

**ANALISIS PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM)
(Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan)**

Firda Charisma Dewi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
firda.18105@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
firda.18105@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

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. Kabupaten Magetan merupakan kabupaten/kota pertama di Indonesia yang melakukan pengadaan mesin ADM. Mesin ADM pertama di Kabupaten Magetan terletak pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan pada tahun 2020. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan *electronic government* melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Mal Pelayanan publik Kabupaten Magetan. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik wawancara, studi kepustakaan, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian ini menggunakan tiga faktor keberhasilan *electronic government* oleh Hafid (2017) yang meliputi *institutional success factor*, *organizational success factor*, *technological success factor*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan belum berjalan baik sepenuhnya. Pada faktor keberhasilan kelembagaan pemimpin Disdukcapil Kabupaten Magetan berpengaruh dalam penerapan inovasi mesin ADM. *Standard Operational Procedure* (SOP) mengenai pengoperasian mesin ADM dapat diakses di media sosial resmi Disdukcapil Kabupaten Magetan. Pada faktor keberhasilan organisasi, pengorganisasian belum dilaksanakan dengan baik namun pada aspek anggaran tidak ada kendala. Pada faktor keberhasilan teknologi, pelaksanaan inovasi mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan didukung dengan sumber daya manusia dan peralatan memadai, namun kualitas cetaknya masih kurang baik. Peneliti memberikan saran kepada Disdukcapil Kabupaten Magetan untuk memperbaiki kualitas cetak dan memperbaiki pengorganisasian mengenai mesin ADM.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *e-government*, ADM.

Abstract

Along with the development of technology, the higher the demands of society on the government to provide the best service. The Directorate General of Dukcapil seeks to meet the demands of the community by creating a machine called the Independent Dukcapil Pavilion (ADM). People can print their own population documents in a short time using the ADM machine. Magetan Regency is the first regency/city in Indonesia to procure ADM machines. The first ADM machine in Magetan Regency is located at the Magetan Regency Public Service Mall in 2020. The purpose of this study is to describe the application of electronic government through the Mandiri Dukcapil Pavilion (ADM) at the Magetan Regency Public Service Mall. This study uses a qualitative methodology with a descriptive type of research. This research data collection using interview techniques, literature study, observation, and documentation. The analysis of this study uses three success factors of electronic government by Hafid (2017) which include institutional success factors, organizational success factors, and technological success factors. The results showed that the application of the ADM machine in the Public Service Mall of Magetan Regency had not run completely well. In the institutional success factor, the Disdukcapil leader of Magetan Regency has an effect on the application of ADM machine innovation. The Standard Operational Procedure (SOP) regarding the operation of

the ADM machine can be accessed on the official social media of the Magetan Regency Disdukcapil. In the organizational success factor, the organization has not been carried out properly but in the budget aspect there are no obstacles. On the technological success factor, the implementation of ADM machine innovation at the Magetan Regency Public Service Mall is supported by adequate human resources and equipment, but the print quality is still not good. The researcher gave advice to the Disdukcapil of Magetan Regency to improve print quality and improve the organization of the ADM machine.

Keywords: Public Service, e-government, ADM

PENDAHULUAN

Di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, *founding fathers* Negara Kesatuan Republik Indonesia telah mengamanatkan bahwa Indonesia merupakan negara *welfare state* atau negara kesejahteraan. Pernyataan tersebut tercantum pada alinea keempat Preamble (Pembukaan) UUD 1945 yaitu:

“Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa...”.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah guna mewujudkan terbentuknya negara *welfare state* ialah dengan mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

Pelayanan prima adalah upaya memberikan upaya terbaik dan maksimal sehingga kebutuhan pengguna jasa dapat dipenuhi sesuai keinginannya (Prasetyawati dalam Puspitasari, 2019). Upaya tersebut juga sebagai perwujudan 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 menyejahterakan rakyat (Nuriyanto, 2014). Menurut (Said dalam Sari, 2019) mengartikan bahwa inovasi merupakan suatu gebrakan yang sudah direncanakan dengan digunakan dan diperkenalkannya teknologi baru dalam suatu instansi.

Inovasi merupakan bentuk upaya dalam pemecahan suatu masalah yang terjadi pada suatu organisasi menggunakan cara terbaru sehingga organisasi akan terbawa ke arah yang lebih baik lagi. Karena inovasi merupakan perwujudan dari ide atau gagasan baru yang tercipta dari kelompok atau individu pada suatu organisasi (Rahmawati dan Fanida, 2021). Pelayanan publik adalah pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang melaksanakan serangkaian kegiatan guna terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau warga negara dalam layanan administratif sesuai dengan ketentuan perundang-

undangan yang berlaku.

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 dengan kinerja organisasi publik.

Fakta di lapangan menunjukkan citra pelayanan publik di Indonesia masih sangat buruk. Aparatur negara yang seyogyanya menjadipapanutan masyarakat tidak sedikit yang tersandung kasus hukum, konsep sistem pemerintahan baik (*good governance*) yang selama ini diagungkan kenyataannya tak 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).

Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* adalah dengan menerapkan pemerintahan elektronik atau yang biasa disebut dengan *e-government*. *E-government* merupakan salah satu sistem manajemen berbasis teknologi yang digunakan pada penyelenggaraan pemerintahan. *E-government* adalah suatu wujud upaya guna menjawab kebutuhan serta tuntutan masyarakat yang mengharapakan proses informasi dan pengolahan data secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi (Aprianty, 2016).

Grafik 1.1.
Dugaan Maladministrasi Tahun 2019



Sumber: Ombudsman RI 2019

Grafik di atas merupakan hasil pemeriksaan Ombudsman RI melalui aplikasi "SIMPel", terdapat 5.464 laporan mengenai maladministrasi sepanjang tahun 2019. 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 (Wijayanti dalam Pratama, 2013). Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu inovasi yang sudah dilakukan oleh banyak kota di Indonesia sejak tahun 2017 guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Mal Pelayanan Publik menurut peraturan MENPAN-RB diartikan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Di Kabupaten Magetan sendiri, Mal Pelayanan Publik sudah diresmikan sejak tanggal 15 Januari 2020. Sehingga masyarakat Magetan kini sudah bisa mengurus berbagai urusan hanya pada satu tempat. Urusan-urusan tersebut diantaranya adalah urusan perizinan, kependudukan, BPJS, perpajakan, hingga pelayanan BUMD dan BUMN seperti PLN, PDAM, dan Telkom.

