Pelayanan Publik (MPP).

4. (Deby Apriliani, 2021) dalam penelitiannya berjudul “Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android di Kabupaten Bangka)” Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dan hasil penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka sudah memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menciptakan inovasi Pelayanan Publik.
5. (Puji Ayu Lestari, 2022) dalam penelitiannya berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19” Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu ke pustakaan (library research) dan hasil penelitian yaitu dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia (pegawai instansi dan sebagainya) diperlukan dalam proses pelaksanaan e-government.

B. Konsep dan Teori

1. Teori Implementasi Van Meter & Van Horn (Subarsono, 2005)

Penelitian ini akan berfokus pada implementasi pengaplikasian mesin ADM dalam hal pelayanan publik di Dinas Dukcapil Makassar. Berdasarkan studi pustaka dan penelusuran fokus penelitian maka peneliti akan menggunakan teori Van Meter & Van Horn. Teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk menganalisis dan memahami bagaimana kebijakan publik diimplementasikan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi

keberhasilannya. Teori ini diperkenalkan oleh Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn pada tahun 1975. Penentuan teori ini didasarkan pada alasan Van Meter dan Van Horn menawarkan suatu pendekatan yang mencoba untuk menghubungkan antara isu kebijakan (kebijakan pengaplikasian mesin ADM) dengan implementasi dan suatu model konseptual yang menghubungkan kebijakan dengan kinerja kebijakan. Van Meter & Van Horn menegaskan bahwa perubahan, kontrol dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep yang penting dalam prosedur-prosedur implementasi. Dengan memanfaatkan konsep-konsep tersebut maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini akan bisa ditemukan.

Menurut Meter dan Horn, ada enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu :

a. Standar dan sasaran kebijakan.

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasi. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur, maka akan terjadi multi interpretasi dan mudah menimbulkan konflik diantara para agen implementasi.

b. Sumberdaya.

Implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya baik sumberdaya manusia (human resources) maupun sumberdaya non manusia (non-human resources). Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung pada ketersediaan dan alokasi sumber

daya yang memadai. Sumber daya ini meliputi anggaran, tenaga kerja, teknologi, serta informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan.

c. Hubungan antar organisasi.

Dalam banyak program implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program. Efektivitas implementasi kebijakan juga tergantung pada kualitas komunikasi dan koordinasi antara badan pelaksana dengan organisasi atau pihak lain yang terlibat. Komunikasi yang baik memastikan adanya pemahaman yang sama tentang tujuan kebijakan dan cara mencapainya.

d. Karakteristik agen pelaksana.

Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program. Organisasi atau badan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan harus memiliki karakteristik tertentu yang mendukung keberhasilan implementasi. Ini mencakup struktur organisasi, kemampuan administrasi, dan kompetensi staf.

e. Kondisi sosial, politik dan ekonomi.

Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan; sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak, bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan; dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

f. Disposisi implementor.

Disposisi implementor ini mencakup tiga hal yang penting yakni:

- a) respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan;
- b) kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan; dan
- c) intensitas disposisi implementor yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara (Anisa, 2018). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas

barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Dewi, 2022). Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat (Bisri, 2019). Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan public (Rianti, 2019). Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini berguna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik (Elkesaki, 2021). Namun kebijakan ini tidak akan berjalan maksimal

Jika aparturnya tidak bekerja secara optimal karena permasalahan ini harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan apa yang sedang diperlukan oleh masyarakat dan yang akan memudahkan masyarakat dalam proses kehidupan sehari-hari. (Haqie, 2020)

3. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik dapat menjadi semacam transformasi pelayanan publik untuk mendapatkan solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga lebih sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat

(Efendi, 2022). Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya (Tui, 2022). Karakteristik dari sistem pelayanan di sektor publik yang statis dan kaku harus mampu dicairkan melalui dogma budaya inovasi. Budaya inovasi ini harus dapat dikembangkan dan dipertahankan keberlangsungannya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dari pemerintah kepada masyarakatnya (Firdaus, 2022). Hal ini dikarenakan dinamika eksternal dan tuntutan perubahan di masyarakat yang semakin sadar akan perkembangan teknologi yang menuntut efisiensi dan efektivitas dalam kehidupan berdampak timbulnya rasa kesadaran (awareness) yang lebih baik akan hak-hak yang melekat masyarakat sebagai warga negara dan sebagai penerima layanan (Yanuar, 2019). Pemerintah selain turut memberikan inovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat juga namun harus mempertimbangkan apakah inovasi tersebut dapat diterima atau tidak oleh masyarakat (Anjani, 2019). Suatu inovasi dapat disebut berhasil apabila produk, layanan, proses, dan metode pelayanan dikreasikan dan diimplementasikan sehingga menghasilkan perubahan nyata dalam hal efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan (Pratama, 2019). Seiring dengan berkembangnya zaman dan majunya teknologi, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk

memberikan pelayanan yang tepat dan cepat, masyarakat juga semakin kritis dengankinerja organisasi publik (Dewi, 2022).

4. *E-Government*

E-Government atau pemerintah elektronik adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Tujuan utama e-Government adalah untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, meningkatkan partisipasi publik dalam proses pemerintahan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. *E-government* adalah garda depan dari upaya untuk menyediakan informasi dan pelayanan kepada warga negara, bisnis, pegawai dan unit pemerintahan, serta sector organisasi lainnya (Irawan,2019). Salah satu bentuk dari penyediaan pelayanan kepada warga yaitu adanya 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.

5. Konsep Aplikasi Mesin ADM

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. Mesin ADM ini merupakan inovasi dari Direktorat Jenderal Dukcapil Kemendagri yang kemudian disosialisasikan kepada Disdukcapil berbagai daerah di Indonesia pada tahun 2019. Selanjutnya merupakan keputusan masing-masing Dukcapil daerah apabila ingin melakukan pengadaan mesin tersebut (Dewi, 2022). Masalah-masalah pelayanan yang sering terjadi pada administrasi kependudukan ialah waktu dan jarak dalam penyelesaian dokumen kependudukan panjang (lama) 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. 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 kependudukan dan sehingga masih terdapat kendala-kendala seperti jaringan, hasilnya dokumen-dokumen tidak bisa cetak langsung ditempat (Septiana, 2022).

Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) adalah sebuah inovasi teknologi yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Mesin ini mirip dengan mesin ATM perbankan, tetapi khusus untuk mencetak dan mengelola dokumen kependudukan. Tujuan utama mesin ADM untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Fungsi utamanya adalah mencetak berbagai dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya tanpa perlu mengantri di kantor Dukcapil.

1. Adapun komponen utama mesin ADM antara lain;
2. Layar Sentuh Interaktif: Memudahkan pengguna untuk berinteraksi dengan mesin melalui tampilan yang intuitif dan mudah dipahami.
3. Pemindai (Scanner): Untuk memindai dokumen yang diperlukan, seperti sidik jari atau barcode dari dokumen.
4. Printer: Mencetak dokumen kependudukan yang telah diproses.
5. Sistem Keamanan: Termasuk verifikasi biometrik (seperti sidik jari) dan enkripsi data untuk memastikan keamanan dan privasi informasi pengguna.
6. Koneksi Internet: Menghubungkan mesin dengan database pusat Dukcapil untuk memproses permintaan dan mengunduh data yang diperlukan.
7. Proses penggunaan mesin ADM
8. Verifikasi Identitas: Pengguna memulai dengan memverifikasi

identitas mereka melalui pemindai sidik jari atau KTP elektronik.

9. Pilih Layanan: Setelah terverifikasi, pengguna dapat memilih jenis dokumen atau layanan yang mereka butuhkan melalui layar sentuh.
10. Proses dan Cetak: Mesin akan memproses permintaan dengan mengakses database pusat, dan kemudian mencetak dokumen yang diminta.
11. Pengambilan Dokumen: Dokumen yang sudah dicetak bisa langsung diambil oleh pengguna.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir atau kerangka teoritik merupakan landasan dari keseluruhan proses penelitian. Kerangka berpikir mengembangkan teori yang telah disusun dan menguraikan dan menjelaskan hubungan-hubungan yang terjadi antara variabel yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian.

Gambar 1.2 Kerangka Pikir



D. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada implementasi inovasi pelayanan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Inovasi yang dimaksud adalah ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh berkas administrasi seperti KTP, KK, Akta Kelahiran dan lain sebagainya.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Implementasi Inovasi pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaplikasian Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dipergunakan dalam peningkatan pelayanan publik. Implementasi dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memenuhi prinsip sebagai berikut;

1. Standar dan sasaran kebijakan
2. Sumber daya
3. Hubungan antar organisasi
4. Karakteristik agen pelaksana
5. Kondisi sosial, politik dan ekonomi
6. Disposisi implementor

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih selama 1 bulan setelah seminar proposal hingga data yang diperoleh peneliti dapat sesuai dengan yang dibutuhkan, lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kualitatif, karena peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan atau implementasi pelayanan Dinas Dukcapil Makassar dalam mengaplikasikan Mesin ADM dalam pelayanan publik sesuai dengan kondisi apa adanya yang ada di lapangan saat melakukan penelitian. Sedangkan, tipe penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif.

C. Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara proporsional sampling atau sengaja dipilih berdasarkan pertimbangan untuk memperoleh data yang akurat, maka dipilih orang-orang yang berkompeten untuk memberikan informasi serta data yang akurat dan akuntabel mengenai Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E Government (Aplikasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar). Adapun informan dari penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Kriteria Informan Penelitian

No.	NAMA	INISIAL	JABATAN
1.	Indrawaty Semmaing	IS	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
2.	Helmi Syaleh	HS	Staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
3.	Akbar Syarif	AS	Staff Perencanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
4.	Abdul Muis	AM	Masyarakat Pengguna Mesin ADM
5.	Aminah	A	Masyarakat Pengguna Mesin ADM
6.	Muhammad Hidayat	MH	Masyarakat Pengguna Mesin ADM

Sumber: *Kreativitas Peneliti*

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dan struktur yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi ialah proses pengamatan langsung terhadap peneliti. Observasi yang digunakan dalam langkah pengumpulan data penelitian, hasil observasi dalam penelitian dan aktivitas jiwa untuk mengenali stimulus yang diinginkan, dapat juga dikatakan sebagai studi stimatis yang mengenai kondisi sosial dan gejala psikologis melalui observasi dan mereka

2. Wawancara

Wawancara yaitu proses dimana peneliti yang berkomunikasi dengan beberapa informan yang membuat serangkaian pernyataan yang berkaitan dengan tujuan ingin melakukan penelitian. Menurut Dedy Muliana, bahwa wawancara dengan beberapa informan merupakan suatu bentuk komunikasi dari beberapa orang yang ingin mengajukan pertanyaan untuk tujuan tertentu (Dedy,2004).

