

**EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI MESIN
ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) TERHADAP
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang
Tahun 2023)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Raden Rahmat Malang Untuk Memenuhi
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

Oleh:

Ila Farida

NIM 20652011005

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT**

MALANG

2023



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Raya Mojosari No.02, Kepanjen, Malang, Jawa Timur | (0341) 399099
e-mail : fisip@uniramalang.ac.id | website : www.uniramalang.ac.id

Inspiring, Excellent, Humble

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Penerapan E-government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Terhadap Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
Disusun oleh : Ila Farida
NIM : 20652011005
Prodi : Ilmu Pemerintahan

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan didepan tim penguji
Malang, 31 Desember 2023

Mengetahui dan Menyetujui,

Kaprodi

Sri Handayani, S.Sos., M.AP
NIDN.0706118302

Pembimbing

Dewi Ambarwati, S.H.M.H
NIDN.0723118703



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Raya Mojosari No.02, Kepanjen, Malang, Jawa Timur | (0341) 399099
e-mail : fisip@uniramalang.ac.id | website : www.uniramalang.ac.id

Inspiring, Excellent, Humble

LEMBAR PENGESAHAN

Efektivitas Penerapan E-government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri
(ADM) Terhadap Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
(Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Tahun 2023)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

(Ila Farida)
20652011005

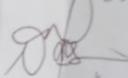
Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan didepan tim penguji
Malang, 31 Desember 2023

Tim Penguji

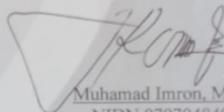
Pembimbing


Dewi Ambarwati, S.H, M.H
NIDN.0723118703

Ketua Penguji

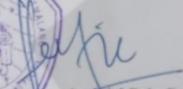

Dafis Ubaidillah Assiddiq, S.IP., M.IP
NIDN.072068301

Anggota Penguji


Muhamad Imron, M.AP
NIDN.0707048405

Malang, Desember 2023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


RR. Hesty Shyodyah, M.Psi., Psi
NIDN.0716107605



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Raya Mojosari No.02, Kepanjen, Malang, Jawa Timur | (0341) 399099
e-mail : fisip@uniramalang.ac.id | website : www.uniramalang.ac.id

Inspiring, Excellent, Humble

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ila Farida

NIM : 20652011005

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) TERHADAP PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Tahun 2023)” adalah benar-benar telah saya tulis sendiri sebagai karya saya pribadi, kecuali kutipan karya orang lain dalam naskah skripsi ini akan diberi tanda kutipan sesuai dengan pedoman kaidah penulisan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terdapat ketidaksesuaian dalam pernyataan saya ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan yang berlaku.

Malang, 31 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

Ila Farida

NIM. 20652011005

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penerapan E-government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Terhadap Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan”. skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana ilmu pemerintahan pada Universitas Islam Raden Rahmat Malang.

Di dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat kemungkinan didalamnya masih banyak kekurangan. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan oleh penulis. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lainnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan dan menyampaikan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Islam Raden Rahmat Malang Bapak H. Imron Rosyadi
Hamid, S.E., M.Si
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Ibu RR. Hesti Setyodyah
Lestari, M.PSI., PSI
3. Kaprodi Ilmu pemerintahan Ibu Sri Handayani , S.Sos. I. M.AP beserta
Ibu Sukma Ayu Putri Ayuningtyas S. AP. M. Hub. Int selaku sekretaris
prodi Ilmu Pemerintah dan seluruh staf jajarannya
4. Mashur Hasan Bisri, M.AP selaku Dosen Wali yang telah memberikan
arahan dan bantuan selama penulis menempuh studi di Program Jurusan
Ilmu Pemerintahan UNIRA Malang