Grafik 1.2.
Laporan Masyarakat Terkait Administrasi Kependudukan Tingkat Nasional ke Ombudsman RI 2019



Sumber: Ombudsman RI 2019

Grafik di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bidang kependudukan masih perlu diperbaiki lagi. Guna mengatasi hal tersebut, Kemendagri mempunyai inovasi cemerlang bernama 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 Identitas Anak (KIA). Dengan dipermudahnya urusan administrasi dukcapil tersebut, maka akan meminimalisir adanya pungli yang dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magetan sebelum diadakan pengadaan mesin ADM yaitu tahun 2018, 8,67% dari 150 responden masih menganggap bahwa prosedur pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Magetan masih kurang mudah. Angka tersebut memang tidak besar, namun akan lebih baik apabila semua masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Asri dan Sila 2020), kualitas sumber daya manusia Disdukcapil Kabupaten Magetan masih kurang baik, hal itu dapat dilihat pada setiap proses penerbitan dokumen kependudukan, hanya satu sampai dua pegawai saja yang menguasai bagaimana prosedurnya. Sehingga apabila ada pegawai yang sedang cuti atau dinas luar, maka pelayanan penerbitan dokumen kependudukan akan terhambat hingga pegawai yang bersangkutan kembali masuk kerja.

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. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan

pada Disdukcapil Kabupaten Magetan kurang efektif dan efisien, masalah yang diakibatkan oleh hal tersebut diantaranya adalah panjangnya antrian masyarakat dalam proses penerbitan dokumen kependudukan.

Dari masalah pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Magetan. Disdukcapil Kabupaten Magetan terus berupaya mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi. Bentuk dari pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik yaitu penerapan *e-government* pada instansi pemerintahan. *E-government* atau pemerintahan elektronik adalah inti dari sistem informasi yang didukung dengan layanan digital yang telah ditingkatkan dan dikembangkan tata kelolanya melalui berbagai tahapan dari pemerintah terkait (Ali dan Anwar, 2021). *E-government* menurut Bank Dunia adalah teknologi yang digunakan oleh Lembaga pemerintah yang kemampuannya dapat mengubah hubungan antar pemerintah dengan warga, pemerintah dengan swasta, maupun dengan cabang pemerintah lainnya.

Teknologi tersebut dapat melakukan kegiatan pelayanan dengan maksud yang berbeda, yaitu meningkatkan hubungan bisnis serta industri, mengoptimalkan pemberdayaan masyarakat, dan penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat yang lebih baik (Oktariyanda dan Rahaju, 2018). 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 (Safriyani dan Zaituna, 2019).

Tujuan dari adanya *e-government* menurut (Anwar dan Surarchith, 2014) adalah meningkatkan dan memanfaatkan teknologi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, memudahkan warga negara, serta meningkatkan rasa percaya masyarakat ke pemerintah. Berangkat dari hal tersebut, Disdukcapil Kabupaten Magetan melakukan pengadaan produk dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yaitu mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

Mesin ADM pertama yang ada di Kabupaten Magetan berada di Mal Pelayanan Publik yang diresmikan bersamaan dengan Mal Pelayanan Publik itu sendiri. Sejauh ini mesin ADM sudah ada di tiga tempat di Kabupaten Magetan, yaitu di Kecamatan Kawedanan, Kecamatan Barat, dan Mal Pelayanan Publik yang terletak di lantai dua Pasar Baru Magetan. Hal tersebut sesuai dengan arahan Gubernur Jawa Timur dan Ditjen Dukcapil bahwa mesin ADM sebaiknya diletakkan pada pusat-pusat

keramaian, bukan hanya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil).



Gambar 1.1.
Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di Mal
Pelayanan Publik Kabupaten Magetan
Sumber: Dokumentasi Penulis

Adanya mesin ADM ini merupakan angin segar bagi pelayanan publik di bidang kependudukan yang selama ini dikenal sangat berbelit-belit. Namun dibalik kesuksesan tersebut, masih terdapat kendala dalam penerapan inovasi mesin ADM pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan, kendala tersebut datang dari masyarakat maupun pegawai Disdukcapil Kabupaten Magetan.

METODE

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara rinci penerapan *electronic government* melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Mal Pelayanan publik Kabupaten Magetan. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Peneliti menganggap bahwa metode dan jenis penelitian tersebut cocok dengan fenomena yang akan diteliti karena dapat membedahnya secara dalam dan rinci topik yang akan dibahas.

Metode ini mendeskripsikan fakta yang ditemukan di lapangan atau tempat. Metodologi kualitatif merupakan data deskriptif berupa penjelasan, kalimat-kalimat tertulis atau lisan dari perilaku atau orang yang diamati (Moelong, 2002). Sedangkan jenis penelitian deskriptif adalah suatu jenis dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu keadaan, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 2012). Fokus peneliti dalam penelitian ini meliputi penjelasan mendalam mengenai penerapan *electronic government* melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada mal pelayanan public Kabupaten Magetan.

Penelitian mengenai inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan ini dianalisis menggunakan teori faktor keberhasilan *e-government* dalam *Key Factors of E-government Success: Comparative Case Study from Indonesian Ministries* oleh (Hafid, 2017), yaitu sebagai berikut:

- a. *Institutional Success Factor* (Faktor Keberhasilan Kelembagaan)
 1. *Leader Authority* (Otoritas Pemimpin)
Suatu organisasi pasti terdapat pemimpin yang bertugas untuk membuat keputusan serta bertanggung jawab atas akibat dari keputusan yang diambil. Kepemimpinan dan otoritas merupakan dua hal yang sangat diperlukan dalam membangun organisasi
 2. *Standard Operational Procedure (SOP)*
SOP berfungsi untuk menjelaskan dan mengatur secara rinci langkah kerja dalam organisasi guna meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan kegiatan dan miskomunikasi serta menghindari kebingungan dan ketidakpastian.
- b. *Organizational Success Factor* (Faktor Keberhasilan Organisasi)
 1. *Project Management* (Manajemen Proyek)
Seorang staff serta departemen yang ikut andil dalam suatu proyek pasti akrab dengan instrument manajemen proyek. Sehingga manajemen proyek harus lebih cekatan.
 2. *Finance* (Anggaran)
Menyusun anggaran merupakan suatu kegiatan penting dalam organisasi yang berfungsi sebagai prediksi keuangan di masa yang akan datang. Sehingga suatu organisasi dapat menyiapkan anggaran dari jauh-jauh hari.
- c. *Technological Success Factor* (Faktor Keberhasilan Teknologi)
 1. *Information and Communication Technology (ICT) Infrastructur* (Infrastruktur Teknologi)
Infrastruktur teknologi tidak hanya terdiri atas perangkat keras seperti alat komunikasi, computer, dan perangkat keras lainnya. Namun literasi juga sangat dibutuhkan agar masyarakat paham sehingga dapat memanfaatkan dan menggunakan *e-government* dengan maksimal.
 2. *Technology Expertise* (Keahlian Teknologi)
Keahlian teknologi juga penting dalam meningkatkan kualitas *e-government* dalam suatu instansi. Staf Teknologi dan Informasi (IT) perlu bekerja sama dengan Lembaga negara maupun

swasta, vendor, dan lain-lain.

Karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, maka komponen dalam analisis data penelitian ini menurut (Miles dan Huberman dalam Salim, 2018) adalah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan studi kepustakaan, wawancara, dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada orang yang dianggap menguasai dan paham mengenai Anjungan Dukcapil Mandiri di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan serta dokumentasi dan observasi. Sedangkan data sekunder didapatkan melalui studi pustaka hasil pencarian pada media daring terpercaya.

Guna memperoleh data dan pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiono dalam (Wiranata, 2020) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan maksud atau pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dimaksud adalah pertimbangan dalam memilih narasumber untuk diwawancarai, yaitu narasumber yang dianggap menguasai dan paham mengenai inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan. Narasumber pada penelitian ini yaitu Kepala Disdukcapil Kabupaten Magetan, operator SIAK, dan administrator database.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan adalah salah satu instansi pemerintah tingkat kabupaten yang bertanggung jawab kepada bupati serta Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Disdukcapil mempunyai tugas pokok dan fungsi yang spesifik mengenai pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu tugas pokok dan fungsi tersebut adalah penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Keluarga (KK).

Guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat di bidang kependudukan, Ditjen Dukcapil menciptakan inovasi yaitu mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), mesin tersebut berbentuk seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Dengan mesin ADM, masyarakat dapat mencetak dokumen kependudukan secara mandiri dengan waktu yang sangat singkat. Melihat

keunggulan yang dimiliki mesin tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan berinisiatif melakukan pengadaan mesin ADM pada tahun 2019. Mesin ADM pertama di Magetan diluncurkan Pada Januari 2020 bersamaan dengan diresmikannya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan.

Untuk menganalisis keberhasilan inovasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan, peneliti menggunakan teori faktor keberhasilan *e-government* menurut Hafid (2017) dalam *Key Factors of E-government Success: Comparative Case Study from Indonesian Ministries* yang meliputi *Institutional Success Factor*, *Organizational Success Factor*, *Technological Success Factor*. Penjelasannya sebagai berikut:

a. *Institutional Success Factor* (Faktor Keberhasilan Kelembagaan)

1) Leader Authority (Otoritas Pemimpin)

Kepemimpinan dan otoritas sangatlah dibutuhkan dalam mengembangkan suatu organisasi. Otoritas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hak membuat peraturan untuk memerintah orang lain. Pemimpin bertanggung jawab atas tercapainya tujuan organisasi, maka dari itu pemimpin diharuskan dapat menggunakan otoritasnya dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa yang bertanggung jawab atas maintenance dan pelaksanaan inovasi mesin ADM pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan adalah ADB (Administrator Database) Disdukcapil Kabupaten Magetan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Eka Rahmawati S.Kom sebagai operator SIAK pada tanggal 22 November 2021:

“Yang bertugas mengenai maintenance mesin ini adalah administrator database. Tugas dari administrator database adalah mengecek apakah mesin tersebut ada kerusakan atau tidak, apabila terjadi kerusakan dan dari pihaknya tidak bisa menangani atau memperbaiki, maka akan mengkoordinasikannya dengan Direktorat Jendral Dukcapil.”

Pembuatan mesin ADM ini memang dilakukan oleh Ditjen Dukcapil, namun untuk pelaksanaannya dilakukan oleh Disdukcapil masing-masing kota/kabupaten yang memiliki mesin ADM tersebut, begitu pula dengan

Disdukcapil Kabupaten Magetan khususnya pada posisi administrator database.

Pemimpin Disdukcapil Kabupaten Magetan sendiri selalu mengajak dan menggerakkan bawahannya agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti yang ada di dalam visi dan misi Disdukcapil Kabupaten Magetan. Hal tersebut dibuktikan dengan inisiatif Kepala Disdukcapil Kabupaten Magetan yang memasang semua nomor telepon pegawai di depan kantor guna memudahkan masyarakat menyampaikan keluhannya langsung kepada pegawai terkait apabila terjadi kendala dalam pengurusan administrasi kependudukan termasuk dalam penggunaan mesin ADM pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan.

**PEMERINTAH KABUPATEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PI
JL. RAYA MADIUN - MAGETAN KM 4,5
TEL. (035) 89519**

**CALL CENTER DISPENDU
KELUHAN, SARAN & PE**

INFORMASI SECARA UMUM

No.	INSTRUKSI, MEND	KETERANGAN	NO. TELEFON
1.	KEP. DAERAH & Bina. KMD	00000000	80 00000000
2.	KEP. BINA. KEMASYARAKATAN	KELOMPOK KEMASYARAKATAN	80 00000000
3.	KOTA/DESA KEMASYARAKATAN & Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN DAN KEMASYARAKATAN	80 00000000
4.	KEP. BINA. KEMASYARAKATAN	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
5.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
6.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
7.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
8.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
9.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
10.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
11.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
12.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
13.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
14.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
15.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
16.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
17.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
18.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
19.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
20.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
21.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
22.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
23.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
24.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
25.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
26.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
27.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
28.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
29.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
30.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
31.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
32.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
33.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
34.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
35.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
36.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
37.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
38.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
39.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
40.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
41.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
42.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
43.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
44.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
45.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
46.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
47.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
48.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
49.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
50.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
51.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
52.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
53.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
54.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
55.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
56.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
57.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
58.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
59.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
60.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
61.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
62.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
63.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
64.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
65.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
66.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
67.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
68.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
69.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
70.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
71.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
72.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
73.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
74.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
75.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
76.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
77.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
78.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
79.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
80.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
81.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
82.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
83.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
84.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
85.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
86.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
87.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
88.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
89.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
90.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
91.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
92.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
93.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
94.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
95.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
96.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
97.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
98.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
99.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000
100.	KEP. BINA. P. & B. Bina	KEMASYARAKATAN PERUMAHAN	80 00000000

**KELUHAN, SARAN, & PENGADUAN ADMINISTRATIF
KORPUS KEMASYARAKATAN PERUMAHAN SAKIT**

NOOR HIDAYATULLAH, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
YULIANA, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	80000000
DAWI, NANTI, S.B	KAB. MAGETAN PERUMAHAN	8000000

Gambar 2.1.
Nomor Telepon Pegawai yang Berada di
Depan Kantor Disdukcapil Kabupaten
Magetan

Sumber: Dokumentasi Penulis

Selain di depan kantor Disdukcapil Kabupaten Magetan, nomor telepon pegawai juga diunggah ke sosial media resmi milik Disdukcapil Kabupaten Magetan. Akun resmi milik Disdukcapil Kabupaten Magetan dapat ditemukan di Instagram dengan nama pengguna @dispendukcapil.mgt.