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Oleh karena itu, dalam menemukan informan pada penelitian, peneliti mengambil metode purposive. Metode purposive adalah metode yang di gunakan dalam mencari informan sesuai dengan kriteria yang di pilih.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui gambaran yang lengkap tentang kondisi dokumen yang terkait dengan pembahasan skripsi ini. Dokumentasi dalam penelitian adalah proses sistematis yang melibatkan pencatatan, pengumpulan, pengorganisasian, dan penyimpanan data dan informasi yang relevan dengan penelitian. Dokumentasi ini sangat penting untuk memastikan transparansi, akurasi, dan keberlanjutan dari proses penelitian

4. Kepustakaan

Ialah untuk menghimpun data yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek peneliti tersebut dapat diperoleh dari buku, karya

ilmiah, tesis, skripsi, dan disertasi, ensiklopedia, dan sumber-sumber lainnya.

E. Teknik Analisis Data

1. Teknik Pengelolaan Data

Setelah data dari informan terkumpul, langkah selanjutnya ialah mengelola data melalui beberapa langkah yaitu:

- a. Reduksi data yaitu data yang di dapatkan langsung di lokasi penelitian dan dikumpulkan secara berturut ketika pengumpulan data selesai. Pengolahan data tersebut diatur terlebih dahulu isi utama menurut arah penelitian.
- b. Pemeriksaan data (editing) yaitu memeriksa kembali data sesuai dengan tindakan perlu diperhatikan setelah data terkumpul.
- c. Sistematika data menurut struktur sistematis bahasa sesuai dengan struktur data, yaitu urutan operasional. Verifikasi data atau kesimpulan data merupakan bagian terakhir dari penguraian data yang mendukung penarikan kesimpulan yang akurat dan mendalam dari data penelitian berdasarkan rumusan pertanyaan. Pada langkah ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan data yang didapatkan dari hasil wawancara subjek dan informan.

2. Penyajian Data

Semua masalah kajian disajikan dengan data yang telah dikumpulkan dari lapangan, dipilah antara yang perlu dan yang tidak, kemudian dikategorikan, dan terakhir diberi batasan masalah.

3. Penarikan Kesimpulan

Data kemudian dapat disajikan, dan kesimpulan awal dapat dibuat. Sepanjang penyelidikan, kesimpulan ini juga tercapai. Para peneliti telah berusaha untuk memeriksa dan memperoleh signifikansi dari apayang telah ditentukan sejak awal lapangan serta selama proses pengumpulan data.

F. Teknik Pengabsahan Data

Pada titik ini, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi, yang digambarkan sebagai memverifikasi data dari berbagai sumber dengan berbagai caradan pada berbagai periode untuk menilai kepercayaannya. Macam macam teknik triangulasi, menurut Sugiyono (Sinatriyo:2019) dalam (Fitriani, 2013):

1. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber adalah jenis triangulasi yang memverifikasi data yang telah dikumpulkan dari banyak sumber untuk memverifikasinya. Dalam situasi ini, peneliti dapat membandingkan temuan observasi dan wawancara dengan dokumen yang sudah ada atau temuan wawancara informan (data primer) dengan membaca literatur terkait penelitian (data sekunder).

2. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses pengumpulan data dan pengaturan data secara sistematis dan berurut sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh diri sendiri maupun orang lain dengan mengkonstruksi pola dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen serta hal-hal yang paling penting untuk dipelajari. Data yang di analisis bersifat kualitatif merupakan suatu metode dalam memperoleh data deskriptif dengan bentuk tertulis maupun tidak

tertulis (lisan) dari orang yang melakukan penelitian. Deduksi adalah kalimat dimana inferensi berada di paragraph dan induksi adalah penalaran yang benar dari kasus tertentu kesimpulan umum tertentu.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Geografis dan Demografis Kota Makassar

Secara geografis Kota Makassar terletak di Pesisir Pantai Barat bagian selatan Sulawesi Selatan, pada titik koordinat $119^{\circ}, 18', 27', 97''$ Bujur Timur dan $5^{\circ}, 8', 6', 19''$ Lintang Selatan dengan luas wilayah sebesar 175,77 km² yang meliputi 14 kecamatan. Secara administratif Kota Makassar mempunyai batas-batas wilayah yaitu Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa, Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Pangkajene Kepulauan, Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Maros dan Sebelah barat berbatasan dengan Selat Makassar.

Topografi pada umumnya berupa daerah pantai. Letak ketinggian Kota Makassar berkisar 0,5–10 meter dari permukaan laut. Kota Makassar memiliki luas wilayah 175,77 km² yang terbagi kedalam 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Selain memiliki wilayah daratan, Kota Makassar juga memiliki wilayah kepulauan yang dapat dilihat sepanjang garis pantai Kota Makassar.

Adapun pulau-pulau di wilayahnya merupakan bagian dari dua Kecamatan yaitu Kecamatan Ujung Pandang dan Ujung Tanah. Pulau-pulau ini merupakan gugusan pulau-pulau karang sebanyak 12 pulau, bagian dari gugusan pulau-pulau Sangkarang, atau disebut juga Pulau-pulau Pabbiring atau lebih dikenal dengan nama Kepulauan Spermonde. Pulau-pulau tersebut adalah Pulau Lanjukang (terjauh), pulau Langkai, Pulau Lumu-Lumu, Pulau Bone Tambung, Pulau

Kodingareng, pulau Barrang Lompo, Pulau Barrang Caddi, Pulau Kodingareng Keke, Pulau Samalona, Pulau Lae-Lae, Pulau Gusung, dan Pulau Kayangan (terdekat).

Penduduk Kota Makassar tahun 2009 tercatat sebanyak 1.272.349 jiwa yang terdiri dari 610.270 laki-laki dan 662.079 perempuan. Sementara itu jumlah penduduk Kota Makassar tahun 2008 tercatat sebanyak 1.253.656 jiwa. Komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat ditunjukkan dengan rasio jenis kelamin Rasio jenis kelamin penduduk Kota Makassar yaitu sekitar 92,17 persen, yang berarti setiap 100 penduduk wanita terdapat 92 penduduk laki-laki.

Penyebaran penduduk Kota Makassar dirinci menurut kecamatan, menunjukkan bahwa penduduk masih terkonsentrasi diwilayah Kecamatan Tamalate, yaitu sebanyak 154.464 atau sekitar 12,14 persen dari total penduduk, disusul Kecamatan Rappocini sebanyak 145.090 jiwa (11,40 persen). Kecamatan Panakkukang sebanyak 136.555 jiwa (10,73 persen), dan yang terendah adalah Kecamatan Ujung Pandang sebanyak 29.064 jiwa (2,28 persen).

Ditinjau dari kepadatan penduduk Kecamatan Makassar adalah terpadat yaitu 33.390 jiwa per km persegi, disusul Kecamatan Mariso (30.457 jiwa per km persegi), Kecamatan Bontoala (29.872 jiwa per km persegi). Sedangkan Kecamatan Biringkanaya merupakan kecamatan dengan kepadatan penduduk terendah yaitu sekitar 2.709 jiwa per km persegi, kemudian kecamatan Tamalanrea 2.841 jiwa per km persegi, Manggala (4.163 jiwa per km persegi), kecamatan Ujung Tanah (8.266 jiwa per km persegi), Kecamatan Panakkukang 8.009 jiwa per km persegi. Wilayah-wilayah yang kepadatan penduduknya masih rendah tersebut masih memungkinkan

untuk pengembangan daerah pemukiman terutama di 3 (tiga) Kecamatan yaitu Biringkanaya, Tamalanrea dan Manggala.

2. Visi, Misi, Motto, Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah kota Makassar, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sartika, 2017). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk wilayah Kota Makassar, Sulawesi Selatan merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah makassar (Musabry, 2021). Sesuai dengan tugasnya, Dukcapil kota Makassar banyak berurusan dengan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga menuntut Aparatur yang terlibat didalamnya memiliki kompetensi dan kapasitas yang unggul. Selain itu, kompetensi juga dibutuhkan untuk memberikan pelayanan prima dalam pelaksanaan tugas (Supri, 2021). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki visi dan misi dalam pemberian pelayanan publik untuk masyarakat, adapun visi misinya yaitu sebagai berikut:

Visi :“Mewujudkan masyarakat kota dunia Sombere dan Smart City dengan imunitas kota yang kuat untuk semua.”

Misi : (1) Revolusi SDM dan percepatan reformasi birokrasi menuju SDM kota yang unggul dengan pelayanan public kelas dunia bersih dari indikasi korupsi.

(2) Rekonstruksi kesehatan, ekonomi, social, dan budaya menuju masyarakat sejahtera dengan imunitas ekonomi dan kesehatan yang kuat untuk semua.

Motto : “Melayani dengan hati sepuh hati dengan hati-hati dan tidak sesuka hati.”

