

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Kepanjen secara keseluruhan terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik belum dapat terimplementasi dengan baik dan masih mengalami banyak kendala dalam penerapannya. Hal ini dapat ditinjau dari 6 indikator standar pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan program mesin ADM yaitu meliputi, Pada prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan pada kantor Kecamatan Kepanjen telah berdasarkan SOP pelayanan program. Namun untuk SOP khusus mesin ADM sendiri memang belum ada, jadi selama ini dalam pelaksanaannya masih berlandaskan keputusan Dispendukcapil Kabupaten Malang tentang Penyusunan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sejak tahun 2020. Ditambah lagi prosedur pelayanan dengan menggunakan program mesin ADM tersebut kurang disebarluaskan ke masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang kebingungan dan akhirnya enggan menggunakan mesin ADM. Dari segi waktu pelayanan sebenarnya tergantung pada tahap antrean pengajuan data ke pusat. Sedangkan untuk proses cetak dokumen adminduk di mesin ADM hanya membutuhkan kurang lebih 1,5 menit. Begitu pula dengan biaya pelayanan kantor Kecamatan Kepanjen sudah menerapkan sesuai

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79A menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya alias gratis. Untuk produk pelayanan bahwa terdapat kejelasan jenis produk pelayanan kantor Kecamatan Kepanjen. Produk pelayanan yang dapat dicetak dengan menggunakan mesin ADM berupa beberapa dokumen adminduk seperti KK, KIA, Kartu kelahiran, Kartu kematian dan KTP keping. Namun dari hasil laporan percetakan dokumen adminduk per bulan Januari 2023 di kantor Kecamatan Kepanjen menunjukkan hanya ada 6 dokumen adminduk dalam jenis Kartu Keluarga saja yang tercetak melalui mesin ADM. Terkait sarana dan prasarana dari mesin ADM sendiri sudah cukup memadai. Namun kendalanya terdapat pada fasilitas di kantor Kecamatan Kepanjen yang belum sesuai dengan SOP pelayanan, seperti tidak tersediannya genset, Nomor antrian dan loket komplain. Pernyataan tersebut selaras dengan masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada kantor Kecamatan Kepanjen. Terakhir pada aspek kompetensi petugas pemberi pelayanan, menurut penjelasan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan masyarakat setempat sebagai pengguna layanan menyatakan bahwa petugas atau operator dukcapil/SIAK memberikan pelayanan dengan tanggap akan keluhan masyarakat, adanya kehandalan memproses pengajuan permohonan baik dari keahlian teknologi maupun secara manual. Namun masih perlu adanya petugas penanggung jawab khusus pelayanan melalui mesin ADM. Dengan tujuan untuk mencegah adanya ketimpangan jumlah pemohon

dengan petugas pada proses pelayanan. Oleh karena itu penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan adminduk dengan menggunakan mesin ADM di kantor Kecamatan Kepanjen belum dapat dikatakan efektif.

2. Pada faktor keberhasilan kelembagaan bahwa pemimpin

Dispendukcapil Kabupaten Malang mempunyai andil besar dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, namun pada pengoperasian mesin ADM, ADB dan operator setiap kecamatan yang mempunyai andil paling banyak. Standar Operasional Prosedur (SOP) mesin ADM sendiri masih berlandaskan keputusan Dispendukcapil Kabupaten Malang tentang Penyusunan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sejak tahun 2020. Mengenai pengoperasian mesin ADM dapat diakses di media sosial resmi Kecamatan Kepanjen, namun unggahan informasi mengenai mesin ADM sudah lama tidak update sehingga sudah tertimbun dengan postingan lainnya. Berikutnya pada faktor keberhasilan organisasi, pengorganisasian belum dilaksanakan dengan baik, dengan minimnya sosialisasi program baik melalui media sosial atau secara tatap muka seperti penyelenggaraan Rakor (Rapat Koordinasi) serta kurangnya evaluasi dan teknis pengecekan dari

pusat ke setiap kecamatan pengadaan mesin ADM. Masalah selanjutnya datang dari kurangnya pengetahuan teknologi dari masyarakat. Dari pada aspek anggaran tidak terdapat kendala, tetapi pada pelaksanaannya masih terkendala biaya listrik dan jaringan yang sering eror. Karena pada pengoperasian mesin ADM membutuhkan

daya yang cukup tinggi dan setiap anggaran masing-masing kecamatan juga berbeda. Dan terakhir pada faktor keberhasilan teknologi, mesin ADM yang terletak di kantor Kecamatan Kepanjen ini dinilai masih sering mengalami gangguan pada *server* yang berasal dari pusat (Ditjen Dispendukcapil Republik Indonesia). Ditambah terkendalanya jaringan VPN dari kominfo pusat ke daerah. Dengan adanya beberapa kendala yang ada dari 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 pengoptimalan sosialisasi, Pelatihan BIMTEK dan Pengadaan evaluasi rutin sebagai upaya strategi pemerintah dalam mewujudkan optimalisasi e-government melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang.