Gambar 2.2.

Nomor Telepon Pegawai Pada Akun Instagram Resmi Disdukcapil Kabupaten Magetan

Sumber: Akun Instagram Disdukcapil Kabupaten Magetan

Sementara itu, pemimpin Disdukcapil Kabupaten Magetan juga selalu memberikan kesempatan bagi pegawainya untuk menyampaikan keluhan maupun masukan pada setiap pengambilan keputusan yang dilakukan dalam organisasi. Pada pelaksanaan inovasi mesin ADM sendiri, pegawai selalu diminta untuk menyampaikan keluhan atau melapor kepada penanggung jawab yaitu administrator *database* apabila terjadi *error* pada sistem.

Untuk menganalisis bagaimana gaya kepemimpinan penanggungjawab pelaksanaan inovasi mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) bagian administrator *database*, peneliti menggunakan pendapat dari White dan Lippit dalam Rosyidi (2015) yang mengemukakan bahwa ada tiga gaya kepemimpinan yaitu:

- Gaya Kepemimpinan Demokratis
Pemimpin dengan gaya kepemimpinan ini selalu memberikan motivasi kepada bawahannya agar dapat meningkatkan kinerja. Dengan menerapkan gaya kepemimpinan ini, maka hubungan atasan dan bawahan akan semakin erat serta muncul rasa saling memiliki.
- Gaya Kepemimpinan Otoriter (Otokratis)

Kepemimpinan otoriter merupakan kepemimpinan yang kuasa dan pengambilan keputusannya terpusat kepada pemimpin dan tidak ada pertukaran pendapat serta diskusi dengan bawahan (Rosyidi, 2015). Pemimpin dengan gaya kepemimpinan ini bersifat individualis sehingga jarang berinteraksi dengan bawahannya.

- Gaya Kepemimpinan Bebas (*Laizzez Faire*)
Pemimpin dengan gaya kepemimpinan ini memberikan kebebasan mutlak kepada bawahannya sehingga pemimpin hanya memiliki peran kecil dalam organisasi. Kelemahan dari gaya kepemimpinan ini yaitu rawannya penyimpangan prosedur serta peraturan karena kurangnya pengawasandari pemimpin.

Untuk mengetahui hal tersebut peneliti mewawancarai Ibu Eka Rahmawati, S.Kom sebagai operator SIAK di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan pada tanggal 25 Januari 2022.

“Kepala bidang PIAK mengkoordinasikan penyalarsan sistem dimana relasi antara bagian PIAK atau administrator database dan bagian Pelayanan yang harus selalu terkoordinasi untuk pelayanan yang optimal. Kami bekerja sama seoptimal mungkin dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.”

Selain itu peneliti juga mewawancarai Dandung Eko Saputra, A.Md selaku administrator *database* pada tanggal 25 Januari 2022.

“Disini atasan selalu berkerja sama dengan baik dengan atasannya. Hal itu dibuktikan dengan pimpinan selalu sinergi antara aturan di atas kertas dengan praktek Bersama tim teknis yang eksekusinya dalam hal setting perawatan dan alur kerja dari aplikasi.”

Berdasarkan pernyataan diatas, penanggung jawab pelaksanaan inovasi mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan yaitu Kepala Bidang PIAK bagian administrator database mempunyai gaya kepemimpinan demokratis. Hal itu dibuktikan dengan pimpinan yang selalu mengajak bawahannya untuk bekerjasama guna mencapai tujuan organisasi.

Gaya kepemimpinan demokratis tersebut

mempunyai beberapa kelebihan, yaitu bawahan kan merasa dihargai dan perannya dibutuhkan karena pemimpin selalu melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan. Selain itu, bekerja sama dengan bawahan akan mengembangkan kreatifitas bawahan. Gaya kepemimpinan demokratis juga mempunyai kelemahan yaitu proses pengambilan keputusan cenderung lama sehingga sulit mencapai kesepakatan, selain itu juga akan memicu konflik karena banyaknya perbedaan pendapat

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pemimpin Disdukcapil Kabupaten Magetan mempunyai andil besar dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, namun pada pengoperasian mesin ADM, administrator *database* yang mempunyai andil paling banyak.

2. *Standard Operational Procedure* (SOP)

SOP juga sangat mempengaruhi keberhasilan *e-government*. SOP merupakan suatu langkah-langkah atau urutan pelaksanaan pekerjaan yang mencakup siapa, dimana, bagaimana, dan kapan melakukannya. Dengan adanya SOP akan menghindari kebingungan dan campur-baur prosedur dengan syarat SOP disusun dengan efektif dan efisien.

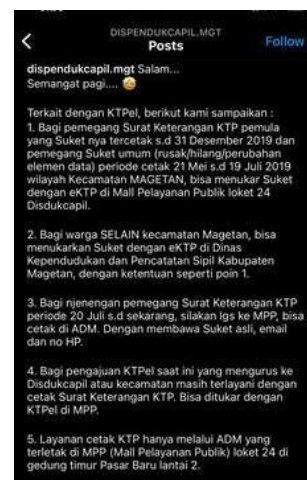
Prosedur penggunaan mesin ADM dimulai dari pemohon datang dengan membawa berkas, setelah itu langsung menemui operator untuk memberikan berkas tersebut, lalu operator memprosesnya dengan mengecek kelengkapan berkas pemohon. Apabila datanya sudah lengkap dan tidak ada masalah, maka proses akan berlanjut ke verivikasi, lalu pengerjaan.

Proses verivikasi dimulai dari operator mendaftarkan data pemohon ke sistem ADM. Data yang dimaksud dapat berupa nomor telepon atau *e-mail* beserta NIK pemohon. Setelah itu pemohon akan mendapatkan pesan melalui SMS atau *e-mail* yang sudah didaftarkan tadi berupa nomor pin atau *barcode*. Setelah mendapatkan itu, pemohon dapat langsung *log in* ke mesin ADM. Terdapat tiga cara untuk *log in* ke mesin ADM yaitu dengan memasukkan NIK, sidik jari, dan *scan barcode*. Setelah *log in* berhasil, pada monitor mesin ADM akan ada pilihan dokumen apa yang akan dicetak.