Adapun tujuan dan sasaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai berikut:

1) Sesuai dengan misi, maka tujuan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu sebagai berikut:

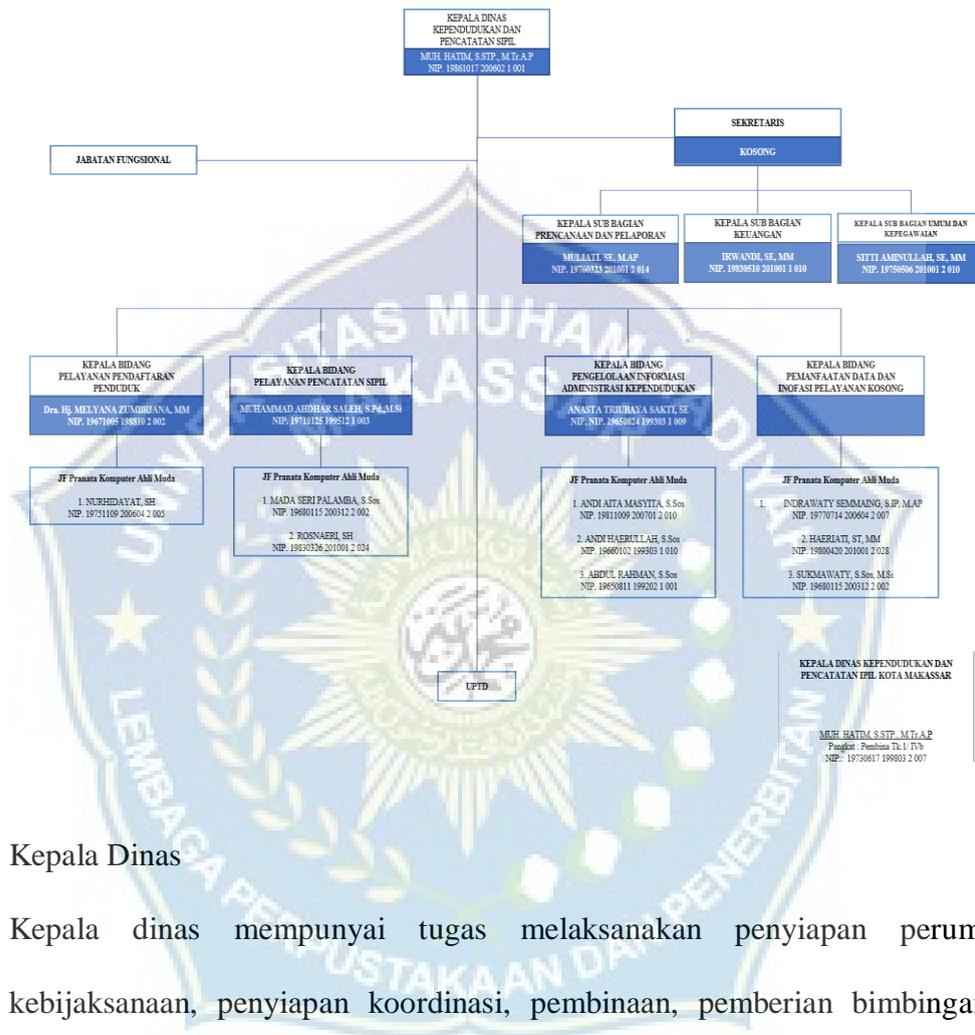
- a. Meningkatkan pemahaman atau kesadaran masyarakat tentang arti, manfaat dan pentingnya dokumen kependudukan.
- b. Memverifikasi dan menyusun *database* kependudukan yang akurat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Meningkatkan sistem pelaporan administrasi kependudukan dan catatan sipil secara rutin dan berkesinambungan.
- d. Memantapkan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang akurat.
- e. Menciptakan suasana kerja sama yang harmonis dalam pemanfaatan data dengan kelembagaan lain.
- f. Menciptakan inovasi pelayanan publik baik ditingkat kelurahan, kecamatan maupun tingkat kota.
- g. Menjadikan Disdukcapil Kota Makassar menjadi *role of model* pelayanan.
- h. Mendapatkan pengakuan publik dan kelembagaan kepuasan masyarakat.

- 2) Sasaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai penyelenggara urusan pemerintah di bidang administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk dan lain sebagainya yang diharapkan mampu untuk memberikan pemenuhan hak-hak administrasi seperti pelayanan publik yang profesional, serta meningkatkan kesadaran akan arti pentingnya mengenai kepemilikan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dapat mendukung tata kelola mengenai data yang tunggal dan akurat dalam program administrasi Kependudukan dan mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, dan lokal. Oleh karena itu, maka Disdukcapil Kota Makassar merencanakan kinerja sasaran sebagai berikut:
- a. Meningkatnya pemahaman kesadaran masyarakat atas arti, manfaat, dan pentingnya kepemilikan Dokumen Kependudukan.
 - b. Meningkatnya sistem pendataan dan pelaporan perkembangan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - c. Terjadinya sistem jaringan komunikasi data Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 - d. Meningkatnya profesionalitas dan kemampuan aparatur dalam penyelesaian dokumen kependudukan dalam menunjang tertib administrasi perkantoran.
 - e. Menciptakan suasana kerja yang humoris, harmonis, dan professional.
 - f. Menyusun dan melaksanakan tata kelola data yang berbasis SIAK dan akurat serta NIK Tunggal.
 - g. Melaksanakan pelayanan langsung ke masyarakat.

3. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Makassar

Gambar 4.1 stuktur organisasi Dukcapil



1. Kepala Dinas

Kepala dinas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan, penyiapan koordinasi, pembinaan, pemberian bimbingan dan pengendalian tugas kantor sesuai dengan kebijaksanaan Walikota berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Sekretaris

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

3. Kasubag Umum dan Kepegawaian

Kasubag Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian serta melaksanakan urusan kerumahtanggaan dinas.

4. Kasubag Keuangan

Kasubag Keuangan mempunyai tugas menyusun rencana kerja dan melaksanakan tugas teknis keuangan.

5. Kasubag Perlengkapan

Kasubag Perlengkapan mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis perlengkapan, membuat laporan serta mengevaluasi semua pengadaan barang.

6. Kabid Pelayanan Administrasi Kependudukan

Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing.

7. Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Data dan Informasi dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data dan informasi data Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4. Jenis Layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, pada Pasal 18 jenis-jenis layanan administrasi kependudukan meliputi layanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat keterangan pindah dalam kelurahan, Surat keterangan pindah antar kelurahan dalam satu kecamatan, Surat keterangan pindah antar kecamatan dalam kota, Surat keterangan pindah antar kabupaten kota dalam provinsi, Surat keterangan pindah antar provinsi, Surat keterangan pindah antar negara, Surat keterangan pindah Warga negara asing, Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Warga negara asing, dan Kartu identitas penduduk musiman. Sementara pasal 42, jenis-jenis layanan pencatatan sipil meliputi layanan pencatatan dan penerbitan kutipan Akta kelahiran, pencatatan dan penerbitan kutipan Akta perkawinan, pencatatan dan penerbitan kutipan Akta perceraian, pencatatan dan penerbitan kutipan Akta kematian, pencatatan dan penerbitan kutipan Akta pengakuan dan pengesahan anak, pencatatan dan penerbitan kutipan Akta pengangkatan anak, dan pencatatan Akta perubahan nama (Sumardi, 2022).

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yaitu dengan melaksanakan sebagian urusan wajib yang menjadikewenangan Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Adapun yang menjadi fungsinya yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyusun kebijakan teknis dibagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) Menyelenggarakan pekerjaan pemerintah dan pelayanan umum pada bagian

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pembinaan dan pelaksanaan tugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3) Pembaharuan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas.

4) Penerapan tugas lainnya yang disampaikan oleh pimpinan sesuai dengan tupoksinya.

5. Aplikasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

Seiring dengan berkembangnya teknologi, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik. Direktorat Jendral Dukcapil berupaya memenuhi tuntutan masyarakat tersebut dengan menciptakan mesin yang Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Masyarakat dapat mencetak sendiri dokumen kependudukan dengan waktu yang singkat menggunakan mesin ADM (Dewi, 2022). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar melakukan pelayanan melalui penggunaan aplikasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri. 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 (Septiana, 2022).

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mencetak dokumen administrasi kependudukan. Dokumen yang dapat dicetak di mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yaitu KK, KIA, Kutipan Akta Lahir dan Kutipan Akta Kematian. Dengan adanya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) diharapkan dapat mempermudah Masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan serta memutus mata rantai percaloan di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil. Sebelum melakukan pencetakan dokumen di mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), warga harus melakukan registrasi terlebih dahulu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Berikut prosedur penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM):

1. Daftarkan diri ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan membawa berkas-berkas pengajuan cetak dokumen (KK, Akta, dan lain-lain) juga menyertakan nomor hp dan email.
2. Pemohon akan mendapatkan PIN/qrcode yang dikirim ke nomor ponsel/email setelah mendaftar ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
3. PIN/qrcode yang diterima pemohon bisa langsung digunakan untuk mencetak dokumen di Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).
4. PIN/qrcode hanya bisa digunakan untuk sekali pencetakan.

Adapun cara mencetak dengan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai berikut:

1. Pada layer Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) bisa memilih opsi cetak menggunakan PIN/QR Code, lalu masukkan PIN/ scan QR code.
2. Ikuti alur yang diminta oleh sistem, isi semua data yang dibutuhkan hingga muncul perintah “Silahkan Cetak”.
3. Pilih salah satu metode pencetakan untuk menggunakan PIN atau QR Code.
4. Tunggu beberapa saat (lebih kurang 90 detik) hingga fisik dokumen keluar dari Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).
5. Proses pencetakan dokumen kependudukan pun telah selesai.

B. Hasil Penelitian

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Makassar adalah inovasi teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan dokumen kependudukan. Mesin ADM ini mirip dengan mesin ATM perbankan, namun difungsikan untuk mencetak dokumen-dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya secara mandiri.

Pengaplikasian mesin ADM di Kota Makassar bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor Dukcapil. Mesin ini ditempatkan di berbagai lokasi strategis yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti di pusat perbelanjaan, kantor kecamatan, dan tempat-tempat umum lainnya. Dengan demikian, masyarakat dapat mencetak dokumen kependudukan kapan saja tanpa harus datang ke kantor Dukcapil selama jam kerja.

Penerapan mesin ADM di Kota Makassar telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat merasa lebih terbantu dengan adanya mesin ADM yang mempermudah proses pencetakan dokumen kependudukan. Namun, masih terdapat beberapa tantangan seperti perawatan rutin mesin, peningkatan kapasitas petugas, dan terus menerus mengedukasi masyarakat mengenai penggunaan mesin ADM. Dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang baik, kebijakan ini diharapkan dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat Kota

Makassar.

Menurut teori implementasi Van Meter dan Van Horn, keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada beberapa faktor antara lain Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Hubungan antar Organisasi, Karakter Agen Pelaksana, Kondisi Sosial Politik dan Ekonomi dan Disposisi Implementor. Adapun hasil yang peneliti temukan di lapangan dengan menggunakan beberapa indikator

1. Standar Dan Sasaran Kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan adalah alat yang menjadi target untuk mencapai tujuan dari dijalankannya suatu kebijakan. Sasaran kebijakan merupakan alasan dikeluarkannya suatu kebijakan untuk mengatasi suatu permasalahan publik yang sedang terjadi (Susanti, 2022). Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi; pertama, prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Kedua yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing. implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan (Mustari, 2011).

