

**KAJIAN KOMUNIKASI PUBLIK DALAM RANGKA MENINGKATKAN LAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DENGAN MEDIA ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI
DI KOTA MADIUN**

‘Alya Yufani Ashila

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
alya.20088@mhs.unesa.ac.id

Indah Prabawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
indahprabawati@unesa.ac.id

Abstrak

Adanya komunikasi publik memiliki tujuan untuk membangun partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Dukcapil Kota Madiun memiliki inovasi pada bidang administrasi kependudukan, yaitu Anjungan Dukcapil Mandiri. Anjungan Dukcapil Mandiri Kota Madiun terletak di pusat kota yang ramai akan pengunjung. Walaupun terletak di pusat kota, banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan mesin tersebut. Penelitian ini dibentuk dari konsep empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi oleh George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap, dan struktur birokrasi. Pendekatan kualitatif dengan teknik analisis wacana dan konten menjadi metode dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini adalah Dukcapil Kota Madiun belum melakukan komunikasi publik secara optimal karena sosialisasi yang belum merata. Pada variabel sumber daya juga ditemukan respon yang lambat dari admin *call center*. Temuan lain ialah mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang kerap eror ketika digunakan. Pada penelitian ini, rekomendasi yang dapat disampaikan dalam meningkatkan layanan ini, yaitu membuat standar sosialisasi untuk pihak kelurahan, melakukan pengecekan berkala pada mesin, dan menggunakan pesan otomatis untuk *call center*.

Kata Kunci: Implementasi, Administrasi Kependudukan, Anjungan Dukcapil Mandiri.

Abstract

Public communication aims to build community participation in improving population administration services. Madiun City Dukcapil has an innovation in the field of population administration, namely the Independent Dukcapil Platform. Anjungan Dukcapil Mandiri Madiun City is located in the city center which is crowded with visitors. Although it is located in the city center, many people do not know the existence of the machine. This research is formed from the concept of four variables that play an important role in achieving successful implementation by George C. Edward III, namely communication, resources, disposition or attitude, and bureaucratic structure. A qualitative approach with discourse and content analysis techniques is the method in this research. The result of this research is that Dukcapil Madiun City has not conducted public communication optimally due to uneven socialization. The resource variable also found a slow response from the call center admin. Another finding is that the Anjungan Dukcapil Mandiri machine is often erroneous when used. In this study, recommendations that can be conveyed in improving this service, namely making socialization standards for the village, conducting periodic checks on the machine, and using automatic messages for the call center.

Keywords: Implementation, Population Administration, Independent Dukcapil Platform

PENDAHULUAN

Sebagai lembaga pemerintah yang menangani urusan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) harus mematuhi dan menaati undang-undang dan peraturan yang ditetapkan. Segala dokumen kependudukan sudah diregulasi dengan cukup baik oleh pemerintah dan instansi terkait, namun tidak jarang terjadi masalah dalam implementasinya. Dalam praktiknya masih banyak yang menggunakan calo dan jasa orang dalam ketika proses pengambilan dokumen kependudukan, lalu tak jarang hal tersebut justru menjadi celah untuk melakukan korupsi (Aji et al., 2023). Hal yang menjadi perhatian lainnya ialah antrian dan proses yang cukup lama dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat tidak terpuaskan dengan layanan yang diberikan (F. C. Dewi & Oktariyanda, 2022). Masalah-masalah tersebut harus menjadi perhatian khusus bagi pemerintah serta instansi pemerintah terkait sebagai bahan evaluasi serta perbaikan kedepannya.

Solusi dari masalah tersebut ialah terciptanya suatu inovasi, yaitu mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). ADM dirancang sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat untuk mencetak dokumen kependudukan tanpa perlu pergi ke kantor. Pada tanggal 25 November 2019 Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) secara seremonial meluncurkan mesin ADM yang dilaksanakan di Discovery Ancol Taman, Pademangan, Jakarta Utara. Dalam momen yang dihadiri oleh Direktur Jenderal Dukcapil Kemendagri Zudan Arif Fakrulloh, beliau juga menjelaskan bahwa hadirnya ADM dapat mempermudah proses pembuatan dokumen kependudukan (Kompas.com, 2019).