Penerapan inovasi mesin ADM di Mal

Pelayanan Publik Kabupaten Magetan dijalankan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Magetan dengan kode dokumen OP/PDIP/02 tentang SOP inovasi pelayanan yang disahkan oleh kepala Disdukcapil Kabupaten Magetan pada tahun 2017. Salah satu dasar hukum yang digunakan untuk membuat SOP tersebut adalah Peraturan Bupati Magetan No. 56 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Meskipun SOP tersebut disusun diterapkannya mesin ADM, namun SOP tersebut masih dirasa relevan untuk digunakan. Hanyasaja pelayanan yang diberikan kepada pemohon berbeda apabila menggunakan mesin ADM. Perbedaannya yaitu pada penggunaan mesin ADM ini petugas hanya mendaftarkan data pemohon ke sistem dari Ditjen Dukcapil dan setelah itu akan mendapatkan barcode lalu pemohon dapat mencetak sendiri dokumen yang diinginkan dengan menggunakan mesin ADM. Prosedur untuk menggunakan mesin ADM yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan ini dapat diakses oleh masyarakat melalui sosial media resmi milik Disdukcapil Kabupaten Magetan. Meski demikian, banyak masyarakat yang belum mengetahui cara pengoperasian bahkan adanya mesin ADM.



Gambar2.3.
Prosedur Penggunaan Mesin ADM pada
Instagram Disdukcapil Kabupaten Magetan

Sumber: Instagram Disdukcapil Kabupaten
Magetan

Seperti yang dapat dilihat pada gambar tangkapan layar di atas, prosedur yang disebarluaskan kepada masyarakat dirasa masih kurang jelas. Hal itu menjadi salah satu faktor mengapa masyarakat cukup banyak yang enggan menggunakan mesin tersebut. Di sosial media instagram milik Disdukcapil Kabupaten Magetan kebanyakan hanya mengunggah video atau foto mengenai mesin ADM tanpa disertai prosedur atau SOP yang jelas.

Pada aspek SOP, dapat disimpulkan bahwa SOP yang digunakan sudah jelas, namun prosedur yang disebarluaskan ke masyarakat melalui media sosial masih kurang jelas, sehingga masih banyak masyarakat yang kebingungan dan akhirnya enggan menggunakan mesin ADM. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Magetan juga sudah lama tidak *update* mengenai mesin ADM ini sehingga unggahan mengenai mesin ADM sudah tertimbun dengan unggahan lain, hal itu membuat masyarakat sulit menemukan informasi mengenai mesin tersebut.

b. Organizational Success Factor (Faktor Keberhasilan Organisasi)

1. Project Management (Manajemen Proyek)

Ada 4 fungsi manajemen yang biasanya disebut dengan POAC yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan) dan *controlling* (pengendalian) (Terry dalam Fattah 2009). Penjelasannya adalah sebagai berikut:

a) *Planning* (Perencanaan)

Merupakan tahap awal yang dilakukan oleh suatu organisasi saat akan mengadakan suatu inovasi. Pada saat melakukan perencanaan, sangat penting untuk menentukan strategi guna tercapainya tujuan dari organisasi.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Merupakan proses pengelompokan tugas, orang, maupun wewenang agar semua pegawai terlibat dalam pelaksanaan kegiatan sesuai dengan keahlian masing-masing.

c) *Actuating* (Penggerakan)

Merupakan upaya untuk menghasilkan kinerja pegawai yang lebih efektif dan efisien. Upaya tersebut dapat berupa motivasi dan sosialisasi kepada seluruh pihak yang terlibat.

d) *Controlling* (Pengawasan)

Merupakan suatu tindakan yang bertujuan untuk mengukur kinerja pegawai apakah sudah sesuai dengan standar yang sudah dibuat. Kegiatan dalam pengawasan ini dapat berupa pemeriksaan terhadap masalah lalu mengevaluasinya sesuai dengan standar yang ada, dan yang terakhir adalah memberikan solusi terhadap masalah yang terjadi.

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.

Pada aspek *planning* (perencanaan), Kepala Disdukcapil Magetan mulai melakukan proses pengadaan mesin ADM pada akhir tahun 2019. Hal ini seperti hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada Bapak Drs. Hermawan M.Si selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Magetan pada tanggal 23 November 2021, yaitu sebagai berikut:

“Awalnya itu saya mengikuti rapat koordinasi mengenai Administrasi Kependudukan di Surabaya, kemudian mendapatkan informasi bahwa Direktorat Jendral Dukcapil membuat mesin yang dapat mencetak dokumen secara mandiri, kemudian saya mencoba untuk mengomunikasikan dengan Ditjen Dukcapil untuk mendapatkan informasi yang lengkap, kemudian saya mengusulkan kepada bapak bupati untuk dianggarkan pada penganggaran di perubahan APBD 2019, dan *alhamdulillah* disetujui”

Pada perencanaan pengadaan mesin ADM ini, Disdukcapil Kabupaten Magetan tidak menemui kendala. Hal itu karena semua sudah dipersiapkan dengan baik, mulai dari rapat hingga menyiapkan sumber daya manusia yang ahli di bidangnya.

Pada aspek *organizing* (pengorganisasian), berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan bertanggung jawab kepada Bupati Kabupaten Magetan dan Direktorat Jendral

Dukcapil Republik Indonesia. Namun dalam pelaksanaan inovasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri ini, Disdukcapil Kabupaten Magetan berjalan sendiri agar inovasi tersebut dapat digunakan secara baik oleh masyarakat. Hal itu sesuai dengan apa yang dikatakan Kepala Disdukcapil Kabupaten Magetan yaitu Drs. Hermawan M.Si pada tanggal 23 November 2021, yaitu sebagai berikut:

”Disdukcapil itu manajerialnya di bupati dan teknisnya langsung oleh Ditjen Dukcapil, maka ada dua kepala yang membawahi kami. Maka dari itu teknisnya kita mengikuti Ditjen Dukcapil. Misal dari Ditjen Dukcapil ada *update*, kami juga harus mengikutinya. Jadi intinya kami mengikuti saja apa yang diminta oleh pusat”

Pelaksanaan inovasi mesin ADM ini terpusat pada Ditjen Dukcapil. Ditjen Dukcapil membawahi Disdukcapil setiap kota/kabupaten. Selanjutnya Disdukcapil Kabupaten Magetan sendiri menugaskan ADB (*Administrator Database*) untuk *monitoring* dan *maintenance* mesin ADM. Sedangkan pegawai yang bertugas untuk melayani masyarakat langsung terkait mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan adalah operator Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terletak tepat di samping mesin ADM.

Kendala yang dihadapi pada aspek ini dialami oleh operator SIAK yang berada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan, yaitu tidak adanya penanggung jawab khusus untuk penanganan mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan. Ibu Eka Rahmawati S.Kom mengungkapkan bahwa hal ini yang terkadang membuat operator SIAK yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan kebingungan, seperti ketika terjadi *trouble* dari pihak operator SIAK harus ada yang dengan suka rela menanganinya dengan melapor kepada administrator *database* (ADB).