5. Ibu Dewi Ambarwati, SH., M.H sebagai dosen pembimbing yang telah sabar memberikan pengarahan, motivasi, dorongan serta banyak ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
6. Kepala Seksi Pelayanan Publik Bapak M. Yusuf Antoni, S.Kom, MM, Bapak Luthfi Dwi Prasetyo sebagai salah satu operator dukcapil di kantor Kecamatan Kapanjen dan bagian Administrator Database (ADB) Dispendukcapil Kabupaten Malang Bapak Faiez beserta seluruh pihak informan pendukung lainnya yang telah rela meluangkan waktu, pengalaman dan informasinya untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh penulis
7. Kedua orang tua tercinta, ibunda siti yah dan bapak suroso terima kasih atas doa dan curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menuntaskan skripsi ini. Dan kepada Alm. Ayah Bakri yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh yang kuasa sebelum melihat putri kecilnya menggunakan toga yang beliau impikan
8. Kepada saya sendiri Ila Farida, terimakasih sudah menjadi kuat hingga sampai di titik ini. Ingat wisuda ini bukanlah akhir dari segalanya, tetapi awal dari perjuangan dan cita-cita. Jadi jangan pernah menyerah n kamu hebat
9. Tak lupa ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada HMP-IP, Teman-teman mahasiswa Ilmu Pemerintahan terkhusus angkatan 2020, Sahabat/i Sepergerakan secita yang telah menginspirasi penulis dan selalu mendorong agar menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Malang, 31 Desember 2023

Penulis

Eyka

Ila Farida



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

ABSTRAK

Ila Farida, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Tahun 2023, Efektivitas Penerapan E-government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Terhadap Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang), Dosen Pembimbing Dewi Ambarwati, S.H, M.H

Pada prinsipnya semua manusia pasti mempunyai kebutuhan akan pelayanan, pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dipengaruhi oleh tuntutan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan. Seiring dengan berkembangnya teknologi, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan prima. Direktorat Jendral Dukcapil berupaya memenuhi tuntutan masyarakat tersebut dengan menciptakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Provinsi Jawa Timur menjadi provinsi pertama yang seluruh Kabupaten/Kota melakukan pengadaan mesin ADM Pada 31 Januari 2020. Sedangkan di Kabupaten Malang sendiri, Kecamatan Ngantang sebagai kecamatan pertama yang memiliki mesin ADM pada 21 September 2020. Mesin ADM ini diciptakan sebagai salah satu alternatif pelayanan untuk memudahkan masyarakat dapat mencetak seluruh dokumen kependudukan secara mandiri seperti akta kematian, akta kelahiran, kartu keluarga, KTP elektronik, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan efektivitas penerapan e-government melalui mesin ADM terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang. Guna mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan berbagai literasi yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, seperti buku, jurnal, maupun penelitian terdahulu. Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Kepanjen secara keseluruhan dalam pelaksanaan standar pelayanan publik belum dapat terimplementasi dengan baik. Hasil penelitian berdasarkan Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Dengan masih ditemukan beberapa kendala sehingga mesin ADM saat ini belum berjalan secara maksimal dan tidak dapat dioperasikan dengan baik oleh masyarakat setempat. Maka dengan adanya beberapa kendala yang ada dari temuan analisis penelitian menggunakan tiga faktor keberhasilan e-government oleh Hafid (2017) dapat di tarik upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh pemerintahan Kecamatan Kepanjen sebagai solusi dalam kelancaran jalannya pelayanan menggunakan mesin ADM. Berupa Melakukan gencaran sosialisasi, Pelatihan BIMTEK/teknisi program dan Pengadaan evaluasi rutin, Merekrut staff bagian mesin ADM, serta memperbaiki sarana dan prasarana. Bahkan dari hambatan eksternal berupa biaya listrik dan jaringan yang sering *trouble* atau eror.

Kata Kunci : ADM; E-Government; Adminduk; Pemerintah; Kepanjen.

ABSTRACT

Ila Farida, Governance Science Study Program, Social and Political Sciences Faculty, Raden Rahmat Islamic University Malang, 2023, The Effectiveness Of Implementing E-government Thpigh the Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Machine On The Implementation Of Population Administration (Case Study at the Kepanjen Sub-district Office, Malang), Supervisor Dewi Ambarwati, S.H, M.H