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Madiun sebagai penyelenggara pencatatan sipil memilih meletakkan mesin ADM di ruang terbuka yang mudah diakses oleh masyarakat.



Gambar 1. Konter Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Madiun

Sumber : Dokumentasi Penulis (2024)

Dukcapil Kota Madiun memutuskan untuk meletakkan mesin ADM pada bulai Mei tahun 2021 di Pahlawan *Street Center* (PSC) Jalan Perintis Kota Madiun. PSC merupakan icon, ruang terbuka publik, serta pusat pariwisata Kota Madiun yang menjadi kebanggaan pemerintah serta masyarakat Kota Madiun. Tempat ini ialah salah satu dari banyaknya tempat pariwisata yang dibangun oleh pemerintah Kota Madiun. Daya tarik dari PSC yaitu memiliki replika ikon dunia, seperti Patung Merlion, Ka'bah, dan Menara Eiffel. PSC juga sering menjadi tempat belajar para siswa, mulai dari SD hingga SMA. Oleh karena itu, PSC bisa disebut sebagai pusat kota dan ruang terbuka publik pilihan masyarakat karena ramainya kegiatan yang berlangsung.

Walaupun ADM terletak pada pusat Kota Madiun, ternyata keberadaan ADM masih belum dilirik oleh masyarakat. Artinya, ADM di Pahlawan *Street Center* masih sepi oleh pengunjung. Cepat lambatnya suatu program dapat diterima, tergantung pada kemampuan program dapat diketahui oleh orang lain (Eprilianto et al., 2019). Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat belum mengetahui adanya ADM. Berdasarkan observasi, hal tersebut terjadi karena sosialisasi yang belum menyeluruh dilapisan masyarakat. Fenomena tersebut didukung oleh Ridho Daffa :

“Sudah tau sih mengenai keberadaan ADM, tetapi saya belum coba aja karena memang prosedurnya selama ini belum jelas. Mengenai sosialisasi sepertinya pernah deh sekali yang menyampaikan (sosialisasi) dari pihak kelurahan. Sekarang sudah nggak pernah sosialisasi lagi. Emang sosialisasinya agak kurang, jadi wajar kalau banyak masyarakat yang belum mengetahui”. (Wawancara pada hari Sabtu, 29 Oktober 2023 melalui telepon WhatsApp)

Lalu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fadhil (2020) menunjukkan bahwa memang seharusnya mesin ADM bisa mencetak sebanyak 20 dokumen kependudukan termasuk KTP. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa seharusnya mesin ADM dapat mencetak KTP, tetapi berbeda dengan ADM di Kota Madiun yang belum bisa mencetak KTP. Adapun masalah teknis lain yang sering dihadapi oleh masyarakat yaitu mesin ADM yang sering eror. Sehingga membuat masyarakat tidak dapat dapat mencetak dokumen kependudukan yang dibutuhkan. Selain itu, respon dari *call center* yang membutuhkan waktu lama membuat masyarakat menjadi kebingungan dan khawatir. Hadirnya masalah tersebut menunjukkan bahwa Dukcapil Kota Madiun belum melaksanakan program dengan maksimal.

Dukcapil Kota Madiun sebagai penyelenggara program memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab secara penuh atas ADM di Pahlawan Street Center. Dalam kata lain, proses implementasi atas program tersebut harus dijalankan dengan baik. Menurut Febrianti & Prabawati (2022) implementasi merupakan suatu proses pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, topik mengenai ADM di Kota Madun ditulis dengan judul "Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Madiun". Rumusan masalah peneliti, yaitu bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Madiun?.

Menurut Dewi (2016: 154) mendefinisikan bahwa implementasi merupakan proses dalam melaksanakan keputusan. Implementasi juga merupakan suatu proses tindakan yang dilakukan oleh individu atau unit pemerintahan atau untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Unsur implementasi juga diperhatikan dalam penulisan artikel. Adapun unsur implementasi menurut Dimock dalam Tachjan (2006:28) merujuk pada tiga hal, yaitu unsur pelaksana, adanya program yang dilaksanakan, dan kelompok sasaran. Ketiga unsur tersebut harus dipenuhi oleh organisasi.