Dalam proses *actuating* (penggerakan), ada beberapa upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Magetan agar program dapat berjalan dengan lancar yaitu penyampaian melalui media sosial dan sosialisasi secara langsung kepada

pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan, hal tersebut sesuai apa yang dikatakan Kepala Disdukcapil Kabupaten Magetan, Drs. Hermawan M.Si pada tanggal 23 November 2021, yaitu sebagai berikut:

“Waktu pertama kali datang kesini mesin tersebut sangat *booming*, sampai demikian hebohnya hingga menteri dating ke Mal Pelayanan Publik, selain menteri juga banyak pejabat lain yang datang, seperti dari DPRD dan Gubernur Provinsi Jawa Timur. Dengan adanya hal itu, kami sudah tidak perlu terlalu *woro-woro* kepada masyarakat, apalagi Magetan adalah Kabupaten pertama yang memiliki mesin ADM. Disamping itu kami dari Disdukcapil Kabupaten Magetan terus menyuarakannya lewat sosial media”

Selain itu, peneliti juga mewawancarai operator SIAK yang berada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan yaitu Ibu Eka Rahmawati, S.Kom, beliau menjelaskan bahwa sosialisasi kepada masyarakat juga dilakukan dengan cara mempromosikan atau menawari pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan untuk menggunakan mesin ADM.

Kendala yang dialami pada aspek ini datang dari masyarakat. Masyarakat selama ini cenderung lebih ingin dilayani daripada mempelajari teknologi baru. Terlebih apabila pemohon sudah lanjut usia, karena banyak masyarakat yang sudah lanjut usia tidak memiliki ponsel pintar dan *e-mail*, sedangkan dua hal tersebut sangat diperlukan untuk menggunakan mesin ADM. Masyarakat yang sudah lanjut usia kebanyakan juga kurang suka mempelajari hal baru, sehingga lebih memilih untuk meminta tolong kepada pegawai untuk mengurus administrasi kependudukannya.

Hal ini seperti yang diutarakan (Nam, 2014) bahwa *e-government* dapat menjadi pedang bermata dua. Di satu sisi *e-government* akan sangat menguntungkan bagi individu atau kelompok yang mempunyai *privilege*, namun disisi lain dapat menimbulkan kesenjangan bagi kelompok masyarakat yang tidak memiliki *privilege*. Sehingga manfaat *e-government* tidak bisa dirasakan semua kalangan.

Pada aspek *controlling* (pengendalian)

Disdukcapil Kabupaten Magetan melakukan evaluasi secara berkala. Evaluasi tersebut dilaksanakan oleh ADB paling tidak sebulan sekali, evaluasi yang dilakukan berupa pengecekan ketersediaan belangko yang ada di dalam mesin ADM dan memastikan mesin tersebut dapat digunakan dengan baik.

Pemantauan dan evaluasi dari Ditjen Dukcapil dilakukan melalui telepon. Kecuali kalau memang ada permintaan dari Disdukcapil Kabupaten Magetan untuk mengecek, barulah teknisi dari pusat menegecek langsung ke lapangan. Karena mendatangkan teknisi dari pusat juga memerlukan anggaran yang tidak sedikit.

Pada aspek manajemen proyek, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yaitu belum adanya penanggung jawab pengoperasian mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan sehingga mengakibatkan pegawai mengalami kebingungan, yaitu pada saat mesin *error* harus ada pegawai yang suka rela melapor.

Masalah selanjutnya datang dari masyarakat yang cenderung enggan memanfaatkan teknologi dan lebih memilih dilayani atau meminta tolong kepada petugas.

2. *Finance* (Anggaran)

Faktor anggaran atau finansial juga berpengaruh bagi kesuksesan *e-government*. Anggaran tersebut digunakan untuk pemeliharaan *software* maupun *hardware e-government* itu sendiri yang tentunya melibatkan dan sumber daya manusia dalam mengelolanya.

Inovasi mesin ADM ini memang dibuat Ditjen Dukcapil, namun pengadaannya diurus oleh Disdukcapil masing-masing kota/ kabupaten, termasuk Kabupaten Magetan. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Drs. Hermawan, M.Si selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Magetan, yaitu sebagai berikut:

“Kalau anggaran tetap berasal dari sini (Disdukcapil Kabupaten Magetan), bukan dari pusat. Seperti saat membeli dananya kan juga dari APBD Kabupaten Magetan tahun 2019, namun hingga sekarang *alhamdulillah* belum ada kerusakan dari mesin ADM tersebut”

Anggaran untuk membeli mesin ini berasal dari APBD Kabupaten Magetan. Disdukcapil

Kabupaten Magetan sendiri mempunyai tiga mesin ADM, dua diantaranya didapat dengan membeli ke Ditjen Dukcapil, dan sisanya merupakan pemberian dari Ditjen Dukcapil. Mesin ADM yang berada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan sendiri adalah mesin yang dibeli sendiri oleh Disdukcapil Kabupaten Magetan dengan dana yang berasal dari APBD Kabupaten Magetan Tahun 2019. Sedangkan anggaran yang digunakan untuk *maintenance* mesin ADM tersebut berasal dari Disdukcapil Kabupaten Magetan.

Dalam penganggaran mesin ADM, dapat disimpulkan bahwa sejauh ini anggaran untuk menjalankan mesin ADM tersebut dirasa sudah cukup. Sehingga dalam faktor anggaran Disdukcapil Kabupaten Magetan tidak memiliki kendala.

c. *Technological Succes Factor* (Faktor Keberhasilan Teknologi)

1. *Information and Communication Technology* (ICT) Infrastructure (Infrastruktur Teknologi)

Infrastruktur teknologi menjadi suatu hal yang penting bagi keberhasilan *e-government*. Karena kualitas teknologi baik *software* maupun *hardware* merupakan hal paling utama dalam implementasi *e-government*.

Mesin ADM Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan ini diluncurkan pada Januari 2020 bersamaan dengan peresmian Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan. Pada saat itu mesin ADM tersebut adalah yang pertama di Indonesia. Pengguna mesin tersebut adalah masyarakat, sedangkan yang memiliki akses untuk mengoperasikan sistemnya yaitu operator SIAK, administrator *database*, dan Ditjen Dukcapil.



Gambar 2.4.

Scanner dan Finger Print pada Mesin ADM

Sumber: Dokumentasi Penulis

Kelebihan mesin ADM adalah dapat mencetak dokumen kependudukan seperti KTP, KIA, dan KK secara mandiri secara cepat. Perangkat keras mesin ini terdiri dari badan mesin yang berbentuk seperti mesin ATM. Gambar di atas merupakan *scanner* dan *finger print* yang dapat digunakan untuk log in mesin ADM. Selain scanner dan finger print, perangkat keras yang dapat dilihat dari luar yaitu monitor.