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Indrawati Semmaing (Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan) tentang kebijakan standar yang telah diterapkan oleh Disdukcapil Kota Makassar terkait inovasi pelayanan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri:

"Kami di Disdukcapil Kota Makassar telah menerapkan kebijakan standar dalam inovasi pelayanan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Kebijakan ini mencakup standar operasional prosedur (SOP) penggunaan mesin, standar keamanan data, serta standar pelayanan yang harus cepat dan tepat. Kami mengikuti pedoman dari Kementerian Dalam Negeri mengenai implementasi ADM untuk memastikan konsistensi pelayanan di seluruh Indonesia." (Wawancara, 17 Mei 2024)

Ketiga, produk pelayanan yang mana hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan. Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

Mesin *Anjungan Dukcapil Mandiri* merupakan sebuah inovasi yang digagas oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri kemudian diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Terkait sarana dan prasarana yang tersedia 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. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Helmi Syaleh (Staf Dukcapil);

“Saat ini, kami telah menyiapkan total 14 mesin ADM yang tersebar di berbagai kecamatan dan titik strategis di kota ini. Mesin-mesin ini kami tempatkan di kantor kecamatan, mal pelayanan publik, dan beberapa lokasi strategis lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat”. (Wawancara, 18 Mei 2024)

2. Sumber Daya

Hasil penelitian di lapangan ditemukan 3 jenis sumber daya dalam pengimplementasian mesin ADM. Pertama, sumber daya finansial yang merujuk pada kesediaan dana atau anggaran yang memadai agar program/kebijakan bisa terlaksana dengan baik. Peneliti menemukan bahwa anggaran yang dipakai dalam pengimplementasian mesin ADM setiap unit mesin ADM adalah 3,7 M. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Akbar Syarif (staf perencanaan);

“kalau mesin adm per unit itu dianggarkan 250 juta, ditambah pemeliharaan sekitar 165 juta per tahun, jadi kalau ditotal itu kira-kira sekitar 3,7 M biayanya” (Wawancara, 17 Juli 2024)

Selain itu dari hal sumber daya manusia, 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. Berikut hasil wawancara lanjutan dari Bapak Helmi Syaleh;

“Untuk memastikan mesin ADM dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat, setiap unit mesin ADM ditugaskan kepada 2-3 orang petugas yang bertanggung jawab untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan mesin tersebut. Petugas ini akan berada di lokasi mesin ADM selama jam operasional untuk memberikan bantuan langsung dan memastikan kelancaran proses”.

Tabel 4.1 Jumlah Petugas di Kecamatan

No.	Kota / Kecamatan	Jumlah Petugas Mesin ADM
1.	Biringkanaya	2 petugas
2.	Bontoala	2 petugas
3.	Makassar	2 petugas
4.	Mamajang	2 petugas
5.	Manggala	2 petugas
6.	Mariso	2 petugas
7.	Panakukang	2 petugas
8.	Rappocini	2 petugas
9.	Tallo	2 petugas
10.	Tamalanrea	2 petugas
11.	Tamalate	2 petugas
12.	Ujung Pandang	2 petugas
13.	Ujung Tanah	2 petugas
14.	Wajo	2 petugas

3. Hubungan Antar Organisasi

Pendapat (Van Meter & Van Horn, 1975), ketiadaan kejelasan dan konsistensi serta keseragaman terhadap suatu standar dan tujuan kebijakan akan berakibat standar dan tujuan kebijakan akan sulit untuk di capai. Kunci utama dalam implementasi kebijakan yang efektif adalah komunikasi kepada para implementator yang konsisten dan akurat. Dalam analisis indikator komunikasi, implementasi yang efektif adalah tanggung jawab keputusan yang apa yang harus dilakukan. Pembuat kebijakan harus mengetahui dengan jelas dampak disetiap kebijakan dimasyarakat. (Nuryanti Mustari, 2022)

Koordinasi juga merupakan kekuatan utama dalam implementasi

kebijakan. Koordinasi dan komunikasi yang baik antara pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan membuat potensi terjadinya kesalahan semakin kecil, dan berlaku sebaliknya. Tanpa adanya penyaluran komunikasi yang baik terhadap suatu kebijakan maka besar kemungkinan kebijakan atau program tersebut tidak akan berjalan dengan baik (Wibowo, 2023).

Untuk memastikan pengaplikasian mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) berjalan lancar dan efektif dalam pelayanan kepada masyarakat, diperlukan koordinasi yang baik antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Makassar dengan pihak kecamatan yang tersebar di kota Makassar. Dukcapil bekerja sama dengan kecamatan untuk menentukan lokasi strategis penempatan mesin ADM. Penempatan ini berdasarkan kebutuhan masyarakat dan aksesibilitas agar masyarakat dapat dengan mudah menggunakan layanan ini. Penempatan mesin ADM biasanya dilakukan di kantor kecamatan, mal pelayanan publik, atau lokasi strategis lainnya yang sering dikunjungi masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Indrawati Semming.

“Kami memilih lokasi-lokasi tersebut karena memiliki tingkat kunjungan masyarakat yang tinggi. Kantor kecamatan merupakan tempat yang sering didatangi warga untuk mengurus berbagai administrasi kependudukan. Mal pelayanan publik menyediakan berbagai layanan pemerintahan di satu tempat, sehingga sangat strategis untuk menempatkan mesin ADM di sana.” (Wawancara, 17 Mei 2024).

Selain itu Dukcapil mengadakan pelatihan khusus bagi petugas di kecamatan yang akan bertanggung jawab atas pengoperasian dan pemeliharaan mesin ADM. Pelatihan ini mencakup cara penggunaan mesin,

pemecahan masalah dasar, serta prosedur pelayanan kepada masyarakat. Setiap unit mesin ADM ditugaskan kepada 2-3 orang petugas dari kecamatan yang telah dilatih untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan mesin ADM. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Indrawati Semming dalam wawancara sebagai berikut;

“Dukcapil menyadari pentingnya memastikan bahwa mesin ADM dapat beroperasi dengan baik dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, kami mengadakan pelatihan khusus bagi petugas di kecamatan yang akan bertanggung jawab atas pengoperasian dan pemeliharaan mesin ADM.”

“Pelatihan ini mencakup berbagai aspek penting, mulai dari cara penggunaan mesin ADM, pemecahan masalah dasar, hingga pemeliharaan rutin. Petugas diajarkan bagaimana mengoperasikan mesin dengan benar, melakukan verifikasi data, serta menangani dokumen yang dicetak. Selain itu, mereka juga dilatih untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah-masalah teknis sederhana yang mungkin terjadi pada mesin.” (Wawancara, 17 Mei 2024).

Pemerintah memahami akan kebutuhan masyarakat di masa sekarang yaitu kecepatan dan inovasi dalam pelayanan publik terutama dalam hal administrasi kependudukan. Penanganan pada lambatnya pelayanan terkait pencetakan dokumen menjadi tanggung jawab pemerintah dalam menyelesaikan masalah ini. Untuk menjawab permasalahan tersebut pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri membuat kebijakan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Upaya untuk menyukseskan kebijakan ini, Pemerintah Daerah gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai cara yaitu dengan

media social Instagram, pamphlet maupun spanduk.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memperkenalkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) melalui sosial media yaitu instagram, facebook dan tiktok tujuannya agar masyarakat lebih familiar terhadap mesin ADM. Informasi mengenai mesin ADM juga disebarluaskan melalui media sosial resmi Dukcapil dan kecamatan. Penggunaan platform seperti Facebook, Instagram, dan Twitter membantu menjangkau masyarakat luas dengan cepat dan efektif. Konten yang disajikan mencakup video tutorial, infografis, dan postingan edukatif yang menjelaskan cara penggunaan mesin ADM dan manfaat yang dapat diperoleh. Berikut pernyataan dari Ibu Indrawati Semming :

“Untuk memastikan masyarakat luas mendapatkan informasi yang tepat mengenai keberadaan dan manfaat mesin ADM, kami memanfaatkan berbagai platform media sosial resmi Dukcapil dan kecamatan. Media sosial merupakan alat yang sangat efektif untuk menjangkau masyarakat secara cepat dan luas.” (Wawancara, 17 Mei 2024)

Selanjutnya terkait media sosial apa saja yang digunakan oleh Dukcapil dan kecamatan untuk menyebarkan informasi ini Ibu Indrawati Semming menambahkan informasi yang dirangkum dalam wawancara :

“Kami menggunakan beberapa platform media sosial, termasuk Facebook, Instagram, dan Twitter. Setiap platform memiliki audiens yang berbeda, sehingga kami dapat menjangkau berbagai kelompok masyarakat dengan lebih efektif. Selain itu, kami juga menggunakan WhatsApp untuk mengirimkan informasi langsung kepada masyarakat melalui grup-grup komunitas.” (Wawancara, 17 Mei 2024)

Gambar 4.2 Pengenalan mesin ADM di Sosial Media



Sumber : Instagram

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Seperti yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975) sebagaimana yang dikutip dari Fauziyah (2021) menjelaskan bahwa dalam suatu implementasi kebijakan, agar dapat mencapai keberhasilan yang maksimal, maka harus diidentifikasi dan diketahui karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma – norma dan aturan, serta pola – pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Sesuai peraturan Walikota Makassar Nomor 94 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar memberikan tanggung jawab pada bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan untuk terus meningkatkan inovasi pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yaitu Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pencetakan dokumen.

a. Hierarki Dan Pembagian Tugas

Terkait struktur dan pembagian tugas, masing-masing staf dan

pimpinan memiliki tupoksi yang berbeda. Misalnya, Kepala Dinas Dukcapil bertanggung jawab atas keseluruhan operasional dan kebijakan strategis terkait pengaplikasian mesin ADM. Kepala Dinas memastikan bahwa program ini berjalan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan seperti yang dijelaskan langsung oleh Ibu Indrawati :

“Sebagai Kepala Dinas Dukcapil, beliau bertanggung jawab atas keseluruhan operasional dan kebijakan strategis terkait pengaplikasian mesin ADM. Tanggung jawabnya mencakup memastikan bahwa program ini berjalan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Visi kami adalah memberikan pelayanan kependudukan yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat Kota Makassar.”