5.2 Saran

1. Peneliti berharap birokrat Kecamatan Kepanjen dapat lebih memaksimalkan lagi pelayanan terhadap penyelenggaraan kebijakan mesin ADM. Mengingat masyarakat banyak yang belum memahami kepengurusan adminduk berbasis elektronik tersebut, maka memang hal utama yang harus dilakukan adalah upaya sosialisasi yang lebih meluas kepada masyarakat, karena sosialisasi masuk dalam indikator keberhasilan dalam implementasi suatu kebijakan. Apabila sosialisasi

dilakukan secara tidak merata maka pengetahuan masyarakat terhadap prosedur pelayanan melalui mesin ADM ini akan sangat terbatas. Serta dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa keabsahan datanya terjamin, sehingga masyarakat tidak perlu ragu dalam mengurus administrasi kependudukan secara online. Maka dari itu dirasa perlu memilih satu penanggung jawab untuk mengarahkan pengurusan dokumen adminduk melalui mesin ADM. Atau bisa dialihkan langsung pada Kepala Seksi Pelayanan Publik dan anggotanya, namun dengan catatan harus paham dan menguasai terkait alur mekanisme pelayanannya. Dengan tujuan untuk mencegah adanya ketimpangan jumlah pemohon dengan petugas pada proses pelayanan melalui mesin ADM di kantor Kecamatan Kepanjen. Serta lebih diperhatikannya lagi sarana dan prasarana yang dirasa masih kurang optimal dengan menitik fokuskan pada prioritas program dan sasaran pelayanan.

2. Berdasarkan hasil temuan di kantor Kecamatan Kepanjen, bahwa masih adanya ketidakmaksimalan pada pelayanan mesin ADM. Sehingga mesin ADM ini belum dapat beroperasi secara maksimal dalam melayani masyarakat untuk mencetak dokumen kependudukan.

Peneliti mempunyai beberapa saran yang dapat digunakan oleh pemerintah Kecamatan Kepanjen dalam rangka mengembangkan inovasi mesin ADM agar dapat mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a) Berupaya dalam pelaksanaan sosialisasi secara lebih maksimal kepada masyarakat terkait prosedur penggunaan mesin ADM yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan. Baik secara offline dan online dengan mengunggah kembali informasi mengenai mesin ADM di media sosial agar tidak tertimbun dengan unggahan lain.
- b) Melakukan perekrutan staff pada bagian mesin ADM
- c) Mengusulkan kepada Dispendukcapil Kabupaten Malang agar mengadakan evaluasi rutin mengenai mesin ADM. Sekiranya dispendukcapil dapat memperbaiki kekurangan yang masih dimiliki baik dari hubungan antar jaringan maupun *error system* dan;
- d) Pengadaan pelatihan BIMTEK dalam meningkatkan sumber daya manusia agar pegawai lebih berkualitas dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Khususnya terkait pengoperasian mesin ADM ini.
- e) Perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mencakup ketentuan aturan pengadaan dan prosedur kebijakan program mesin ADM yang sudah ter-standardisasi
- f) Serta memperbaiki sarana dan prasarana agar pelayanan bisa berjalan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A Hasibuan, Zainal; Harry, B. S. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi Indonesia, 16424*, 42–48.

Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan, volume 4(4)*, hlm. 1593.

Bayad, J. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Warga Terhadap Electronic Government*. Jurnal Internasional Teknik, Bisnis Dan Manajemen.

dispendukcapil-opd. (2020). *Launching Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Kabupaten Malang*.

Dispendukcapil Kab. Malang-opd. (2022). *SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2022*.

Fadhil, M. (2021). *Anjungan Dukcapil Mandiri (Transformasi Digital Disdukcapil Bireuen)*. <https://repository.ar->

[raniry.ac.id/id/eprint/19449/%0Ahttps://repository.ar-](https://repository.ar-)

[raniry.ac.id/id/eprint/19449/1/M. Fadhil%2C 170802036%2C FISIP%2C](https://repository.ar-)

[IAN%2C 085282980239.pdf](https://repository.ar-)

Fattah, N. (2009). Fungsi Manajemen Proyek. In *Landasan Manajemen Pendidikan*. Remaja Rosdakrya.