In principle, all humans definitely have a need for services, public services basically involve very broad aspects of life. In state life, the government has the function of providing various public services which are influenced by community demands for the need to improve the quality of services. As technology develops, the public's demands for the government to provide excellent service become increasingly high. The Directorate General of Dukcapil is trying to meet the demands of the community by creating an Independent Dukcapil Pavilion (ADM) machine. East Java Province became the first province where all regencies/cities procured ADM machines on January 31 2020. Meanwhile in Malang Regency itself, Ngantang District was the first sub-district to have ADM machines on September 21 2020. This ADM machine was created as an alternative service for makes it easier for people to print all population documents independently, such as death certificates, birth certificates, family cards, electronic KTPs and Child Identity Cards (KIA). The aim of this research was to describe the effectiveness of implementing e-government through the ADM machine on the implementation of population administration at the Kepanjen District office, Malang Regency. In order to achieve this goal, this research uses a qualitative descriptive method, namely data collection techniques through interviews, observation, documentation and literature study by collecting various literature that is related to this research, such as books, journals and previous research. The research results are based on the implementation of the Decree of the Minister for Administrative Reform Number 63 of 2003 concerning General Guidelines for Implementation. Several obstacles are still found so that the ADM machine is currently not running optimally and cannot be operated properly by the local community. So, with several existing obstacles from the findings of research analysis using the three e-government success factors by Hafid (2017), it can be drawn what efforts should be made by the Kepanjen District government as a solution to the smooth running of services using ADM machines. In the form of intensive outreach, training for BIMTEK/program technicians and providing routine evaluations, recruiting ADM machine staff, as well as improving facilities and infrastructure. Even external obstacles in the form of electricity and network costs often cause problems or errors.

Keywords : ADM; E-government; Adminduk; Government; Kepanjen

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1 Kajian Terdahulu	17
2.2 Kajian Teori.....	26
A. Efektivitas Pelayanan Publik	26
B. Konsep E-government.....	31
C. Faktor Keberhasilan E-government	40
D. Anjungan Dukcapil Mandiri	42

2.3 Kerangka Berfikir	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian	50
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	51
3.3 Objek Penelitian	52
3.4 Sumber Data	52
3.5 Pemilihan Informan	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data	55
3.7 Teknik Analisa Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
1. Profil Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang	60
2. Visi dan Misi.....	61
3. Struktur Organisasi	63
4.2 Hasil Penelitian.....	76
1. Konsep E-government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Melalui Mesin ADM.....	78
2. Standar Pelayanan Publik Kebijakan Program Mesin ADM Terhadap Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.....	83
3. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung	94
4.3 Pembahasan	99
1. Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan E-government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Terhadap Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.....	99

2. Upaya Pemerintahan Dalam Penerapan E-government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Terhadap Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.....	103
BAB V PENUTUP.....	122
5.1 Kesimpulan.....	122
5.2 Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	134



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Hal.
Gambar 1.	Laporan maladministrasi pelayanan publik	4
Gambar 2.	Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik	5
Gambar 3.	Survey kepuasan masyarakat	6
Gambar 4.	Hubungan antara bisnis, pemerintahan dan warga negara	28
Gambar 5.	Penyelenggaraan adminduk melalui mesin ADM	34
Gambar 6.	Prosedur langkah registrasi data kependudukan	35
Gambar 7.	Prosedur pencetakan dokumen adminduk menggunakan mesin ADM	36
Gambar 8.	Peta kecamatan kepanjen	51
Gambar 9.	Jumlah pencetakan dokumen adminduk melalui mesin ADM Kab. Malang	75
Gambar 10.	Fasilitas pendukung layanan	77
Gambar 11.	Dokumentasi kegiatan wawancara	78-82
Gambar 12.	Update informasi mesin ADM	91
Gambar 13.	Dokumentasi mesin ADM	97
Gambar 14.	Aktivitas pengurusan adminduk di kantor Kec. Kapanjen	98

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Hal.
Tabel 1.	Penelitian terdahulu	17-20
Tabel 2.	Jumlah pencetakan dokumen adminduk Per bulan oktober 2023	75
Tabel 3.	Indeks penilaian pelayanan	84-86