Sekretaris Dinas membantu Kepala Dinas dalam koordinasi internal dan administrasi. Memastikan bahwa semua departemen bekerja sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku. Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan mengawasi langsung pelaksanaan layanan kependudukan yang melibatkan mesin ADM. Bertanggung jawab atas operasional mesin ADM di berbagai lokasi. Petugas Teknis dan Operator ADM: Petugas yang ditempatkan di lokasi mesin ADM, seperti kantor kecamatan dan mal pelayanan publik. Mereka bertanggung jawab untuk membantu masyarakat dalam penggunaan mesin ADM dan melakukan pemeliharaan rutin.

b. Norma dan Aturan

Prosedur Penggunaan Mesin ADM terdapat SOP yang mengatur langkah-langkah penggunaan mesin ADM oleh masyarakat, mulai dari verifikasi data hingga pencetakan dokumen. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Helmy

“Prosedur penggunaan mesin ADM diatur dengan sangat jelas melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang kami terapkan. SOP ini mencakup semua langkah yang harus dilakukan oleh masyarakat, mulai dari verifikasi data hingga pencetakan dokumen.” (Wawancara, 17 Mei 2024)

Selanjutnya, Bapak Helmy menambahkan bahwa SOP ini dirancang untuk memastikan keamanan dan akurasi data. Pemeliharaan dan Perbaikan: SOP pemeliharaan dan perbaikan mesin ADM mencakup jadwal pemeliharaan rutin, prosedur pelaporan kerusakan, dan langkah-langkah perbaikan. Petugas teknis dilatih untuk mengikuti SOP ini secara ketat.

“Kami selalu memastikan bahwa data yang dihimpun memiliki tingkat akurasi yang tinggi dan kami selalu memastikan kerahasiaan dan keamanan data”. (Wawancara, 17 Mei 2024)

Pelatihan Petugas: Norma dan aturan mengenai pelatihan petugas ADM mencakup kurikulum pelatihan, durasi, dan evaluasi kompetensi. Pelatihan ini wajib diikuti oleh semua petugas yang bertanggung jawab atas operasional mesin ADM.

5. Kondisi Sosial, Politik Dan Ekonomi

Variabel kelima yaitu kondisi lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang merupakan lingkungan eksternal yang turut mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Lingkungan yang kondusif dan mendukung dapat mendorong keberhasilan suatu kebijakan, sebaliknya lingkungan yang tidak kondusif dapat berpotensi menjadi sumber kegagalan suatu implementasi kebijakan (Aisyah, 2023).

1. Kondisi Sosial (Penerimaan Masyarakat)

a. Kesadaran dan Pendidikan

Tingkat pendidikan dan kesadaran masyarakat di Kota Makassar berpengaruh besar terhadap penerimaan dan penggunaan mesin ADM. Masyarakat yang lebih teredukasi cenderung lebih cepat beradaptasi dengan teknologi baru ini. Masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki pengetahuan dasar tentang teknologi yang lebih baik. Mereka lebih mudah memahami cara kerja mesin ADM dan merasa lebih nyaman menggunakannya. Pengetahuan ini mencakup kemampuan untuk mengoperasikan perangkat digital, memahami instruksi di layar, dan mengikuti prosedur yang diperlukan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Helmy (Staf Dukcapil) :

“Bagi masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah, kami menyediakan berbagai bentuk bantuan. Petugas kami di lapangan siap membantu mereka dalam menggunakan mesin ADM. Selain itu, kami juga melakukan edukasi langsung di lokasi-lokasi mesin ADM, serta menyediakan panduan yang mudah dipahami. Kami ingin memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan teknologi ini dengan baik.” (Wawancara, 18 Mei 2024).

b. Persepsi dan Sikap

Persepsi masyarakat terhadap layanan publik juga mempengaruhi implementasi mesin ADM. Jika masyarakat melihat mesin ADM sebagai solusi praktis dan efisien untuk mengurus dokumen kependudukan, mereka akan lebih mungkin untuk memanfaatkannya. Dukcapil Makassar telah berupaya untuk membangun persepsi positif ini melalui sosialisasi dan edukasi yang intensif, serta melakukan strategi menghadapi berbagai perspektif yang muncul di masyarakat. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Indrawati :

“Dalam menghadapi perspektif positif dan negative kami menerapkan beberapa strategi khusus. Pertama, kami memastikan bahwa setiap mesin ADM berfungsi dengan baik dan mudah digunakan. Kami juga menempatkan petugas yang siap membantu di setiap lokasi mesin ADM untuk memberikan panduan dan dukungan kepada masyarakat. Selain itu, kami secara aktif mengumpulkan umpan balik dari masyarakat dan melakukan perbaikan berdasarkan masukan tersebut. Sosialisasi melalui media sosial, brosur, dan poster juga dilakukan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang keuntungan menggunakan mesin ADM.” (Wawancara, 17 Mei 2024)

c. Aksesibilitas

Kondisi sosial yang beragam mempengaruhi aksesibilitas mesin ADM. Upaya untuk memastikan bahwa mesin ADM tersedia di lokasi strategis yang mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil, menjadi sangat penting.

2. Kondisi Politik (Dukungan Pemerintah Daerah)

a. Kebijakan dan Regulasi

Dukungan dari pemerintah daerah sangat penting dalam implementasi mesin ADM. Kebijakan yang mendukung inovasi teknologi dalam pelayanan publik memfasilitasi penerapan mesin ADM. Pemerintah Kota Makassar telah menunjukkan komitmen mereka dalam mendukung program ini melalui berbagai regulasi dan kebijakan yang pro-teknologi.

b. Stabilitas Politik

Stabilitas politik di Kota Makassar juga memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi mesin ADM. Stabilitas ini memastikan bahwa program dapat berjalan tanpa hambatan yang disebabkan oleh perubahan kebijakan yang mendadak atau ketidakstabilan politik.

c. Kerjasama Antar Instansi

Implementasi mesin ADM melibatkan kerjasama antara Dukcapil, pemerintah daerah, dan berbagai instansi terkait. Koordinasi yang baik antar instansi memastikan bahwa program ini dapat berjalan lancar dan efisien.

3. Kondisi Ekonomi (Pendanaan dan Infrastruktur)

a. Anggaran Pemerintah

Implementasi mesin ADM memerlukan investasi awal yang signifikan, termasuk biaya pengadaan mesin, pelatihan petugas, dan pemeliharaan. Ketersediaan anggaran dari pemerintah daerah sangat krusial untuk memastikan keberlanjutan program ini.

b. Dukungan Infrastruktur

Kondisi ekonomi yang baik memungkinkan adanya infrastruktur yang memadai untuk mendukung operasional mesin ADM, seperti jaringan internet yang stabil, listrik yang tidak terputus, dan fasilitas pendukung lainnya.

c. Efisiensi Ekonomi

Dari perspektif ekonomi, mesin ADM dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Dengan adanya mesin ADM, proses pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat dan biaya operasional dapat ditekan. Hal ini dapat memberikan dampak positif bagi ekonomi lokal dengan mengurangi waktu yang dihabiskan masyarakat untuk mengurus administrasi.

6. Disposisi Implementor

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn tersebut, bahwasanya sikap implementor dipengaruhi oleh pendangannya terhadap suatu kebijakan yang akan di implementasikan, dan kebijakan tersebut dapat dipengaruhi kepentingan kepentingan organisasinya dan kepentingan kepentingan pribadinya. Hal ini menunjukkan bahwa realisasi sebuah kebijakan sangat dipengaruhi dari sudut pandang dan pengalaman dari implementor (Kusmin, 2020). Disposisi implementor merujuk pada sikap, komitmen, dan kesiapan para pelaksana kebijakan atau program dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Dalam konteks implementasi pengaplikasian mesin ADM di Kota Makassar, disposisi implementor mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi keberhasilan program ini, seperti sikap positif terhadap inovasi, komitmen terhadap pelayanan publik, dan kesiapan teknis serta administratif.

Sesuai dengan aturan perilaku dan kode etik pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, tidak mempersulit pelayanan kepada Masyarakat serta membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawab sebagai penerima pelayanan public salah satunya yaitu menyediakan inovasi seperti mesin Anjungan Dukcapil Mandiri karena dengan adanya inovasi tersebut dapat memudahkan Masyarakat untuk melakukan pencetakan dokumen tanpa perlu antri berlama-lama.

1. Sikap Positif Terhadap Inovasi

a. Penerimaan Teknologi Baru

Implementasi mesin ADM memerlukan sikap terbuka dan positif dari para implementor terhadap teknologi baru. Para petugas di Dukcapil dan kecamatan harus melihat mesin ADM sebagai alat yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Sikap positif ini mencakup kesediaan untuk belajar dan mengadopsi teknologi baru, serta kemampuan untuk mengatasi resistensi awal terhadap perubahan.

“Dari pihak internal, banyak petugas yang merasa inovasi ini sangat membantu pekerjaan mereka. Mesin ADM mengurangi beban kerja di kantor sehingga mereka bisa fokus pada tugas-tugas lain yang lebih kompleks. Selain itu, adanya mesin ini juga meningkatkan citra pelayanan publik yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.” (Wawancara, Helmy Saleh 19 Mei 2024)

b. Dukungan terhadap Perubahan

Perubahan dalam prosedur pelayanan publik sering kali menghadapi resistensi. Namun, para implementor di Kota Makassar telah menunjukkan dukungan yang kuat terhadap pengaplikasian mesin ADM. Mereka memahami bahwa perubahan ini akan membawa manfaat jangka panjang, tidak hanya bagi masyarakat tetapi juga bagi institusi mereka. Sikap dukungan ini ditunjukkan melalui partisipasi aktif dalam pelatihan, sosialisasi, dan upaya peningkatan layanan.