Fitriameswari, D. A. (2016). EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PENGADAAN MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA AMBON. *Https://Medium.Com/, 2009, 1–10.*
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Habibullah, A. (2010). *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government.* 23(c), 187–195.

Hidayat. (n.d.). Efektivitas Majalah Prisma. *Edisi Mei 1985.*

Indonesia, P. R. (2004). *UU RI No. 8 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 Tentang Peradilan Umum.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/40498/uu-no-8-tahun-2004>

Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003(1), 20–28.*

Indrayani, E. (2016). E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government). In *Ipdn* (Issue February). https://www.academia.edu/download/60457564/Buku_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf

Indrayani, E. (2020). Model E-government. In Tim Insan Cendekia (Ed.), *E-government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia* (pp. 45–72). LPP Balai Insan Cendekia.

Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E- Government : Konsep, Esensi dan Studi Kasus.*

Kemendagri RI. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. *Https://Medium.Com/, 1790.*
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Kependudukan, D., & Pencatatan, D. A. N. (2016).
F:\DISPENDUKCAPIL\PERBUP.docx.

Moleong, J. L. (2017). Pengertian penelitian kualitatif. In *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakrya.

MPR, T. (2003). Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Ix, 55.* <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>

Mukhtar Hafid, D. (2017). Key Factors of E-government Success : Comparative Case Study from Indonesian Ministries. *Graduate School of Public Administration, Seoul BNational University, 121.*

Nam, T. (2014). Urgensi e-government. In Elsevier (Ed.), *Menentukan Jenis Penggunaan E-government*. Informasi Pemerintah Triwulanan.

Negeri, M. D. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. *Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 65(879), 2004–2006.*

Nuriyanto, N. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi, 11(3), 428.*

<https://doi.org/10.31078/jk1132>

Opd, P. (2020). *Standar pelayanan Tahun 2020.PDF*.

Pemerintah Indonesia. (2014). PERMENPAN NO. 16 TAHUN 2014.

Implementation Science, 39(1), 1–15.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025><http://dx.doi.org/10.1038/nature10402><http://dx.doi.org/10.1038/nature21059><http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127><http://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577>

Pratama. (2019). The Landscape Of Public Service Innovation in Indonesia, *Innovation & Mngement Review. Jurnal Inovasi*, 25–40.

Pratama, M. R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan bagi Masyarakat di Kota Kediri). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(2), 218–225.

Rahmawati, D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk Ke Posyandu) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. *Publika*, 121–136.
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p121-136>

Refdi, Khaz, F. H., Erinaldi, & Wafa, A. (2022). Analisis Standar Pelayanan Publik. *Urnal Administrasi Publik & Bisnis*, 4(2), 11–24.

Salas, J. G. (2004). Inpres No. 3 Tahun 2003. *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison*, 2004, 9. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2469_C.pdf

Septiana, D., & 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.

Setiyono, B. (2021). Pelayanan Prima. In *Manajemen Pelayanan Umum* (Universita, p. Modul 5).

Siagian, S. P. (1987). Manajemen Modern. In *Eksekutif yang efektif*. Gunung Agung.

Silalahi. (2009). Penelitian, Metode. In *Metode Penelitian Sosial*. Refrika Aditama.

Siswanto. (2017). E-government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia. *KomunikasiMu Journal of Social Science and Humanities Studies*, 1(1), 46–51.

Soewarno, H. (1994). Efektivitas Pelayanan. In *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen* (p. 16). Gunung Agung.

Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34>

Undang-undang. (2014). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan. *Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 1–104.

sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN)
.pdf%5Cn

Yappika. (2014). *Menuju Masyarakat Sipil Aktif dan Berdaya: Laporan Tahunan 2013*. <https://yappika-actionaid.or.id/uploads/downloads/Towards-Active-and-Empowered-Civil-Society.pdf>

Wawancara dengan Bpk. Antoni (Kasi Pelayanan Publik), 11:33 WIB, Senin, 23/10/2023

Wawancara dengan Bpk. Faiez (ADB Dispendukcapil Kabupaten Malang), 09:30 WIB, Rabu, 01/11/2023

Wawancara dengan Bapak Luthfi (Operator Dukcapil Kecamatan Kepanjen), 11:52 WIB, Senin, 23/10/2023

Wawancara dengan masyarakat (domisili Desa Sukoraharjo Kec. Kepanjen dengan profesi sebagai jasa elektro), 10:24 WIB, Rabu, 01/11/2023

Wawancara dengan masyarakat (domisili Desa Penarukan Kec. Kepanjen status mahasiswa dan pedagang), 08:07 WIB, Minggu, 05/11/2023