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR SINGKATAN

ADM	: Anjungan Dukcapil Mandiri
KEPMENPAN	: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
UUPP	: Undang-Undang Pelayanan Publik
G2C	: <i>Government to citizens</i>
G2B	: <i>Government to business</i>
G2G	: <i>Government to government</i>
IKD	: Identitas Kependudukan Digital
PATEN	: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
ADB	: Administrator Database
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
PIAK	: Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada prinsipnya semua manusia pasti mempunyai kebutuhan akan pelayanan, pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dipengaruhi oleh tuntutan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hakikat pelayanan publik seperti dijelaskan dalam (MPR, 2003) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima diterjemahkan menjadi kata *Excellent Service*, kata ini merupakan sebuah konsep yang menggambarkan adanya komitmen penyedia jasa untuk mempersembahkan kualitas pelayanan terbaik yang sesuai atau bahkan lebih baik dari harapan pengguna jasa (Setiyono, 2021). Upaya tersebut juga sebagai perwujudan tanggung jawab dari kewajiban dan fungsi aparatur negara yaitu sebagai pelayan masyarakat. Dalam hal ini aparatur negara sebagai pelayan masyarakat mempunyai kedudukan yang strategis yaitu sebagai penentu sejauh mana keberhasilan pemerintah dalam mensejahterakan rakyat (Nuriyanto, 2016).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Indonesia, 2009), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seiring dengan arus globalisasi yang membawa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat kebutuhan masyarakat semakin berkembang pula. Seperti dalam hal pelayanan publik, masyarakat tentu saja menginginkan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan transparan. Oleh karena itu dengan berkembangnya zaman dan majunya teknologi, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas dari pemerintah serta semakin kritisnya masyarakat terhadap kinerja organisasi publik. Maka untuk menciptakan pelayanan publik berkualitas yang didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah meluncurkan berbagai inovasi pelayanan publik sebagai bentuk upaya dalam pemecahan konflik yang terjadi pada suatu instansi dengan menggunakan terobosan baru. Guna mengoptimalkan nilai suatu program dari yang sebelumnya sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena inovasi merupakan perwujudan dari ide atau gagasan baru yang tercipta dari kelompok atau individu pada suatu instansi tertentu (Rahmawati & Fanida, 2021).

Suatu inovasi dapat disebut berhasil apabila program, layanan, proses, dan metode pelayanan dikreasikan dan diimplementasikan sehingga menghasilkan perubahan nyata dalam hal efektivitas dan efisiensi

kualitas pelayanan (Pratama, 2019). Namun fakta di lapangan menunjukkan citra pelayanan publik di Indonesia masih sangat buruk. Mulai dari aparatur negara yang seharusnya menjadi panutan masyarakat tidak sedikit yang tersandung kasus hukum, kemudian konsep sistem pemerintahan baik (*good governance*) yang selama ini diagungkan kenyataannya tidak lebih dari sebuah jargon. Berbelit-belitnya birokrasi di Indonesia menjadi celah bagi oknum tidak bertanggung jawab untuk menawarkan “jasa” kepada masyarakat dengan sejumlah uang sebagai bayaran atau sering disebut sebagai pungli (pungutan liar). Sebagai salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* adalah dengan menerapkan pemerintahan elektronik atau biasa disebut dengan E-government. E-government merupakan salah satu sistem manajemen berbasis teknologi yang digunakan pada penyelenggaraan pemerintahan guna menjawab kebutuhan serta tuntutan masyarakat yang mengharapkan proses informasi dan pengolahan data secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi (Aprianty, 2016).

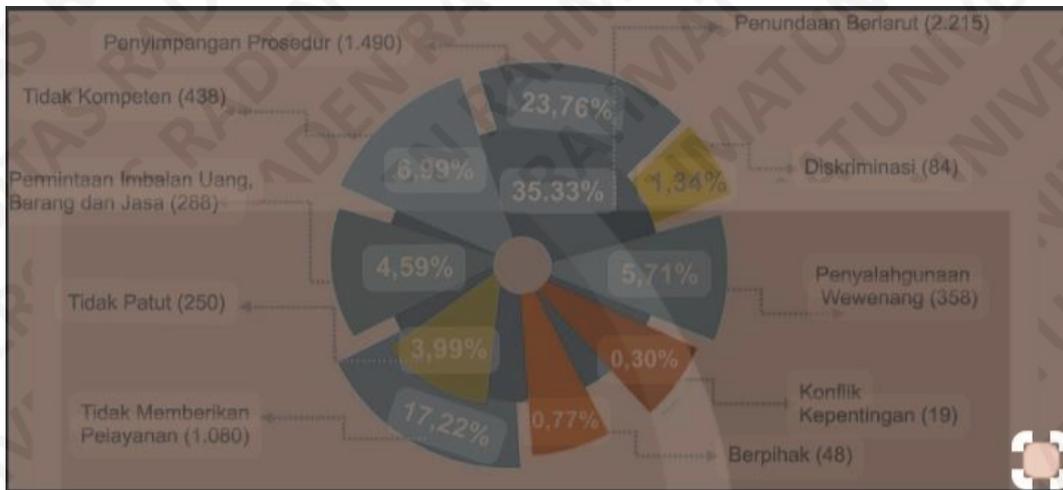
Dengan diterbitkannya (Presiden RI, 2004) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government yang diikuti dengan Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan e-government Lembaga dari Kementerian Kominfo, maka sejak saat itu pemerintah republik indonesia secara resmi mulai menerapkan e-government. Sebagai pintu gerbang perkembangan e-government di Indonesia, e-government ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengolahan dokumen dan informasi

elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan dengan cara pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi secara optimal dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang dapat meningkatkan efisiensi & efektifitas. Dalam Inpres tersebut juga mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna mewujudkan pengembangan e-government secara nasional.