George C. Edward III dalam Dewi (2016:167) yang menyatakan bahwa salah satu masalah utama dalam administrasi publik adalah kurangnya perhatian terhadap implementasi Menurut George C. Edward III dalam Mulyadi (2018:28-29) terdapat empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi, yaitu :

1. **Komunikasi**

Demi menjalankan program dengan sukses, penyelenggara pelayanan publik harus memahami apa yang sedang dilakukan. Dengan demikian, tujuan dan sasaran kebijakan dapat dikomunikasikan dengan benar kepada kelompok sasaran. Jika tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui oleh kelompok sasarannya, maka kebijakan tersebut tidak akan berhasil. George C. Edward III dalam Widodo (2010:97) juga menjelaskan bahwa ada tiga hal penting dalam proses komunikasi, antara lain transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

2. **Sumberdaya**

Menegaskan bahwa program harus didukung oleh sumber daya, termasuk sumber daya manusia, sumber tanpa membandingkan atau mencoba mengaitkan satu variabel dengan yang lain. Penulis melaksanakan

daya keuangan, dan sarana prasarana. Sumber daya manusia adalah jumlah dan kualitas yang cukup untuk mencakup seluruh kelompok sasaran. Sedangkan sumber daya finansial berkaitan dengan terpenuhinya modal investasi dari suatu kebijakan. Saprasarana juga dibutuhkan dalam proses implementasi sebagai fasilitas pendukung dan pelengkap sumber daya.

3. **Disposisi**

Penyelenggara kebijakan publik dikatakan memiliki disposisi atau watak yang mencakup sifat seperti komitmen, kejujuran, dan demokratis. Implementator yang tulus dan berkomitmen akan selalu bertahan melawan kesulitan. Lalu, sifat jujur akan membuat implementator untuk tetap berada di guideline kebijakan. Apabila penyelenggara pelayanan publik memiliki watak yang baik, maka pelayanan publik dapat berjalan sesuai apa yang telah diinginkan. Kedua hal tersebut akan membawa antusiasme dalam melaksanakan tahapan kebijakan. Selain itu, sikap yang demokratis akan memberi kesan yang lebih baik kepada implementator dibandingkan dengan kelompok sasaran. Kelompok sasaran akan memperoleh kepercayaan dan kepedulian terhadap implementator dan kebijakan karena perspektif ini.

4. **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi terdiri dari dua komponen penting: mekanisme dan struktur organisasi pelaksana. Mekanisme pelaksanaan program telah ditetapkan dalam standard operating procedure (SOP) yang dicantumkan dalam pedoman program kebijakan. SOP yang baik akan mencantumkan struktur yang sistematis dan jelas yang mudah dipahami. Sebaliknya, dalam hal struktur organisasi, pelaksana harus memastikan bahwa kejadian luar biasa dalam program segera ditangani.

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Madiun. Hadirnya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dukcapil Kota Madiun dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui ADM.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam menulis adalah deskriptif (*descriptive research*) dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:7-8) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian di mana variabel mandiri diperiksa, baik satu atau lebih variabel, penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun yang beralamatkan di Jalan Dr. Sutomo,

Kartoharjo, Kota Madiun. Dan di Konter Anjungan Dukcapil Mandiri di Jalan Perintis Kota Madiun.