Gambar 2.5

Tampilan Awal Monitor Pada Mesin ADM

Sumber: Dokumentasi Penulis

Sementara perangkat keras yang letaknya ada di dalam mesin yaitu *printer*, kertas, dan blangko KTP. Melalui monitor mesin ADM, masyarakat dapat memilih akan mencetak dokumen yang diinginkan. Pengguna dapat mengoperasikan mesin tersebut setelah *log in* dengan *finger print* atau *barcode* yang sebelumnya sudah didaftarkan oleh operator atau dengan menggunakan NIK.



Gambar 2.6.

Tampak Dalam Mesin ADM

Sumber: Dokumentasi Penulis

telah dilakukan oleh peneliti, mesin ADM yang terletak di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan ini dinilai masih sering mengalami gangguan pada *server* yang berasal dari pusat (Ditjen Disdukcapil Republik Indonesia) seperti yang diungkapkan oleh Ibu Eka Rahmawati S.Kom selaku operator SIAK di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan pada tanggal 22 November 2021, yaitu sebagai berikut:

”Kalau dari saya sendiri sebagai operator itu masih sering menghadapi mesin dan *server* yang *error*, kemungkinan *error* dari pusat, soalnya untuk ADM sendiri memang yang *maintenance* dari sini, namun tetap jaringannya berasal dari pusat. Jadi semisal mesin ADM tiba-tiba *trouble*, dan bagian ADB tidak bisa menangani, mau tidak mau harus menghubungi pusat. Jadi untuk penanganannya menunggu konfirmasi dari pusat (Ditjen Dukcapil)”

Peneliti juga mewawancarai Bapak Dandung Eko Saputra, A.Md selaku administrator *database* pada tanggal 24 November, yaitu sebagai berikut:

“Masyarakat juga ada yang mengeluh kalau hasil cetak mesin ADM ini ngeblur atau burem, jadi mereka lebih memilih mencetaknya melalui petugas dari kami daripada mesin ADM itu sendiri”

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa kualitas cetak dari mesin ADM ini dinilai masih kurang memuaskan. Hal tersebut menjadi salah satu alasan mengapa masyarakat enggan mencetak dokumen kependudukannya melalui mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan.

Terlepas dari hal itu, penerbitan dokumen kependudukan khususnya KTP dan KIA selalu melebihi target sejak adanya mesin ADM yaitu mulai tahun 2020. Khususnya pada penerbitan KTP yang pada tahun 2019 (sebelum ada mesin ADM) tepat sesuai target, namun pada tahun 2020- 2021 selalu melebihi target yang ditentukan.

Berdasarkan analisis dan wawancara yang

Tabel 2.1.
Target serta Capaian Penerbitan KTP dan KIA di Kabupaten Magetan Tahun 2019-2021

Tahun	Target/capaian	KTP	KIA
2019	Target	99,3%	25,6%
	Capaian	99,3%	56,50%
2020	Target	100%	45%
	Capaian	100,16%	71,02%
2021	Target	99,2%	75%
	Capaian	96,90%	86,79%

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Magetan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa capaian penerbitan dokumen kependudukan yaitu KTP dan KIA selalu melebihi target. Hal ini tentunya berkat kerja keras dari Disdukcapil Kabupaten Magetan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bidang kependudukan di Kabupaten Magetan. Upaya yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi yang pada instansi pemerintahan disebut *e-government*. Salah satu *e-government* yang dikembangkan yaitu mesin ADM.

Pada aspek infrastruktur teknologi dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang harus ditindaklanjuti Disdukcapil Kabupaten Magetan, yang pertama operator SIAK masih mengeluhkan mengenai sering *errornya* sistem dari Ditjen Dukcapil. Kendala selanjutnya yaitu kualitas cetak dokumen mesin ADM dirasa masih kurang bagus, hal itu merupakan salah satu penyebab dari kurang diminatinya mesin ADM ini oleh masyarakat.

2. *Technology Expertise* (Keahlian Teknologi)

Keahlian pegawai juga diperlukan dalam penerapan *e-government*. Semakin kompeten pegawai, maka semakin maksimal pula pelayanannya terhadap masyarakat. Untuk mewujudkan hal itu, dapat dilakukan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai.

Dalam menjalankan inovasi mesin ADM pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan, penanggung jawab teknisnya yaitu administrator database dari Disdukcapil Kabupaten Magetan, sedangkan yang bertugas mengarahkan masyarakat yang akan menggunakan mesin tersebut adalah operator SIAK yang letaknya tepat disamping mesin ADM. Operator SIAK terdiri atas tiga orang perempuan dan tiga laki-

laki dengan latar belakang pendidikan sarjana teknologidan komputer.dengan latar belakang pendidikan dan jumlah tersebut. Dirasa sudah sangat cukup untuk melayani masyarakat dengan baik khususnya pelayanan mengenai mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan.

Administrator *database* terdiri dari dua perempuan dan tiga laki-laki dengan latar belakang pendidikan D3 ilmu komputer dan S1 ilmu komputer. Dengan latar belakang pendidikan dan kopetensi yang sudah sesuai dengan pekerjaan atau bidang yang ditekuninya, tentunya hal itu akan menghasilkan kinerja yang baik pada organisasi. Dengan jumlah lima orang tersebut, sudah sanacukup untuk menjalankan tugasnya sebagai pihak yang bertanggung jawab atas inovasi mesin ADM. Apabila terjadi kendala dalam pengoperasian mesin ADM, operator SIAK akan melapor ke administrator *database*, dan apabila administrator *database* tidak bisa menangani kendala tersebut, maka operator *database* akan melapor ke Ditjen Dukcapil.

Perekrutan petugas dimulai dari seleksi administrasi hingga wawancara, dengan syarat pendidikan harus berlatar belakang teknologi. Dengan kualifikasi latar belakang pendidikan yang telah ditentukan tersebut, maka akan menghasilkan pegawai atau sumber daya manusia yang ahli dan kompeten di bidangnya sehingga pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan optimal. Tidak ada diklat khusus bagi operator SIAK dalam pelaksanaan inovasi mesin ADM. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Drs. Hermawan, M.Si selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Magetan pada tanggal 23 November 2021, yaitu sebagai berikut:

“Tidak ada diklat khusus bagi operator SIAK dan ADB. Sebenarnya sistem tersebut sudah ada, kemudian itu semua disatukan dalam satu mesin, dan administrator *database* sudah sangat paham terhadap sistem itu. Jadi administrator *database* hanya diberikan pembekalan oleh Ditjen Dukcapil untuk pengoperasian ADM tersebut. Karena ADM merupakan penggabungan dua bidang yaitu bidang pendaftaran pendudukan dan pencatatan sipil”

Pada aspek keahlian teknologi, dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi mesin ADM tidak ada diklat khusus bagi pegawai. Namun administrator *database* mendapat pembekalan dari Ditjen Dukcapil. Salah satu syarat pada saat perekrutan pegawai yang bertugas mengoperasikan mesin ADM adalah berlatar belakang pendidikan teknologi. Pada aspek ini Disdukcapil Kabupaten Magetan tidak ada kendala.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penerapan *e-government* melalui mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan dapat disimpulkan belum berjalan cukup baik. Hal tersebut sejalan dengan faktor pendukung keberhasilan *e-government* menurut Hafid (2017). Ada beberapa faktor pendukung keberhasilan jalannya *e-government*. Yang pertama adalah faktor keberhasilan kelembagaan, pada aspek otoritas pemimpin, pemimpin Disdukcapil Kabupaten Magetan berinisiatif memasang semua nomor telepon semua pegawai pada sosial media resmi milik Disdukcapil Kabupaten Magetan dan di depan kantor. Pada aspek *Standard Operating Procedure* (SOP), penerapan inovasi mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan dijalankan dengan mengacu pada SOP yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Magetan dengan kode dokumen OP/PDIP/02 tentang SOP inovasi pelayanan. Selain itu cara penggunaan mesin ADM dapat dilihat pada sosial media resmi Disdukcapil Kabupaten Magetan, namun unggahan pada sosial media tersebut masih kurang jelas dan lengkap.

Faktor keberhasilan *e-government* selanjutnya yaitu faktor keberhasilan organisasi. Pada aspek manajemen proyek, sumber daya manusia dalam pengoperasian mesin ADM pada Mal Pelayanan Publik Manusia sudah mencukupi, namun belum ada penanggung jawab yang jelas pada setiap tempat adanya mesin ADM di Kabupaten Magetan, termasuk pada Mal Pelayanan Publik Magetan. Sedangkan pada aspek anggaran, dana yang digunakan untuk membeli mesin ADM adalah dari APBD Kabupaten Magetan tahun 2019, sedangkan untuk pemeliharaannya menggunakan dana dari Disdukcapil Kabupaten Magetan.

Faktor keberhasilan *e-government* yang terakhir yaitu faktor keberhasilan teknologi. Pada aspek

infrastruktur teknologi, mesin ADM sudah didukung perangkat yang memadai namun kualitas hasil cetak dokumen kependudukannya dirasa masih kurang baik, sedangkan pada aspek keahlian teknologi syarat bagi operator SIAK dan administrator *database* salah satunya yaitu harus berlatar belakang pendidikan teknologi. Tidak ada diklat khusus bagi operator SIAK maupun administrator *database* mengenai mesin ADM.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mempunyai beberapa saran yang dapat digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan guna mengembangkan inovasi mesin ADM dengan tujuan agar pelayanan kepada masyarakat semakin optimal, yaitu sebagai berikut:

1. Memilih satu penanggung jawab pada setiap tempat yang terdapat mesin ADM sehingga pegawai tidak kebingungan dan tidak saling tunjuk untuk melapor saat mesin *error*.
2. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat karena masih banyak dari mereka yang belum mengetahui mesin ADM.
3. Mengunggah kembali informasi mengenai mesin ADM di media sosial agar tidak tertimbun dengan unggahan lain.
4. Memperbaiki kualitas cetak dokumen kependudukan mesin ADM.
5. Mengusulkan kepada Ditjen Dukcapil agar mengadakan evaluasi rutin mengenai mesin ADM.
6. Mengusulkan kepada Ditjen Dukcapil agar memperbaiki sistem yang masih sering *error*.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih penulis ucapkan terhadap berbagai pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan artikel ini, yaitu sebagai berikut:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa;
2. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing;
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M. AP dan Deby Febrian Eprilianto, S.Sos., M.PA selaku dosen penguji
4. Dan pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun finansial sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, B. J. dan Anwar, G. 2021. *Factors Influencing the*

- Citizens' Acceptance of Electronic Government*, International Journal of Engineering, Business and Management, 5(1), 48–60.
- Aprianty, D. R. 2016. *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(4), 1589-1602.
- Asri, B., Sila, N. 2020. *Efektifitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp (Pak Tuwa) dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur*, Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, XII(1), 66–78.
- Disdukcapil Kabupaten Magetan. 2020. *Launching Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)*. <https://dispenduk.magetan.go.id/2020/12/21/launching-anjungan-dukcapi-mandiri-adm/>. (Diakses pada 24 Februari 2021)
- Diskominfo Kabupaten Magetan. 2021. *DPMPTSP dan Disdukcapil Magetan Berikan Layanan Terbaik Bagi Masyarakat*.
- Fattah, N. 2009. *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Govand Anwar, S. N. K. 2014. *Factors Affecting Shoppers' Behavior in Erbil*, International Journal of Social Sciences & Educational Studies .
- Hafid, Danang Mukhtar. 2017. *Key Factors of E-government Success: Comparative Case Study from Indonesian Ministries*. Graduate School of Public Administration, Seoul BNational University.
- Nam, T. (2014). *Determining The Type of e-Government Use*. *Government Information Quarterly* 31(2), 211–220. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.09.006>.
- Nuriyanto. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*, Jurnal Konstitusi, 11(3).
- Oktariyanda, T. A., dan Rahaju, T. 2018. *E-government Strategy of Surabaya City Government Through e- RT/RW to Improve the Quality of Public Service*. Journal of Physics: Conference Series, 953(1). <https://doi.org/10.1088/17426596/953/1/01211>
- Ombudsman RI. 2019. *Laporan Tahunan 2019.Ombudsman Ri*. https://ombudsman.go.id/pruduk/unduh/330/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_2020030_154858.pdf. (Diakses pada 23 Februari 2021).
- Pratama, A. B. 2019. *The Landscape of Public Service Innovation in Indonesia*, Innovation & Management Review, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/inmr-11-2018-0080>.
- 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.
- Puspitasari, F. 2019. *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 4, 30–36.
- Rahmawati, D., dan Fanida, E. H. 2021. *Inovasi Pelayanan Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Admnduk Ke Posyandu) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang*. Publika, 9(2), 121–136.
- Rosyidi, A. 2015. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pustakawan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di Surabaya*. Jurnal Ilmu Informasi Dan Perpustakaan Unair, 4(1), 243–258.
- Salim, K. (2018). *Pengenalan data kualitatif*. ResearchGate, November. <https://www.researchgate.net/publication/328736942>
- Syafriyani, I., dan Zaituna, Y. P. 2019. *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Keppegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep*. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 3(1), 28. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34>.
- Wiranata, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Simawar (Sistem Informasi Warga) Di Kabupaten Bima*. Skripsi. Mataram: Universitas Muhamadiyah Mataram.