Secara umum, implementasi e-government diyakini akan memperbaiki kinerja pengelolaan pemerintahan di Indonesia. Maraknya korupsi di Indonesia menunjukkan rendahnya kualitas manajemen pemerintahan Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan suatu manajemen yang sangat menonjolkan transparansi, sebagai salah satu faktor penting untuk menghilangkan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) di pemerintahan. Transparansi dapat diciptakan dengan sistem pengelolaan pemerintahan secara elektronik atau e-government. Bahkan dari beberapa manfaat e-government yang dapat dirasakan oleh masyarakat salah satunya adalah memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat. Informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari rumah tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintah.

Gambar 1.

Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik



ANTARA

Ombudsman RI mencatat laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sepanjang 2021 didominasi penundaan berlarut dengan instansi paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah.

LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

LAPORAN MASYARAKAT

2017	2018	2019	2020	2021
8.886	8.413	7.903	7.204	7.184

JENIS MALADMINISTRASI 2021		INSTANSI TERLAPOR	
Penundaan berlarut: 33,23%	Tidak kompeten: 4,01%	Pemerintah daerah: 40,99%	Komisi negara/lembaga negara nonstruktural: 1,43%
Tidak memberikan pelayanan: 28,69%	Penyalahgunaan wewenang: 2,82%	Badan Pertanahan Nasional: 11,29%	Lembaga pemerintah nonkementerian: 1,39%
Penyimpangan prosedur: 21,19%	Pemintaan imbalan uang, barang dan jasa: 2,02%	Kepolisian: 9,41%	Kejaksaan: 1,36%
Tidak patut: 7,13%	Lainnya: 0,9%	Instansi pemerintah/kementerian: 8,52%	Badan swasta/perseorangan: 1,29%
SUBSTANSI LAPORAN		BUMN/BUMD: 7,59%	Lembaga pendidikan swasta: 0,95%
Agraria: 17,08%	Perhubungan dan infrastruktur: 4,08%	Lembaga pendidikan negeri: 4,16%	Perorangan: 0,57%
Kepegawaian: 12,29%	Hak sipil dan politik: 3,37%	Lembaga peradilan: 3,86%	TNI: 0,38%
Kepolisian: 9,41%	Perbankan: 3,33%	Perbankan: 2,62%	Rumah sakit swasta: 0,36%
Pendidikan: 7,60%	Kesehatan: 3,02%	Lain-lain: 2,13%	DPR/MPR: 0,24%
Pedesaan: 5,92%	Lainnya: 29,81%	Rumah sakit pemerintah: 1,43%	Badan Pemeriksa Keuangan: 0,03%
Peradilan: 4,30%			

FAKTOR PERCEPATAN PENYELESAIAN LAPORAN

- Pengambil keputusan memberi penjelasan dan klarifikasi.
- Penguatan pola koordinasi melalui PIC lembaga.
- Instansi berkomitmen menangani pengaduan sesuai undang-undang.
- Pelembagaan pengelolaan pengaduan secara terpusat.