Subjek utama penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dengan informan Ibu Henny selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Bapak Wahyu sebagai Sub Koordinator Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, serta Ibu Yessi dan Bapak Yoga sebagai administrator database.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ialah observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Lalu teknik analisis yang digunakan adalah model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:246) yaitu menggunakan analisis interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, memastikan bahwa data yang diperoleh sudah lengkap. Model tersebut meliputi, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berdasarkan Peraturan Walikota Madiun Nomor 65 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun memiliki tanggung jawab melaksanakan urusan kependudukan dan pencatatan sipil di seluruh kecamatan Kota Madiun. Penelitian ini dilakukan di dua lokasi berbeda di Kota Madiun, yaitu Kantor Dukcapil Kota Madiun dan konter Anjungan Dukcapil Mandiri di Pahlawan Street Center. ADM ditempatkan di lokasi strategis yang juga merupakan pusat pariwisata dan ekonomi Kota Madiun, dengan harapan dapat meningkatkan keterjangkauan layanan administrasi kependudukan.



Gambar 2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun

Sumber : Dokumentasi Penulis (2024)

Berdasarkan observasi, penambahan mesin ADM di Kecamatan Taman, Kartoharjo, dan Manguharjo pada tahun 2024, Mesin-mesin ini terletak di lokasi yang terpisah dari kantor kecamatan, dengan jadwal buka yang

mengikuti jam kerja kantor kecamatan. ADM di setiap kecamatan memiliki spesifikasi yang sama termasuk AC, prosedur penggunaan, nomor pengaduan, dan tim pendukung lapangan untuk operasional dan pemeliharaan. ADM ini diperkenalkan untuk memudahkan masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan tanpa harus mengunjungi kantor Dukcapil, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi praktik percaloan.

Struktur organisasi dan fasilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta implementasi ADM di Kota Madiun, menunjukkan upaya dalam meningkatkan layanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Disamping itu, Disdukcapil Kota Madiun menunjukkan bahwa organisasi ini memiliki struktur hierarkis yang menyerupai piramida, dengan banyak pegawai berada di tingkat fungsional daripada struktural. Pelaksanaan birokrasi diatur oleh aturan yang tetap, di mana kewenangan mengalir dari puncak ke bawah.

Dalam uraian tugas dan fungsi, Kepala Dinas memimpin, mengkoordinasikan, dan melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, sesuai dengan prinsip otonomi daerah. Fokus utama meliputi perumusan kebijakan, penyelenggaraan pelayanan umum, dan koordinasi dengan instansi terkait seperti Kantor Urusan Agama dan Pengadilan Agama.

Sekretariat bertanggung jawab atas administrasi umum, kepegawaian, dan keuangan, serta menjadi pusat koordinasi untuk penyusunan program kerja dan evaluasi di lingkungan Dinas. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan masing-masing memiliki fungsi khusus dalam manajemen administrasi dan keuangan.

Bidang-bidang seperti Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Identitas Penduduk, Pindah Datang dan Pendataan Penduduk, serta Pelayanan Sipil memiliki tugas spesifik dalam penerbitan dokumen kependudukan dan koordinasi administrasi kependudukan. Begitu juga dengan Bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data yang mengelola informasi kependudukan dan inovasi pelayanan.

Secara keseluruhan, struktur dan fungsi yang terperinci ini menunjukkan upaya Disdukcapil Kota Madiun dalam mengelola dan meningkatkan layanan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil sesuai dengan regulasi dan kebutuhan masyarakat setempat.

2. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Madiun

Implementasi pelayanan administrasi kependudukan daring melalui Anjungan Dukcapil Madiun (ADM)

menunjukkan beberapa unsur utama. Pertama, pelaksana utama dari pelayanan ini adalah Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data (PIAK) di Dukcapil Kota Madiun, yang dipimpin oleh Ibu Heny Rahayu, SE, M.Si. Selain itu, terdapat personel kunci seperti Pak Wahyu dan Mbak Yessi sebagai pengelola ADM di tingkat pusat layanan dan Pahlawan *Street Center* (PSC).