2. Komitmen terhadap Pelayanan Publik

a. Kualitas Pelayanan

Komitmen para implementor terhadap kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi mesin ADM. Mereka harus memastikan bahwa setiap masyarakat yang menggunakan mesin ADM mendapatkan pengalaman yang positif dan layanan yang memuaskan. Ini melibatkan kesiapan untuk memberikan bantuan dan dukungan yang diperlukan, serta menjaga standar pelayanan yang tinggi.

b. Responsif terhadap Kebutuhan Masyarakat

Para implementor harus responsif terhadap kebutuhan dan umpan balik dari masyarakat. Ini termasuk menangani keluhan, memberikan solusi cepat terhadap masalah yang timbul, dan terus mencari cara untuk meningkatkan pelayanan. Responsifitas ini menunjukkan komitmen mereka untuk menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama.

7. Faktor Penghambat Implementasi

1. Keberadaan mesin ADM saat ini diharapkan 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. Hal ini disampaikan oleh Ibu Indrawaty;

“Masalah utamanya adalah kurangnya informasi yang sampai ke masyarakat mengenai keberadaan dan cara penggunaan mesin ADM ini. Banyak warga yang masih belum mengetahui bahwa layanan ini tersedia dan bagaimana cara menggunakannya.” (Wawancara, 19 Mei

2024)

Pernyataan ini juga diperkuat oleh salah satu masyarakat yang mengeluhkan minimnya pengetahuan yang mereka dapatkan tentang manfaat aplikasi mesin ADM dari Dukcapil Makassar.

“Saya tidak paham soal mesin itu jadi masih bingung, tidak ada sosialisasi akhirnya saya masih harus mengantri lama di kantor Dukcapil untuk mendapatkan layanan. (Wawancara, Abdul Muis 20 Mei 2024)

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. Banyak masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi canggih, termasuk penggunaan mesin ADM. Tingkat literasi teknologi yang rendah membuat mereka merasa canggung atau khawatir untuk mencoba menggunakan mesin ini. Sebagian masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil atau kurang berkembang, mungkin tidak memiliki akses yang memadai ke pendidikan teknologi. Hal ini memperburuk kesenjangan dalam kemampuan menggunakan perangkat digital.

Kurangnya sosialisasi mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) kepada masyarakat merupakan tantangan signifikan dalam penerapan teknologi ini. Mesin ADM, yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan KTP, belum dikenal luas oleh banyak warga. Salah satu penyebab utama adalah minimnya informasi dan edukasi yang diberikan kepada masyarakat tentang keberadaan dan penggunaan mesin ini. Sosialisasi yang kurang intensif membuat banyak

orang tidak tahu cara mengoperasikan mesin ADM atau bahkan tidak menyadari bahwa layanan tersebut tersedia.

Selain itu, pendekatan yang digunakan dalam sosialisasi seringkali tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki akses terbatas terhadap informasi digital. Banyak warga yang tidak akrab dengan teknologi digital merasa kesulitan untuk memanfaatkan mesin ADM tanpa panduan yang memadai. Kurangnya panduan penggunaan yang mudah dipahami, seperti video tutorial atau brosur informatif, juga menjadi hambatan

2. Adapun hambatan lain pada mesin ADM yaitu belum bisa untuk mencetak KTP elektronik dikarenakan pencetakan KTP elektronik harus menunggu fasilitas dari pemerintah pusat. Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) saat ini belum dapat mencetak KTP elektronik. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan fasilitas khusus yang harus disediakan oleh pemerintah pusat untuk pencetakan KTP elektronik. Meski mesin ADM telah digunakan untuk berbagai layanan administrasi kependudukan lainnya seperti pencetakan akta kelahiran, kartu keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya, pencetakan KTP elektronik masih memerlukan waktu lebih lama. Pemerintah pusat perlu memastikan bahwa seluruh persyaratan teknis dan keamanan terpenuhi sebelum memberikan fasilitas yang memungkinkan pencetakan KTP elektronik melalui mesin ADM.

Dengan kata lain, integrasi teknologi dan fasilitas yang diperlukan

untuk pencetakan KTP elektronik masih dalam proses pengembangan dan implementasi oleh pemerintah pusat. Sehingga, masyarakat harus menunggu hingga fasilitas tersebut tersedia untuk bisa mencetak KTP elektronik melalui mesin ADM.

3. Penghambat yang masih terjadi dalam pelaksanaan mesin ADM dimasyarakat adalah masalah jaringan dalam ADM yang terkadang bermasalah. Mesin ADM biasanya memerlukan koneksi internet yang stabil untuk berfungsi optimal. Di daerah yang memiliki akses internet terbatas atau sinyal yang buruk, penggunaan mesin ini menjadi kurang efektif.

“Benar, ada beberapa laporan terkait mesin ADM yang tidak beroperasi. Penyebab utamanya adalah masalah jaringan internet yang kurang stabil. Mesin ADM sangat bergantung pada koneksi internet untuk mengakses database pusat Dukcapil, dan jika koneksi ini bermasalah, maka mesin tidak bisa berfungsi.” (Wawancara, 19 Mei 2024)

Mesin ADM mungkin belum tersebar merata di semua lokasi, sehingga masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau kantor kecamatan tidak memiliki akses mudah ke layanan ini. Penghambat yang masih terjadi dalam pelaksanaan mesin ADM di masyarakat adalah masalah jaringan dalam ADM yang terkadang bermasalah. Jaringan yang tidak stabil atau sering mengalami gangguan menyebabkan layanan ADM tidak dapat berfungsi dengan optimal. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan dan mengurangi keefektifan mesin ADM untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh salah satu masyarakat di Kec. Ujung Tanah terkait pelayanan mesin ADM;

“Pernah saya mau urus akta kelahiran anakku tapi karena jaringan

tidak bagus makanya tertunda pelayanannya, karena harus menunggu lagi teknisinya datang dari kantor Dukcapil” (Wawancara, Aminah, 20 Mei 2024)

“Terkadang kalau mau print/cetak dokumen terhambat juga kalau jaringan tidak bagus, akhirnya pulang tanpa selesai pengurusan tinggal menunggu lagi panggilan dari kantor kecamatan kalau sudah tercetak dokumennya” (Wawancara, Muh. Hidayat 21 Mei 2024)

Pemerintah dan pihak terkait perlu melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas jaringan untuk memastikan mesin ADM dapat beroperasi secara maksimal dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam bagian ini, terdapat penjelasan topik yang sesuai dengan penelitian, sehingga pada pembahasan ini, peneliti akan menggabungkan hasil penelitian dengan teori yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya. Hal ini sejalan dengan metode analisis kualitatif deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Identifikasi dilakukan untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan yang diinginkan. Adapun pembahasan terkait implementasi kebijakan mesin ADM Dukcapil Mandiri, yaitu;

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Menurut teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn, standar dan sasaran kebijakan memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Standar kebijakan merujuk pada aturan, regulasi, dan pedoman yang harus diikuti selama implementasi kebijakan. Dalam konteks pengaplikasian mesin Anjungan Dukcapil

Mandiri (ADM) di Kota Makassar, standar ini mencakup regulasi tentang prosedur operasional mesin, keamanan data, dan kualifikasi petugas yang akan mengoperasikan mesin tersebut. Standar yang jelas membantu memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami dan mengikuti prosedur yang ditetapkan, sehingga mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan efisiensi layanan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa standar dan sasaran kebijakan dalam pengaplikasian mesin ADM Dukcapil Mandiri Kota Makassar merujuk pada Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Hasil pembahasan dari wawancara mengenai standar dalam pelayanan melalui mesin ADM Dukcapil Mandiri adalah adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan mesin, standar keamanan data serta standar pelayanan yang harus cepat dan tepat.

Standar dan sasaran dalam penelitian ini sangat jelas dan terdefinisi dengan baik. Salah satu elemen kunci dalam model implementasi Van Meter dan Van Horn telah memberikan arah dan fokus bagi semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan, serta menyediakan dasar untuk evaluasi kinerja dan perbaikan berkelanjutan.

2. Sumber Daya

Teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn menekankan pentingnya sumber daya sebagai faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam teori ini, sumber daya mencakup berbagai elemen penting yang diperlukan untuk

menjalankan kebijakan secara efektif. Hasil penelitian ditemukan 3 jenis sumber daya yang sangat berperan dalam pengimplementasian mesin ADM. Pertama, sumber daya anggaran/finansial. Berdasarkan hasil wawancara, total anggaran terkait pengadaan 14 mesin dan pemeliharaan mesin ADM per tahun adalah 3,7 Miliar yang bersumber dari APBN. Sumber daya yang kedua adalah sumber daya manusia dengan melibatkan 2-3 orang sebagai petugas di setiap kecamatan.

Van Meter dan Van Horn menekankan bahwa tanpa sumber daya yang memadai, implementasi kebijakan akan menghadapi banyak kendala yang dapat menghambat pencapaian tujuan kebijakan. Oleh karena itu, alokasi sumber daya yang tepat dan strategi pengelolaan yang efektif sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik.

Dalam praktiknya, tantangan utama adalah bagaimana mengelola sumber daya ini secara efisien dan efektif untuk memastikan bahwa tujuan kebijakan dapat tercapai. Selain itu, pengawasan dan evaluasi terus-menerus diperlukan untuk menilai apakah sumber daya yang tersedia digunakan secara optimal dan apakah ada kebutuhan untuk penyesuaian atau penambahan sumber daya.

3. Hubungan Antar Organisasi

Dalam teori implementasi Van Meter dan Van Horn, hubungan antar organisasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Hubungan ini melibatkan koordinasi, komunikasi, dan kerjasama antara berbagai organisasi yang berperan dalam pelaksanaan kebijakan.

Dalam konteks pengaplikasian mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Makassar, hubungan antar organisasi mencakup kerjasama antara pemerintah daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), dengan pihak Kecamatan diseluruh Kota Makassar.

Koordinasi yang efektif antara pemerintah kecamatan dan Dukcapil sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan diterapkan sesuai dengan standar dan sasaran yang telah ditetapkan. Dukcapil bertanggung jawab dalam penyediaan anggaran dan fasilitas, sementara pemerintah Kecamatan bertanggung jawab dalam operasional harian mesin ADM dan pelatihan petugas. Penyedia teknologi harus memastikan bahwa mesin ADM berfungsi dengan baik dan sesuai dengan spesifikasi teknis yang diperlukan.

Komunikasi yang lancar antara organisasi-organisasi ini membantu mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin timbul selama implementasi. Misalnya, jika terdapat masalah teknis dengan mesin ADM, penyedia teknologi dapat segera diberitahu dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaikinya. Selain itu, hubungan yang baik dengan pihak ketiga, seperti lembaga pendidikan atau pusat perbelanjaan tempat mesin ADM ditempatkan, memastikan bahwa mesin dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah.

Kerjasama yang kuat dan sinergi antara berbagai organisasi ini memastikan bahwa setiap aspek dari implementasi kebijakan dapat berjalan

dengan lancar. Ini termasuk perencanaan, pengadaan, pelatihan, operasional, dan pemeliharaan mesin ADM. Dengan hubungan antar organisasi yang efektif, sumber daya dapat dialokasikan dan digunakan secara optimal, hambatan dapat diminimalkan, dan tujuan kebijakan dapat tercapai.

Dalam rangka menjaga hubungan yang baik antar organisasi, diperlukan mekanisme komunikasi yang jelas dan terbuka, pertemuan rutin untuk membahas perkembangan dan tantangan, serta sistem evaluasi yang memungkinkan setiap pihak memberikan masukan dan umpan balik. Hal ini membantu menciptakan lingkungan kolaboratif yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan mesin ADM di Kota Makassar.

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Dalam teori implementasi Van Meter dan Van Horn, karakteristik agen pelaksana merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Agen pelaksana adalah individu atau kelompok yang bertanggung jawab untuk menjalankan kebijakan dan program yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik agen pelaksana dalam konteks pengaplikasian mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Makassar di kelompokkan pada dua hal, yaitu hierarki dan norma/aturan.

Pada hierarki dijelaskan tentang pembagian tugas bahwa setiap implementor memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Tingkat

komitmen dan dedikasi agen pelaksana terhadap tugas mereka sangat penting. Petugas yang berdedikasi akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan memastikan bahwa mesin ADM beroperasi dengan baik. Selanjutnya norma merujuk pada nilai, keyakinan, dan harapan yang tidak tertulis tetapi diterima secara luas oleh para pelaksana kebijakan dan masyarakat. Norma ini mencakup prinsip etika, budaya kerja, dan komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Misalnya, norma-norma profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik sangat penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa kebijakan diimplementasikan dengan integritas.

5. Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik

Dalam teori implementasi Van Meter dan Van Horn, kondisi sosial, ekonomi, dan politik memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Kondisi ini menciptakan konteks di mana kebijakan diimplementasikan, mempengaruhi persepsi, dukungan, dan tindakan berbagai pemangku kepentingan.

Kondisi Sosial: Kondisi sosial mencakup faktor-faktor seperti tingkat pendidikan, kesadaran masyarakat, dan sikap terhadap teknologi. Di Kota Makassar, kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan serta kemampuan menggunakan teknologi sangat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Jika masyarakat memiliki tingkat pendidikan yang baik dan sikap positif terhadap teknologi, mereka lebih mungkin

menerima dan memanfaatkan mesin ADM dengan baik.

Kondisi Ekonomi: Kondisi ekonomi terkait dengan sumber daya yang tersedia untuk mendukung implementasi kebijakan. Di Kota Makassar, keberhasilan pengaplikasian mesin ADM sangat bergantung pada alokasi anggaran yang memadai untuk pengadaan, pemeliharaan, dan operasional mesin. Selain itu, kondisi ekonomi masyarakat juga mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengakses layanan ADM, seperti lokasi mesin yang strategis dan biaya yang mungkin terkait dengan penggunaan layanan tersebut.

Kondisi Politik: Kondisi politik mencakup stabilitas politik, dukungan dari pemerintah, dan kerangka regulasi yang ada. Di Kota Makassar, dukungan politik dari pemerintah daerah sangat penting untuk keberhasilan implementasi mesin ADM. Dukungan ini bisa berupa kebijakan yang mendukung, alokasi anggaran, serta komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Stabilitas politik juga memastikan bahwa kebijakan dapat diimplementasikan secara berkelanjutan tanpa gangguan yang berarti.

Dalam konteks pengaplikasian mesin ADM di Kota Makassar, integrasi faktor-faktor sosial, ekonomi, dan politik ini menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk keberhasilan implementasi kebijakan. Pemerintah daerah perlu bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan bahwa kondisi-kondisi ini mendukung dan memfasilitasi penggunaan mesin ADM oleh masyarakat. Dengan demikian, tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi

kependudukan dapat tercapai.

6. Disposisi Implementor

Menurut teori implementasi Van Meter dan Van Horn, disposisi implementor mengacu pada sikap, pandangan, dan komitmen para pelaksana kebijakan terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Disposisi implementor mencakup beberapa aspek penting, salah satunya adalah sikap positif terhadap kebijakan. Sikap positif dan dukungan terhadap kebijakan sangat penting. Jika implementor percaya bahwa kebijakan ini akan memberikan manfaat besar bagi masyarakat, mereka akan lebih termotivasi untuk memastikan keberhasilannya. Selain itu para implementor harus fleksibel dan mampu beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang mungkin muncul selama implementasi kebijakan. Misalnya, mereka harus siap mengatasi masalah teknis atau kendala lain yang mungkin timbul dalam pengoperasian mesin ADM. Ditambah lagi berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa implementor responsif terhadap kebutuhan dan umpan balik dari masyarakat. Hal ini menunjukkan komitmen untuk menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama.

7. Faktor Penghambat

Merujuk pada implementasi Van Meter dan Van Horn, terdapat beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi keberhasilan pengaplikasian mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Makassar. Berikut adalah beberapa faktor penghambat tersebut:

1. Kurangnya sosialisasi dalam implementasi pengaplikasian mesin ADM

menyebabkan berbagai masalah yang menghambat keberhasilan program karena Masyarakat atau pihak yang terlibat tidak memahami tujuan, manfaat dan cara kerja program tersebut. Tanpa informasi yang memadai, masyarakat tidak akan mengetahui adanya program atau kebijakan baru yang diterapkan. Selain itu dukungan dari masyarakat, stakeholder, atau instansi terkait menjadi lemah karena kurangnya informasi yang sampai kepada mereka.

2. Jaringan yang kurang stabil. Jaringan yang kurang stabil dapat menghambat implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) secara signifikan. Jaringan yang tidak stabil dapat menyebabkan koneksi yang terputus-putus, menghambat pengambilan data dari server pusat. Gangguan jaringan dapat menyebabkan hilangnya data atau kerusakan data yang dikirimkan antara mesin ADM dan server. Jaringan yang lambat atau terputus-putus menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi dan validasi data identitas, sehingga pengguna harus menunggu lebih lama. Ditambah koneksi yang tidak stabil seringkali menyebabkan kesalahan time-out, di mana proses tidak dapat diselesaikan karena server tidak dapat diakses dalam waktu yang ditentukan.

3. Minim fasilitas. Hal ini berkaitan dengan terhambatnya pencetakan KTP dikarenakan harus menunggu fasilitas dari pemerintah pusat. Mesin ADM saat ini belum bisa mencetak KTP elektronik disebabkan oleh kebutuhan fasilitas khusus yang harus disediakan oleh pemerintah pusat untuk pencetakan KTP. Pemerintah Pusat perlu memastikan bahwa seluruh

persyaratan teknis dan keamanan terpenuhi sebelum memberikan fasilitas yang memungkinkan pencetakan KTP elektronik melalui mesin ADM.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut, yang terbagi atas dua bagian, yaitu:

1. Implementasi Mesin ADM (Teori Van Meter Van Horn)

Standar dan Sasaran Kebijakan, Dukcapil memiliki standar kebijakan mencakup standar operasional prosedur (SOP), Sumber Daya Dukcapil telah menyediakan 14 unit mesin ADM ke tiap 14 kecamatan yang ada di Kota Makassar, Hubungan Antar Organisasi, Dukcapil bekerja sama dengan kecamatan untuk menentukan lokasi strategis penempatan mesin ADM, Karakteristik Agen Pelaksana, Berdasarkan hierarki dan pembagian tugas, masing-masing staf dan pimpinan memiliki tupoksi yang berbeda. Disposisi Implementor, Dinas Dukcapil bahwa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat

2. Faktor Penghambat

Keberadaan mesin ADM saat ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam proses pencetakan dokumen seperti Kartu Keluarga dan KIA, namun tidak sedikit masyarakat yang belum familiar terhadap penggunaan mesin ADM. dikarenakan sosialisasi yang masih minim. Penghambat dalam pengaplikasian mesin ADM di masyarakat adalah masalah jaringan dalam ADM yang terkadang bermasalah. Mesin ADM memerlukan koneksi internet yang stabil sedangkan masih terdapat beberapa daerah yang memiliki koneksi jaringan Penghambat lainnya adalah mesin ADM belum bisa mencetak KTP elektronik dikarenakan KTP harus menunggu fasilitas dari pemerintah pusat.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yakni:

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar agar terus diperbaiki kekurangan yang masih dimiliki dari hubungan jaringan ataupun error pada system mesin ADMnya serta melakukan pengembangan terhadap kualitas pelayanan untuk menjadi lebih baik.

Meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat lebih meluas lagi dari kecamatan hingga desa-desa secara rutin karena sebagian banyak masyarakat masih belum mengetahui ADM dan menggunggah kembali tentang informasi mesin ADM di media sosial lainnya agar tidak tertimbun dengan unggahan-unggahan yang lain-lainnya.

Harapan bagi peneliti selanjutnya adalah penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk memperkaya temuan, penelitian selanjutnya bisa menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur variabel-variabel yang relevan.

DAFTAR PUSTAKA

AG. Subarsono, 2005, "Analisis Kebijakan Publik", Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Aisyah D, Pangaribuan M, C. (2023). Implementasi Kebijakan Relokasi Pasar Tradisional Deli Tua Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Science and Social Research*. Vol VI(1), 129-134. <https://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>

Anisa, S. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. 1-123.

- Anjani, W. S., Hanapiah, P., Rudiana. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 189-203.
- Azhari, A. K. (2018). Pengelolaan Potensi Wisata di Daerah Otonom Bertumpu Kreativitas dan Inovasi Aparatur Pemerintah Daerah. *Jurnal Unej*. 2(21), 1–9.
- Bahroni R., Rumbekwan M., Ginting A, H. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasis Online Single Submission Riska Based Approach (Ossrba) Di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*. Vol 12(1), 71-85. <https://10.0.131.165/jiwbp.v12i1.2486>
- Bisri, M., H., Asmoro, B., T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 2657-1714.
- Dahlila. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241-254.
- Danuri. Muhammad, (2019), Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. Infokam nomor II Th. XV.
- Dedy Muliana, “Metodologi Penelitian Kualitatif”, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,(2004): hal. 180-181
- Dewi, F., C., Oktariyandi, T., A. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm) (Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika*. 10(2), 637-652.
- Dewi, R., C., Supamo. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*. 7(1). 78-90.
- Efendi, K., Handayani, N., Rifai, M. (2022). Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokasi*, 4(1)34 - 46.
- Elkesaki, R., Oktaviani, R., D., Setyahr Lambang M P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69-90.
- Farra Madinatun, Nurafifah, Hardianto Hawing. (2023). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pada Masa New Normal Di Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kybernology>. 153-161

- Fauziah W., E., Arif L. (2021). Model Implementasi Kebijakan Van Meter Danvanhorndalam Tinjauan Pembangunan Jalan Lingkar Selatan(Ring Road) Di Kabupaten Tuban. *Journal Publicho*. Vol 4(2), 672-691. <https://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/index>
- Firdaus, I. A., Purnamasari, R., Fadhillah, M. R., Haskara, M. R. P. (2022). Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Inklusifdi Kota Bekasi. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah*.21-25
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, (2011)
- Ibad, I., Mu'alim, Z., A., Putra, A., F. (2022). Strategi Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang, *Prosiding Simposium Nasional*. 821-849.
- Irawan, B. (2019). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik, *Jurnal Paradigma*. 2(1), 174-201.
- Kusmin A, F., Taufiq M, S., Rahmatullah. (2020). Implementasi Program Bantuan Langsung Tunai (Blt) Bagi Masyarakat Miskin Di Kabupaten Majene Tahun 2020. *Arajang: Jurnal Ilmu Sosial Politik*. Vol 5 (2), 110-118. <https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/arajang>
- Lestari, P., A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C., A., Cahyani, R., D., Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) Di Era Pandemi Covid-19, *Jurnal Ilmu Administrasi*. 18(2), 212-224.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). *Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City*. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Musabry. Burhanuddin, Haerana. (2021). Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Journal Unismuh*. Vol 2 (2), 1-16. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Mustari N. (2011). Implementasi Kebijakan Peningkatan Kompetensi Pendidik Melalui Peningkatan Rasio Pendidik & Pemerataan Penyebaran Pendidik di Kabupaten Jeneponto. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 1 (1) 25-40. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/download/13/14>
- Nur Muliasari, Nuryanti Mustari. (2022). Implementasi Kebijakan

Penanggulangan Penyebaran Covid-19 di Kabupaten Gowa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 06

- Pernanda, F., I. (2022). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Niara*, 15(1), 47-53.
- Pratama, A. B. (2019). *The Landscape of Public Service Innovation in Indonesia, Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/inmr11-2018-0080>.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412-419.
- Sartika, A., E. (2017). Pengaruh Total Kualitas Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. *SKRIPSI UNIVERISTAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR*, 1-90.
- Septiana, D., Hayat, Putra, L., R. (2022). Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Journal Publicuho*, 5(4). 1343-1354.
- Sumardi. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. *DISERTASI UNIVERSITAS HASANUDDIN. MAKASSAR*. 1-9.
- Supri, A. (2021). Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. *SKRIPSI UNIVERSITAS HASANUDDIN. MAKASSAR*. 1-71.
- Susanti T., Kurniawan B. (2022). Implementasi Pembuatan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Rpjmd Periode 2021-2026 Sebagai Upaya Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan Di Kabupaten Tuban. *Publika Vol* 10(1), 231-244.
- Suwarni, N., Febrianti, K., Sugiarti, C., Priyanti, E. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “E-Dukcapil” Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Journal Publicuh*, 4(1), 107-117.
- Tui, F., P., Ilato, R., Katili, A., Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi dan Pelayanan*, 9(2), 254-263.
- Wahyuni, V., N., Septiandika, V. (2022). *Public Service Innovation Through*

Dukcapil Services Go Digital By Disdukcapil Probolinggo Regency. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh, 3(1), 167-176.

Wibowo D, C., Rahayu D., Hidayat R. (2023). Program Penguatan Reformasi Pada Kantor Bea Dan Cukai (Studi Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru). Jurnal Ilmiah Indonesia. Vol 8(2), 2548-1398.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: *Public Safety Center (PSC) 119* Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(1), 1–2.



LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

(RAFLY ARFANDY)

“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E GOVERNMENT (PADA APLIKASI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR)”

1. Standar dan sasaran kebijakan
 - a. Bagaimana standar keberhasilan pelaksanaan pelayanan melalui mesin ADM di Dinas Dukcapil Kota Makassar?
2. Sumber daya
 - a. Bagaimana kesiapan pegawai dalam mengimplementasikan mesin ADM di Dinas Dukcapil Kota Makassar?
 - b. Bagaimana kondisi sumber daya manusia dan sumber daya fisik di Dinas Dukcapil Kota Makassar?
3. Hubungan antar organisasi
 - a. Bagaimana koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan mesin anjungan dukcapil mandiri?
 - b. Bagaimana peran dinas dukcapil dalam memperkenalkan pelayanan melalui mesin ADM?
4. Karakteristik agen pelaksana
 - a. Bagaimana pengawasan penggunaan mesin ADM tersebut di Dinas Dukcapil Kota Makassar?
5. Kondisi sosial, politik dan ekonomi.
 - a. Bagaimana tanggapan publik tentang kebijakan adanya Pelayanan melalui mesin ADM?
 - b. Bagaimana bentuk pelayanan yang diajukan dalam mesin ADM?
 - c. Apa manfaat yang diperoleh dari pelayanan melalui mesin ADM?
6. Disposisi Implementor/para pelaksana
 - a. Bagaimana respon implementator atas implementasi mesin ADM tersebut?
 - b. Bagaimana konsistensi sikap implementor dalam pelaksanaan pelayanan melalui mesin ADM?



Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan



Staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar



Wawancara bersama masyarakat yang melakukan layanan



Wawancara bersama masyarakat yang melakukan layanan



Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Catatan Sipil Kota Makassar



Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Kota Makassar



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 11391/S.01/PTSP/2024
Lampiran : -
Perihal : **Izin penelitian**

Kepada Yth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4248/05/C.4-VIII/V/1445/2024 tanggal 08 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **RAFLY ARFANDY**
Nomor Pokok : 105641109820
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Slt Alauddin, No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E GOVERNMENT (APLIKASI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR) "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **11 Mei s/d 04 Juli 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 08 Mei 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar} di Makassar;
2. *Pertinggal.*



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: 070/2227/SKP/SB/DPMPSTP/5/2024

DASAR:

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 11391/S.01/PTSP/2024, Tanggal 08 Mei 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 2231/SKP/SB/BKBP/5/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	RAFLY ARFANDY
NIM / Jurusan	105641109820 / Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan	Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar
Lokasi Penelitian	Terlampir
Waktu Penelitian	11 Mei 2024 - 04 Juli 2024
Tujuan	Skripsi
Judul Penelitian	IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E GOVERNMENT (APLIKASI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR)

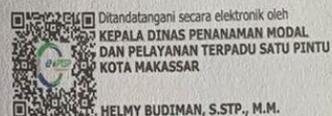
Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangekoso@budkesbangpolmks@gmail.com.
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 2024-05-14 13:45:26



HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;

BAB I Rafly arfandy 105641109820

ORIGINALITY REPORT

10% SIMILARITY INDEX	10% INTERNET SOURCES	6% PUBLICATIONS	5% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	jess.ppj.unp.ac.id Internet Source	3%
2	jia.stfalanbandung.ac.id Internet Source	2%
3	www.researchgate.net Internet Source	2%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
5	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
Exclude bibliography Off

BAB II Rafly arfandy 105641109820

ORIGINALITY REPORT

21% SIMILARITY INDEX	29% INTERNET SOURCES	10% PUBLICATIONS	13% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.fisip.unjani.ac.id Internet Source	5%
2	etd.umy.ac.id Internet Source	4%
3	www.researchgate.net Internet Source	4%
4	ejournal.ipdn.ac.id Internet Source	4%
5	eprints.uny.ac.id Internet Source	3%
6	stia-saidperintah.e-journal.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

BAB III Rafly arfandy 105641109820

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1 Dimas Ramdhani Putra. "MODEL KAMPANYE PERUBAHAN BUDAYA ORGANISASI PT KAZETO PUTRA PERKASA", *Communiverse : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2020 Publication 4%

2 digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source 2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
Exclude bibliography Off

BAB IV Rafly arfandy 105641109820

ORIGINALITY REPORT

9% SIMILARITY INDEX	11% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	5% STUDENT PAPERS
-------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	dukcapil.makassarkota.go.id Internet Source	3%
2	dprd.makassar.go.id Internet Source	3%
3	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	2%
4	jurnal.syntaxliterate.co.id Internet Source	2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off

BAB V Rafly arfandy 105641109820

ORIGINALITY REPORT

5% SIMILARITY INDEX	5% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES:

1	repository.unhas.ac.id Internet Source	2%
2	rifqiabyan.wordpress.com Internet Source	2%
3	vdocuments.site Internet Source	2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

Off

RIWAYAT HIDUP



RAFLY ARFANDY, dilahirkan di Makassar, pada tanggal 3 Februari 2000. Anak pertama dari empat bersaudara. Peneliti telah menyelesaikan pendidikan formal di SD NEG. TAMAMAUNG II dan lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP NEG. 17 MAKASSAR dan lulus pada tahun 2015, lalu melanjutkan pendidikan di

SMA NEG. 12 MAKASSAR dan lulus pada tahun 2018. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar dan mengambil Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan ketekunan belajar dan terus berusaha serta dukungan dari kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini di waktu yang tepat, pada tanggal 15 Juli 2024, penulis dikukuhkan dengan gelar Sarjana Ilmu Politik (S.IP) dengan judul penelitian “*Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis E Government (Pada Aplikasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar)*”. Semoga dengan adanya karya ilmiah ini dapat menjadi kontribusi bagi peneliti lain dan bagi penulis sendiri.