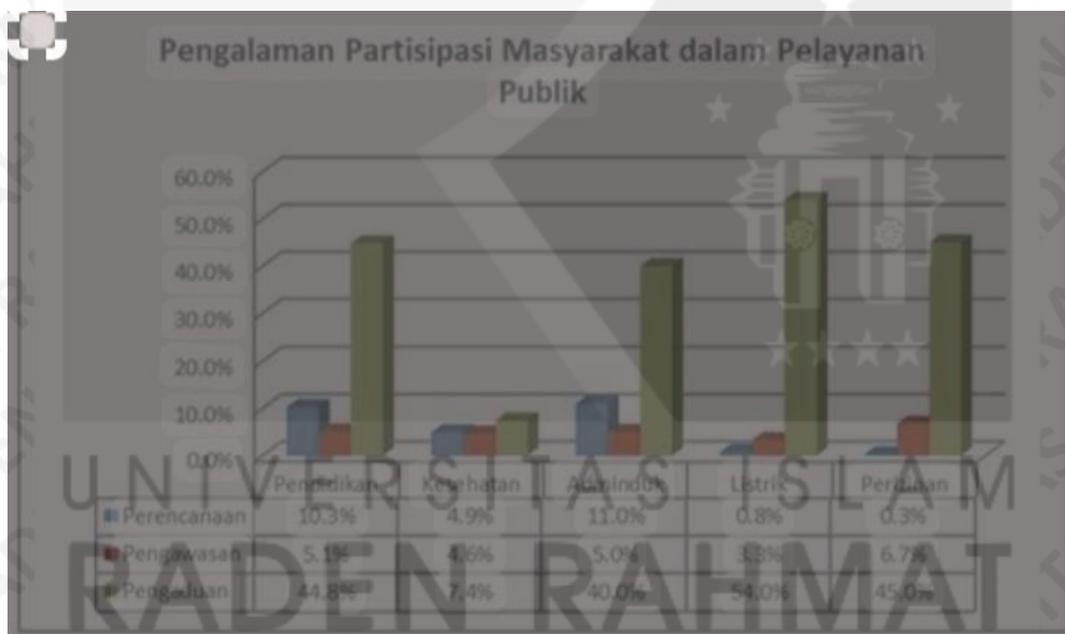
“Interaksi langsung antara masyarakat dan lembaga pelayanan publik itu akan mempercepat proses perbaikan pelayanan publik.” Bobby Hamzar Rafinus, Wakil Ketua Ombudsman

DATA: OMBUDSMAN | FOTO: ANTARAFOTO | ILLUSTRASI: GRAFIK NORDIUMADI | EDITOR: DWAN

Sumber: Ombudsman RI

Gambar di atas merupakan hasil pemeriksaan Ombudsman RI dalam mencatat laporan dugaan maladministrasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik sepanjang 2021 terdapat 7.184 laporan maladministrasi yang masuk dan didominasi oleh penundaan berlarut dengan instansi paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah. Jumlah tersebut tentunya tidak sedikit, sehingga inovasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan guna menghilangkan *trust issues* masyarakat terhadap pemerintah mengenai citra birokrasi yang masih sangat buruk. Inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau (Pratama, 2013).

Gambar 2. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik



Sumber : YAPPIKA-ActionAid

Ketidak perdulian pemerintah dan rendahnya kesadaran partisipasi dari masyarakat disebabkan oleh adanya relasi asimetris antara masyarakat sebagai

pengguna layanan dengan pemerintah sebagai penyedia layanan. Pemerintah masih menganggap bahwa pelayanan publik sebagai bentuk belas kasihan kepada masyarakat sehingga menempatkan pengguna layanan hanya sebagai obyek tanpa pernah melibatkan mereka. Masyarakat sendiri cenderung enggan berperan dalam hak kewajiban yang harus diperoleh sebagai pengguna layanan pemerintah dan memilih diam karena merasa itu urusan pemerintah bukan urusannya. Padahal melalui sejumlah koridor yang ada, Undang-Undang Pelayanan Publik (UUPP) sebetulnya menyediakan ruang bagi masyarakat untuk terlibat secara aktif dalam seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pengawasan. Pengawasan pelayanan publik merupakan mekanisme yang disediakan oleh undang undang bagi masyarakat untuk mengawasi dan memastikan proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. (Yappika, 2014)

Gambar 3. Survey Kepuasan Masyarakat



Sumber : (Dispendukcapil Kab. Malang-opd, 2022)

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Malang pada tahun 2022 sebesar 88.09% dengan responden sejumlah 340

orang yang terbagi atas 330 responden di 33 kecamatan dan 10 responden di kantor Dinas Dukcapil. Dari persentase di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan masih perlu diperbaiki lagi. Angka tersebut memang tidak besar, namun akan lebih baik apabila semua masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Oleh karena itu Disdukcapil Kabupaten Malang terus berupaya mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi. Dalam artian, teknologi tersebut dapat mewujudkan kesinambungan pelayanan dengan maksud mengoptimalkan pemberdayaan masyarakat, dan penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat secara lebih menyeluruh dan efisien. Bentuk dari pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik pada instansi pemerintahan yaitu penerapan e-government. (Bayad, 2021).