Kedua, program ini telah dijalankan sejak tahun 2021 atas perintah Kementerian Dalam Negeri untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Prosedur untuk ADM telah diatur dengan jelas dalam Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Ketiga, kelompok sasaran dari program ini adalah seluruh lapisan masyarakat Kota Madiun, meskipun masyarakat dari luar juga dapat menggunakan layanan ini. Hal ini sejalan dengan tujuan untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Keempat, implementasi program ADM dianalisis dengan menggunakan empat variabel yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Menurut George C. Edward III terdapat empat variabel untuk menganalisis keberhasilan implementasi, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses pengiriman informasi dari satu orang ke orang lain melalui berbagai media agar orang yang menerima pesan dapat memahaminya dengan benar. Menurut Lukitaningsih (2013) komunikasi yang efektif adalah kunci keberhasilan bagi organisasi, termasuk dalam hal penyebaran informasi melalui iklan dan sosialisasi kepada masyarakat. Variabel komunikasi sebagai faktor kunci keberhasilan. Dukcapil Kota Madiun telah melakukan berbagai upaya komunikasi, seperti sosialisasi, iklan di Sakti TV, dan talkshow radio, untuk mempromosikan layanan ADM kepada masyarakat. Meskipun demikian, sosialisasi ini belum optimal karena masih ada kelurahan yang belum melakukan penyebaran informasi yang memadai kepada penduduknya. Adapun unsur komunikasi terbagi menjadi tiga, yaitu :

a. Transmisi

Transmisi merupakan kegiatan mendistribusikan atau meyebarakan informasi mengenai program kepada pelaksana kebijakan yaitu Dukcapil Kota Madiun, kelompok sasaran yaitu masyarakat Kota Madiun, dan pihak lain yang memiliki kepentingan seperti organisasi pemerintah daerah serta tokoh masyarakat. Pelaksana, dalam hal ini Dukcapil Kota Madiun telah mendapatkan segala informasi mengenai program ADM melalui diklat

nasional untuk *administrator database* setiap kabupaten dan kota.



Gambar 3. Sosialisasi ADM Melalui Forum “Dukcapil Go Digital”

Sumber : Dokumentasi Penulis (2024)

Penyebaran informasi oleh Disdukcapil Kota Madiun kepada kelompok sasaran telah dilakukan dengan berbagai cara melalui media yang berbeda. Salah satunya melalui Sosialisasi ADM pertama kali yang dilakukan dalam kegiatan forum “Dukcapil Go Digital” yang dilakukan pada 10 November 2021.

Perbedaan bentuk sosialisasi tersebut membuat penyebaran informasi mengenai mesin ADM menjadi tidak jelas dan tidak menyeluruh. Sehingga, manfaat yang dihasilkan dari proses sosialisasi tersebut kurang maksimal. Akibat dari model sosialisasi tersebut, banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan ADM di Pahlawan Street Center serta penggunaan mesin tersebut kurang maksimal.

Dukcapil Kota Madiun menyadari adanya kekurangan dalam proses sosialisasi tersebut. Oleh karena itu, Dukcapil Kota Madiun juga melakukan penyebaran informasi melalui media siar, seperti TalkShow di Radio DCS dan JTV Talkshow Serta Iklan di Sakti TV. Iklan ditayangkan pada 01 s.d. 15 Februari 2024.

Secara keseluruhan, implementasi ADM di Kota Madiun menunjukkan upaya yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan melalui teknologi digital, meskipun perlu terus ditingkatkan dalam hal sosialisasi dan komunikasi agar mencapai target yang lebih luas dan efektif.

b. Kejelasan

Pada dimensi kejelasan mencakup penyampaian yang jelas kepada pelaksana (Dukcapil Kota Madiun), kelompok sasaran (masyarakat Kota Madiun), serta pihak lain seperti Kepala Organisasi Pemerintahan Daerah, kelurahan, dan kecamatan.

Persiapan untuk mencapai kesuksesan program telah dilakukan melalui diklat yang rutin diselenggarakan setiap tahun oleh Kementerian Dalam Negeri. Diklat ini melibatkan Administrator Database dari tingkat pusat (Jakarta) dan provinsi (Jawa Timur), yang kemudian mentransfer pengetahuan kepada pegawai Dukcapil di Kota Madiun. Hal ini dilakukan untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap sistem ADM sebelum pelaksanaan di lapangan.