Berdasarkan penjelasan problematika diatas, maka dari beberapa kebijakan dan bentuk pelayanan publik di instansi pemerintah masih belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, sudah saatnya bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perumusan kembali kebijakan-kebijakan yang lebih memenuhi tuntutan masyarakat dan tantangan perubahan zaman, serta pengembangan sarana dan prasarana yang lebih strategis, diantaranya menerapkan e-government ini sebagai upaya untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat, suatu hal yang sangat signifikan dalam suatu bentuk pelayanan publik yang ideal. Menurut (Syafriyani & Zaituna, 2019) pelaksanaan e-government diawali dengan penyederhanaan pelaksanaan

pelayanan yaitu menyediakan data serta informasi berbasis komputer mengenai penyelenggaraan kegiatan pemerintahan sebagai wujud transparansi atau keterbukaan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Berangkat dari hal tersebut, Disdukcapil Kabupaten Malang melakukan pengadaan produk dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yaitu mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). ADM merupakan mesin yang berbentuk seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Mesin ADM dapat memangkas waktu berbagai pengurusan administrasi kependudukan, selain itu mesin tersebut juga dapat mencetak berbagai dokumen dukcapil seperti akta kematian, akta kelahiran, kartu keluarga, KTP elektronik, dan kartu indentitas anak (KIA). Dengan dipermudahnya urusan administrasi dukcapil tersebut, maka akan meminimalisir adanya pungli yang dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Septiana & Putra, 2022), Hal serupa pada pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah melakukan terobosan atau inovasi-inovasi dalam rangka untuk meningkatkan kemudahan pelayanan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan dengan kemampuan yang tersedia. Yang dimaksud kemampuan disini adalah kemampuan teknologi. Dan selain itu dengan adanya inovasi dapat mempercepat pelayanan dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat yang mana sebagai penerima pelayanan. Bentuk dari inovasi tersebut adalah inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri atau

lebih dikenal dengan mesin ADM, yang termasuk dalam upaya pemanfaatan e-Government tersebut dalam penyelenggara pemerintah yang memanfaatkan teknologi digital ini, dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Malang.

Inovasi program ADM diluncurkan pertama kalinya oleh pemerintah Kabupaten Malang; Bupati Malang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang pada tahun 2020. Masalah-masalah pelayanan yang sering terjadi pada administrasi kependudukan ialah waktu dan jarak dalam penyelesaian dokumen kependudukan panjang (lama). layanan prosedur yang berbelit-belit/dipersulit, adanya pungutan liar dan lain sebagainya. Untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen-dokumen kependudukan dan kesulitan untuk mengakses pelayanan. Disebabkan sulitnya dalam mengakses pelayanan kependudukan dikarenakan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk bisa sampai ke pusat pelayanan dan mengingat luasnya wilayah Kabupaten Malang. Sehingga dengan adanya ADM tersebut diharapkan bisa memotong jalur birokrasi pengurusan dokumen kependudukan, membangun sistem pencegahan pungutan liar serta pemberantasan korupsi. Dalam program inovasi ADM berbagai macam pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan efisien. Masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan bisa melalui mesin ADM. Namun dalam strategi yang dilakukan pemerintah melalui beberapa program inovasi tersebut,

tidak akan luput dari kesenjangan dan hambatan yang ada selama proses berlangsung.

Pada hari Senin 21 September 2020 di Kecamatan Ngantang Kabupaten Malang melaunching Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

Pada saat ini sudah tersebar di setiap 33 kecamatan di Kabupaten Malang, namun berdasarkan data dari Dispendukcapil baru-baru ini hanya ada sebanyak 32 unit mesin ADM yang bisa dioperasikan. Sebab mesin ADM yang ada di Kecamatan Kasembon sedang rusak. Hal tersebut sesuai dengan arahan Gubernur Jawa Timur dan Ditjen Dukcapil bahwa mesin ADM sebaiknya diletakkan pada pusat-pusat pelayanan terdekat yang dapat dijangkau oleh masyarakat; tingkat desa dan kecamatan, bukan hanya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (dispendukcapil-opd, 2020)

Berdasarkan hasil observasi di kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang, penulis menemukan beberapa faktor yang terjadi dilapangan khususnya fokus pada penelitian yang dilakukan bahwa masih kurangnya sosialisasi dengan adanya program inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri ini. Serta dari masyarakat sendiri masih minimnya kesadaran dalam berperan terhadap pelaksanaan kebijakan oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan budaya tertib administrasi kependudukan melalui terobosan baru mesin ADM ini. Partisipasi masyarakat sendiri tidak menguntungkan salah satu pihak akan tetapi masyarakat sendiri juga mendapatkan timbal balik akan partisipasi tersebut. Karena jika dilakukan

bersama-sama antara pemerintahan dan masyarakat akan menjadi hubungan yang membuahkan hasil dan timbal balik yang baik.