Pada tingkat masyarakat, tujuan program sudah tersampaikan dengan jelas. Masyarakat mengerti bahwa tujuan ADM adalah untuk memudahkan pencetakan dokumen kependudukan seperti KK, akte, dan KIA secara mandiri, menghindari antrian di kantor pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kejelasan dalam komunikasi dan persiapan yang matang dari level nasional hingga masyarakat menjadi kunci keberhasilan implementasi ADM di Kota Madiun.

c. Konsistensi

Konsistensi dalam komunikasi pada implementasi program ADM oleh Dukcapil Kota Madiun dilakukan secara berulang, baik dari pihak Dukcapil sendiri, kelompok sasaran, yaitu (masyarakat Kota Madiun, maupun pihak lain yang terlibat. Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melakukan upaya konsistensi melalui diklat rutin Administrator Database setiap tahun, yang membantu Dukcapil memahami dan menyebarkan program baru dengan efektif. Meskipun Dukcapil telah melakukan komunikasi melalui berbagai media seperti iklan di Sakti TV dan siaran radio, serta mengatur jadwal tayang iklan dengan baik. Walaupun terdapat beberapa aspek konsistensi komunikasi belum optimal. Sosialisasi melalui forum-forum tertentu, seperti Dukcapil Go Digital dan forum dafduk, masih belum dilakukan secara rutin, yang dapat mempengaruhi kejelasan dan pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan tujuan ADM.

2. Sumberdaya

Sumber daya yang diperlukan oleh Dukcapil Kota Madiun untuk mengoperasikan mesin Anjungan Dukcapil Madiun (ADM) terbagi menjadi 3 aspek, sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

ADM dioperasikan oleh pegawai Dukcapil dari bidang PIAK khususnya oleh Administrator Database. Mereka memiliki latar belakang pendidikan di bidang teknologi informatika dan komputer. Meskipun pegawai memiliki kompetensi yang diperlukan, masih ada tantangan terkait respon yang lambat dari admin ADM, yang disebabkan oleh penggunaan pesan manual.

b. Sumber Daya Finansial

Pengadaan ADM didukung oleh APBD Kota Madiun dan hibah pusat. Dana dialokasikan setahun sebelumnya untuk memastikan mesin dan infrastruktur terpenuhi, walaupun masih ada keterbatasan dalam mencetak KTP dikarenakan perubahan kebijakan terpusat.

c. Sarana dan Prasarana

Konter ADM dilengkapi dengan mesin ADM, AC untuk mendinginkan server yang aktif 24 jam, serta kolaborasi dengan pihak lain seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun untuk memastikan pengoperasian mesin yang optimal. Kolaborasi tersebut dilakukan karena mesin ADM kerap eror ketika digunakan.



Gambar 4. Konter ADM di Pahlawan Street Center

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2024)

Meskipun mesin ADM dapat mencetak berbagai dokumen kependudukan, seperti KK dan Akta Kelahiran. Namun tidak mampu mencetak KTP karena perubahan struktur database yang terpusat. Mesin ADM masih dalam proses perbaikan dan pengoptimalan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat.

Pihak Dukcapil Kota Madiun telah memenuhi keseluruhan sumberdaya, baik sumberdaya manusia, finansial, serta sarana prasarana. Tetapi terdapat masalah dalam proses pelaksanaannya, yaitu masyarakat mengeluhkan respon dari *call center* yang membutuhkan waktu lama. Hal tersebut terjadi karena pegawai tersebut membalas pesan secara manual sehingga waktu yang dibutuhkan dalam membalas pesan tergantung ketersediaan pegawai. Masalah tersebut juga terjadi pada penelitian Srihandoko & Ayu (2021) bahwa *customer service* membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melayani konsumen sehingga menyebabkan kebosanan bagi konsumen yang sedang menunggu, terutama konsumen yang ingin menyampaikan keluhan. Untuk mengatasi hal tersebut, dapat menambah jumlah SDM, memberikan pelatihan manajemen waktu dan komunikasi efektif, serta memanfaatkan teknologi seperti *chatbot* untuk mengatasi pertanyaan umum secara otomatis. Selain itu, masalah lain yang dikeluhkan oleh masyarakat adalah

mesin ADM yang tidak bisa mencetak KTP. Pencetakan tersebut tidak dapat dilakukan karena data yang ada telah ditarik di pusat.

3. Disposisi

Disposisi meliputi komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis, memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik di Dukcapil Kota Madiun. Komitmen ditunjukkan melalui ketersediaan layanan 24 jam dari admin *call center* untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan masyarakat, meskipun responsnya mungkin memakan waktu. Pelayanan yang beragam, baik secara *daring* maupun luring, juga menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang efektif. Kejujuran tercermin dalam proses penganggaran yang akuntabel, memastikan pengelolaan anggaran yang tepat dan transparan. Sifat demokratis terlihat dalam proses perencanaan ADM dengan adanya musyawarah antara berbagai pihak terlibat. Pusat juga menunjukkan keterbukaan terhadap masukan dari daerah dalam pengembangan sistem aplikasi ADM, mencerminkan sifat demokratis dalam pembangunan kebijakan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan lapangan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan pembagian tugas secara terpisah yang memiliki probabilitas untuk menempatkan pegawai berpengalaman disuatu posisi untuk melaksanakan tugas masing-masing. Struktur birokrasi yang efektif mencakup SOP yang telah ditetapkan untuk Anjungan Dukcapil Mandiri, yang merupakan pedoman standar untuk meningkatkan kinerja organisasi. SOP ini mencakup detail teknis seperti spesifikasi mesin ADM dan prosedur pelayanan, dimana telah membantu dalam perencanaan dan pelaksanaan ADM di PSC. Adanya prosedur yang terpasang di mesin ADM membantu masyarakat dalam menggunakan layanan dengan efektif



Gambar 5. Prosedur Pencetakan Melalui Mesin ADM
Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)

Selain itu, struktur birokrasi yang fleksibel juga terlihat dalam respons cepat terhadap kebutuhan masyarakat, baik melalui layanan *daring* maupun luring. Hal ini memotong alur pelayanan yang tidak perlu dan mempercepat proses pelayanan. Struktur organisasi yang jelas dan tercetak di dinding kantor memberikan transparansi dalam pembagian tugas dan tanggung jawab, serta membantu masyarakat mengenal pegawai yang bertugas dengan lebih baik. Keseluruhan, struktur birokrasi yang baik di Dukcapil Kota Madiun memfasilitasi implementasi kebijakan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, Dukcapil Kota Madiun telah memenuhi persyaratan untuk variabel struktur birokrasi dengan tersedianya SOP yang sah dan dipatuhi serta adanya struktur organisasi yang jelas dan terpampang di tempat kerja. Hal ini penting untuk memastikan keberhasilan dan efektivitas implementasi ADM dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Madiun.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu terselesainya artikel ini, di antaranya:

1. Ibu Indah Prabawati, S. Sos., M.Si selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Dr. Tjitjik Rahaju, M.Si dan Ibu Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si selaku dosen penguji.

3. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISIPOL Unesa.
4. Kedua orang tua yang sudah memberi segala bentuk dukungan.
5. Teman-teman yang senantiasa memberi dukungan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi ADM di Kota Madiun telah memenuhi beberapa unsur penting. Pelaksana utama dari program ini adalah Pegawai Dukcapil Kota Madiun, terutama dari bidang Pelayanan Informasi dan Administrasi Kependudukan (PIAK). Program ini ditujukan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui ADM kepada masyarakat Kota Madiun.

Meskipun demikian, terdapat beberapa variabel yang belum terimplementasi dengan baik. Variabel komunikasi masih kurang optimal karena sosialisasi terkait ADM dilakukan hanya sekali dalam forum dafduk dan kemudian diserahkan kepada pihak kelurahan untuk disebarluaskan dengan gaya komunikasi yang berbeda-beda, seperti pertemuan langsung dan penggunaan WhatsApp. Hal ini mengakibatkan informasi yang tidak konsisten dan hasil yang diharapkan oleh Dukcapil tidak optimal.

Variabel sumber daya masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal responsivitas pegawai terhadap permintaan masyarakat yang memakan waktu karena belum menggunakan pesan otomatis dalam aplikasi. Selain itu, masalah teknis seperti tidak dapatnya mesin ADM mencetak KTP disebabkan oleh beberapa faktor termasuk masalah data kependudukan yang ditarik oleh pusat sejak Desember 2021 serta seringnya masyarakat melakukan pencetakan ganda secara tidak sengaja.

Disposisi dalam program ini telah terlaksana dengan baik. Komitmen tinggi pegawai tercermin dalam penanggung jawab yang siap menangani masalah selama 24 jam serta pelayanan yang cepat baik secara daring maupun langsung. Dimensi kejujuran dalam penganggaran dan pengadaan ADM tercermin dalam proses yang transparan dan akuntabel, sementara sifat demokratis tercermin dalam musyawarah dengan berbagai pihak terkait.

Variabel terakhir, yaitu struktur birokrasi, telah terimplementasi dengan baik dengan adanya SOP yang jelas dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun serta mekanisme operasional mesin ADM yang terpasang. Struktur birokrasi yang fleksibel juga membantu dalam pengorganisasian tugas dengan baik, terbukti dengan pemasangan struktur organisasi di dinding kantor sebagai bentuk pengingat dan motivasi bagi pegawai.

Saran

Berdasarkan temuan kekurangan dan kelemahan dalam implementasi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Kota Madiun, perlu adanya perbaikan di masa mendatang. Berikut adalah saran yang dapat diberikan oleh peneliti:

1. Dukcapil Kota Madiun perlu membuat prosedur sosialisasi yang menjadi standar untuk pihak kelurahan. Tujuan adanya prosedur tersebut untuk memaksimalkan sosialisasi, sehingga seluruh informasi terkait ADM dapat tersampaikan dengan baik. Seperti mesin ADM yang tidak bisa mencetak KTP, prosedur penggunaan mesin, dan manfaat dari mesin ADM. Prosedur sosialisasi juga dapat membantu pihak kelurahan dalam menentukan langkah-langkah sosialisasi.
2. Penanggung jawab mesin ADM perlu melakukan pemeriksaan mesin secara berkala untuk meminimalisir masalah dan eror. Dukcapil Kota Madiun dapat menggandeng Diskominfo Kota Madiun dalam pengecekan mesin secara berkala. Hal ini juga dapat memaksimalkan hasil dari kerja sama antar Organisasi Pemerintah Daerah.
3. Dukcapil Kota Madiun diharapkan menggunakan pesan otomatis untuk nomor pengaduan. Pesan otomatis dapat membalas segala keluhan warga dengan lebih cepat, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu balasan yang lebih lama dari penanggung jawab. Sehingga keluhan dan masalah dapat teratasi dengan cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, N. W. A., Supriyono, B., & Shobaruddin, M. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 63–72.
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm) (Studi Kasus Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika*, 2017, 637–652. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p637-652>
- Dewi, R. K. (2016). *Studi Analisis Kebijakan* (1st ed.). CV Pustaka Setia.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>

- Febrianti, O. D., & Prabawati, I. (2022). Implementasi Kebijakan Sedudo (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) Di Kantor Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 1435–1446.
<https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1435-1446>
- Kompas.com. (2019). *5 Fakta Mengenai Anjungan Dukcapil Mandiri, Apa Saja?* Kompas.Com.
<https://www.kompas.com/tren/read/2019/11/26/103053765/5-fakta-mengenai-anjungan-dukcapil-mandiri-apa-saja>
- Lukitaningsih, A. (2013). Iklan yang efektif sebagai strategi komunikasi pemasaran. *Jurnal ekonomi dan kewirausahaan*, 13(2), 116-129.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik* (H. T. Gedeona & M. Nurafandi (eds.); 3rd ed.). CV. Alfabeta.
- Srihandoko, W., & Ayu, F. R. P. (2021). Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 31-40.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik* (D. Mariana & C. Paskarina (eds.); 1st ed.). Penerbit API Banduung.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Banyumedia.