Serta dinilai masih banyak masyarakat yang minim pemahaman tentang penggunaan mesin ADM juga disinyalir menjadi alasan bahwa masyarakat cenderung memilih pelayanan melalui operator. Apalagi, di dalam pelayanan adminduk, Dispendukcapil juga menyediakan metode lain dalam pelayanannya. Seperti melalui program Desaku Tuntas, atau E-Adminduk yang pelayanannya juga masih menggunakan jasa operator. Daripada melakukan pelayanan mandiri melalui mesin ADM. Kemudian terkait kualitas sumber daya manusia kantor Kecamatan Kepanjen masih kurang baik, hal itu dapat dilihat pada setiap proses penerbitan dokumen kependudukan, hanya satu sampai dua pegawai saja yang menguasai bagaimana prosedurnya. Selain itu masih banyak pegawai yang kurang mahir mengoperasikan komputer, sehingga banyak dari mereka yang melimpahkan tugas pelayanan kepada pegawai lain yang dianggap lebih mahir dalam memberikan pelayanan berbasis teknologi. Sehingga hal demikian dapat memperlambat serta menghambat jalannya kinerja pelayanan. Masalah yang diakibatkan oleh hal tersebut diantaranya adalah panjangnya antrean masyarakat dalam proses penerbitan dokumen kependudukan.

Keberadaan mesin anjungan dukcapil mandiri (ADM) tersebut sebenarnya merupakan alat yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) yang saat ini sudah ada di setiap kecamatan.

Namun fakta dilapangan keberadaan mesin ADM masih terdapat hambatan-hambatan seperti berkaitan dengan biaya listrik, dan biaya jaringan internet yang tidak sedikit. Sebab dalam pengoperasiannya mesin ADM ini membutuhkan daya guna yang cukup tinggi. Alhasilnya dokumen-dokumen tidak bisa cetak langsung ditempat. Serta pelaksanaan pelayanan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Dari beberapa hambatan tersebut menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Namun demikian dalam pelaksanaannya tentu tidak semulus yang telah direncanakan. Tentu saja dalam implementasi terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pelaksana kebijakan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengidentifikasi lebih lanjut bagaimana efektivitas penerapan e-government melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan mewujudkan budaya tertib administrasi kependudukan. Serta upaya atau solusi apa yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi masalah terhadap penerapan program selama proses berlangsung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana efektivitas penerapan e-government melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan ?

- b. Bagaimana upaya pemerintah dalam penerapan e-government melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas penerapan e-government melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan.
- b. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya pemerintah dalam penerapan e-government melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun empirik, diantaranya :

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumber informasi terkait dengan penerapan kebijakan e-government melalui mesin ADM terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang
- b. Dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan terkait dengan upaya pemerintah dalam sektor pelayanan publik bagian administrasi kependudukan

- c. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembang Ilmu Pemerintahan pada umumnya dan sebagai bahan informasi bagi konsumen publik.

1.4.2 Manfaat Empirik

a. Manfaat Bagi Mahasiswa

- 1) Melatih berfikir kritis dan membuka wawasan mahasiswa dalam memahami dan memecahkan permasalahan-permasalahan di instansi pemerintahan yang berkaitan dengan bidang keahliannya secara kontekstual
- 2) Melatih mahasiswa dalam menerapkan dan mengembangkan ilmu yang didapat kedalam dunia kerja dan bermasyarakat.

b. Manfaat Bagi Instansi

- 1) Dapat mengetahui urgensi secara signifikan dari kebijakan e-government pada sektor administrasi kependudukan
- 2) Sebagai referensi/perbaikan kantor Kecamatan Kepanjen maupun instansi pemerintahan se-Kabupaten Malang dalam penerapan e-government melalui mesin ADM terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan
- 3) Dari hasil penelitian ini penulis berharap dapat memberikan solusi terkait hambatan-hambatan dalam penerapan e-government melalui mesin ADM terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sehingga menjadi bahan kajian pemerintah Kecamatan Kepanjen

dalam mendorong efektifitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT