

Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM): Analisis Kinerja Pelayanan Publik Melalui *Model Service Quality* di Kota Denpasar

Made Pingkan Pradnyandari¹, I Made Yudhiantara², I Putu Adi Permana Putra³
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik¹²³
Universitas Warmadewa
pingkanmade15@gmail.com¹

Abstract

This study aims to explore further the performance of ADM machines in providing digital-based civil registration services. This qualitative study employed a descriptive and analytical case study approach, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. Both primary and secondary data were used. The informants for this study were purposively selected, totaling 18 individuals. Data analysis was conducted using interactive qualitative analysis, which consists of data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing/verification. The results showed that, in general, the performance of ADM machines is quite good in providing civil registration printing services to the public based on the Model Service Quality indicators. However, there are several shortcomings that need to be addressed, including power outages, unstable internet connections, lengthy activation processes, insufficient public socialization, lack of dedicated personnel to serve the ADM, technical issues with the KIA printer, and lack of recording of ADM machines used by several institutions. Service disruptions were also caused by the slow response of the Civil Registry Office technicians in addressing problems or repairing the ADM machines. Therefore, efforts are needed to improve the performance of ADM machines, such as improving infrastructure, enhancing internet connectivity, simplifying the activation process, intensifying socialization, conducting regular maintenance on hardware, and improving the reporting and coordination system with the Civil Registry Office. This study found that the physical condition and quality of service through ADM machines requires regular attention and maintenance to optimize public service performance.

Keywords: *performance; ADM machine; public service; digitalization*

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada eksplorasi lebih lanjut mengenai kinerja dari pemanfaatan mesin ADM sebagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif dan analisis, dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan melalui teknik *purposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak 18 informan. Analisis data dilakukan dengan analisis kualitatif interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja mesin ADM sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan pencetakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat berdasarkan indikator Model *Service Quality*. Namun, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, yaitu gangguan jaringan listrik, ketidakstabilan koneksi internet, proses aktivasi memakan waktu lama, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya SDM yang berfokus pada pelayanan mesin ADM, kendala teknis pada printer KIA, serta kurangnya pencatatan penggunaan mesin ADM oleh beberapa instansi. Hambatan pelayanan juga terjadi karena lambatnya teknisi Disdukcapil dalam menangani permasalahan atau perbaikan pada mesin ADM. Oleh karena itu, perlu adanya upaya peningkatan kinerja mesin ADM, seperti perbaikan infrastruktur, peningkatan kualitas jaringan internet, penyederhanaan proses aktivasi, intensifikasi sosialisasi, perawatan berkala pada perangkat keras, serta peningkatan sistem pelaporan dan koordinasi ke Disdukcapil. Sehingga penelitian ini menemukan bahwa kondisi fisik dan kualitas pelayanan melalui mesin ADM membutuhkan perhatian dan pemeliharaan berkala agar dapat mengoptimalkan kinerja pelayanan publik.

Kata kunci: kinerja; mesin ADM; pelayanan publik; digitalisasi

PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi saat ini masyarakat Indonesia dihadapkan oleh perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang semakin meningkat. Era digitalisasi terintegrasi dengan daya penggunaan internet yang dimanfaatkan oleh masyarakat. Peningkatan penggunaan internet pada masyarakat menandakan perkembangan TIK berpengaruh dalam seluruh aspek kehidupan masyarakat. Konektivitas internet berfungsi sebagai mediator dalam mengakses sebuah informasi dan pelayanan yang disediakan oleh berbagai sektor seperti, sektor swasta dan sektor pemerintah (Christover & dkk, 2023). Pada sektor pemerintah, perkembangan teknologi menuntut pemerintah melakukan perubahan proses penyelenggaraan birokrasi di Indonesia, salah satunya dalam bidang pelayanan publik. Terdapat berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, salah satu bentuknya adalah pelayanan pemerintah dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil). Fenomena saat ini dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tercatat masih memiliki beberapa persoalan, seperti alur pelayanan yang berbelit-belit, pencatatan administrasi dengan menggunakan desain *paper based* yang tidak efisien, memerlukan jangka waktu pengerjaan yang relatif panjang, dan proses pengajuan hingga tahap pencetakan dokumen yang dilakukan secara konvensional di Disdukcapil (Ruzaqila & dkk, 2024). Untuk menekan persoalan tersebut pemerintah berupaya melakukan akselerasi yang mendukung digitalisasi dalam proses pelayanan kepada masyarakat (Rahayu & Agus, 2022).

Mengenai upaya realisasi pelayanan administrasi secara digital, Kemendagri mengeluarkan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang mana saat ini telah diubah dalam bentuk Permendagri Nomor 2 Tahun 2023, dimana tujuan perubahan ini pada penggunaan kertas yang awalnya menggunakan kertas khusus dan sekarang menggunakan kertas HVS 80 gram. Hal ini menekankan kepada Disdukcapil di seluruh Indonesia untuk menerapkan pelayanan publik berbasis Dalam Jaringan (Daring) yang datanya terintegrasi dan berbasis ke dalam program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) (Ruzaqila & dkk, 2024). Berdasarkan hal tersebut Kemendagri menginisiasi sebuah inovasi pelayanan administrasi digital berupa mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang dapat mencetak beberapa jenis dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil seperti Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, surat pindah, surat keterangan tempat tinggal, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Peluncuran mesin ADM mengacu untuk memenuhi komitmen dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi pelayanan yang akan dirasakan oleh masyarakat, dan meminimalisir penyalahgunaan jabatan hingga pungutan liar yang menjadi momok bagi masyarakat, diharapkan dapat memotong jalur birokrasi yang analog atau konvensional (Aji & dkk, 2023).

Pengoperasian mesin ADM telah dihimbau untuk dilakukan oleh seluruh instansi pemerintah di Indonesia. Disdukcapil Kota Denpasar merupakan daerah ketujuh di Indonesia dan instansi pemerintahan Kabupaten/Kota pertama di Bali yang meluncurkan mesin ADM (Denpasar, 2020). Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, pengguna mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kota Denpasar berkisar 20 orang per hari dengan jumlah blangko yang tersedia 100 blangko KTP dan 500 blangko untuk akta

maupun KK, serta persebaran mesin ADM yang belum merata di Kota Denpasar (Kilas, 2021). Jumlah instansi pemerintah yang telah mengoperasikan mesin ADM hanya satu di Gedung Graha Sewaka Dharma dan tujuh di Desa/Kelurahan. Sedangkan, jumlah Desa/Kelurahan di Kota Denpasar sebanyak 43 Desa/Kelurahan (Statistik, 2024). Meskipun telah diupayakan digitalisasi melalui mesin ADM, pemanfaatannya di Kota Denpasar masih terdapat kendala. Jumlah mesin ADM yang terbatas, dimana hanya terdapat pada delapan instansi dan distribusi mesin yang tidak merata mengindikasikan terdapat hubungan dengan tidak banyaknya jumlah pengguna mesin ADM tersebut. Kendala ini menjadi permasalahan dalam pelayanan publik yang berbasis digital di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini menunjukkan bahwa Permendagri Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring belum sepenuhnya terealisasi oleh seluruh instansi pemerintah di Kota Denpasar.

Penggunaan mesin ADM diperlukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan jumlah mesin yang terbatas dan persebaran mesin yang tidak merata, hal tersebut mengindikasikan adanya hubungan dengan tidak banyaknya jumlah penggunaan mesin ADM. Kondisi ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Vira Yulia Adryani (2024) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep yang memiliki permasalahan serupa dengan Kota Denpasar, dimana pengguna mesin ADM yang tidak mengalami peningkatan dan penempatan dari mesin ADM hanya pada dua tempat saja. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi mesin ADM belum berjalan dengan baik dan masyarakat belum mengenal mesin ADM (Adryani, 2024). Selain itu, terdapat penelitian oleh Kayla Alif Ruzaqila, dkk (2024) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Penelitian ini memiliki permasalahan mengenai minimnya penggunaan mesin ADM oleh masyarakat yang menyebabkan keberadaan mesin ADM jarang terpakai. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua mesin ADM beroperasi dengan baik, masyarakat tidak memiliki kesempatan untuk menggunakan mesin ADM, dan lainnya (Ruzaqila & dkk, 2024).

Berdasarkan keterkaitan pemaparan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, terlihat bahwa mesin ADM dirancang untuk mempermudah akses layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat. Namun, jumlah mesin ADM yang terbatas dan persebaran tidak merata dari mesin ADM, dimana hanya terdapat pada delapan instansi, mengindikasikan terdapat hubungan dengan tidak banyaknya jumlah pengguna yang memanfaatkan mesin ADM dalam melakukan pelayanan pencetakan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian ini akan berfokus pada eksplorasi lebih lanjut mengenai kinerja dari pemanfaatan mesin ADM sebagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis digital pada delapan instansi yang mengoperasikan mesin ADM. Maka, penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat melihat kinerja mesin ADM berbasis digital di Kota Denpasar. Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas terdapat ketertarikan melakukan penelitian dengan topik digitalisasi pelayanan publik mengenai analisis kinerja pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Berbasis Digital di Kota Denpasar.

KAJIAN LITERATUR

Kinerja

Kinerja tidak terlepas dari proses, hasil, dan daya guna. Torang (2014) dalam (Suciati & dkk, 2022) mengatakan kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu, kelompok, atau program di dalam organisasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas

pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria, dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang telah berlaku dalam organisasi pemerintah. Kinerja menurut Robbins merupakan suatu evaluasi terhadap pekerjaan yang dibandingkan dengan kriteria yang telah menjadi kesepakatan dan ketetapan (Zulfia & Frinaldi, 2023). Kinerja merupakan hasil yang dicapai menurut ukuran yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu dan berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku atau tindakan (Latipah & dkk, 2024).

Dalam perkembangannya kinerja (*performance*) adalah tingkat pencapaian atau “*the degree of accomplishment*” dan kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan sebuah organisasi. Dalam konteks ini, kinerja harus dapat menggambarkan hasil yang diraih, tidak hanya sekedar cara kerja, proses, kemampuan, maupun perilaku individu. Adapun pencapaian hasil yang dimaksud, yaitu pencapaian hasil yang diraih oleh individu, kelompok, institusi, dan suatu program atau kebijakan. Mengetahui kinerja sangat penting untuk melihat apakah suatu aktivitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif. Penilaian kinerja pada setiap organisasi atau instansi berbeda tergantung pada model pelayanan yang dihasilkan (Pujowati, 2021).

Kinerja dapat dilihat dalam berbagai jenis, salah satunya kinerja organisasi dalam bentuk pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik merupakan implementasi dari kewajiban, wewenang, tugas, dan tanggung jawab secara rutin dan secara kelembagaan berdasarkan struktur organisasi pemerintah. Esensi kinerja pelayanan publik oleh Surjadi dinyatakan dengan istilah cepat, tepat, akurat, dan berkualitas (Sim & Atong, 2023).

Dapat dipahami bahwa kinerja merupakan hasil kerja atau output yang dicapai dari suatu kegiatan, proses, dan program atau kebijakan tertentu, baik yang dijalankan oleh individu, kelompok, institusi, ataupun program sesuai dengan norma, ukuran, maupun standar yang telah ditetapkan. Salah satu jenis kinerja, yaitu kinerja pelayanan publik yang mana pemerintah berupaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara yang diimplementasikan melalui program kerja.

Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Tahun 1998 memberi definisi bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat ataupun daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat (Riani, 2021). Monier (1998) dalam (Lestari & Santoso, 2022) mengatakan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain, bertujuan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dan suatu negara (*welfare state*).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Witri, 2022). Hal mendasar dalam pelayanan publik adalah dilaksanakannya standar pelayanan publik yang menjadi pondasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Setiap

penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dinyatakan sebagai jaminan kepada penerima pelayanan (Titania & Nursadi, 2023).

Pelayanan publik memiliki berbagai bentuk dan jenis. Bentuk pelayanan publik mengacu pada cara atau metode pelayanan yang diberikan. Pelayanan ini dapat berupa pelayanan langsung, tidak langsung, atau pelayanan secara mandiri. Bentuk pelayanan publik terdiri dari Pelayanan Digital dan Pelayanan Manual. Pelayanan digital adalah pelayanan yang menggunakan teknologi digital, seperti *website*, aplikasi, dan *platform online* yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan, pelayanan manual adalah pelayanan yang dilakukan secara konvensional tanpa bantuan teknologi digital. Sementara itu, jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dikelompokkan menjadi tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD sesuai keputusan Kepmenpan nomor 63 Tahun 2003, yaitu pelayanan administratif, pelayanan jasa publik, dan pelayanan barang publik (Bakar, 2020). Menurut Bharata (2004) dalam (Engkus & dkk, 2021) unsur-unsur yang memiliki peran penting dalam proses pelayanan publik, yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan penerima layanan.

Menurut Zeithaml, Parasurman, dan Berry (2012) dalam (Rahmadana & dkk, 2020) terdapat lima indikator pokok dalam pelayanan publik yang menjadi sebuah acuan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan. Indikator yang dimaksud tergabung dalam Model *Service Quality*. Model *Service Quality* terdiri dari lima indikator, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*)
Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal sebagai wujud baru dalam pelayanan publik yang meliputi fasilitas fisik seperti, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), kehadiran para pengguna, dan tampilan dari personalia.
2. Keandalan (*reliability*)
Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Pelayanan harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
Responsiveness atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan atau kesediaan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, responsif, dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas di dalam melayani kebutuhan masyarakat.
4. Jaminan (*assurance*)
Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan sebuah kemampuan yang mengacu pada kompetensi untuk dapat memberikan rasa aman, kepastian pengetahuan, dan dapat dipercaya mengenai jaminan terhadap pelayanan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*empathy*)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersikap individual atau pribadi kepada masyarakat yang mencakup kepedulian serta perhatian individual dalam berkomunikasi dan memahami kebutuhan masyarakat. Pemberi layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Dapat dimengerti bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan suatu negara. Pelayanan publik dapat berbentuk pelayanan digital dengan jenis pelayanan di bidang administratif, jasa publik, dan barang publik. Penelitian ini dianalisis dengan lima poin, yaitu (1) Bukti (*tangibles*); (2) Keandalan (*reliability*); (3) Ketanggapan (*responsiveness*); (4) Jaminan (*assurance*); dan (5) Empati (*empathy*).

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan sebuah mesin anjungan yang dikeluarkan oleh Kemendagri melalui Ditjen Dukcapil pada 25 November 2019. Peluncuran mesin ADM ini merupakan bagian dari program “Dukcapil Go Digital” yang menandakan adanya transisi dari proses kerja manual menjadi digital. Mesin ADM berfungsi seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), namun mesin ADM dirancang untuk mencetak dokumen kependudukan masyarakat. Keunggulan mesin ADM terletak pada ketersediaannya tanpa batas waktu dan tidak dibatasi oleh wilayah administratif. Inovasi mesin ADM diharapkan dapat memotong potensi maladministrasi, seperti korupsi, percaloan, dan pungutan liar.

Mesin ADM merupakan salah satu inovasi Disdukcapil dalam mengatasi lamatnya pembuatan dokumen kependudukan (Fatimatuzzahro & dkk, 2024). Mesin ADM merupakan sistem layanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah sebagai penyelenggara administrasi kependudukan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan yang dilakukan dalam pelayanan secara daring. Melalui mesin ADM masyarakat dapat melakukan pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri. Mesin ADM mampu mencetak dokumen kependudukan yang dibagi menjadi empat klaster, yakni biodata, kartu, akta, dan surat keterangan (Ananda & dkk, 2024). Mesin ADM dapat mencetak berbagai dokumen administrasi kependudukan seperti akta kematian, akta kelahiran, akta perceraian, akta pengangkatan, KK, KIA, dan dokumen-dokumen pencatatan sipil lainnya (Dewi & Oktariyanda, 2022).

Pemerintah Kota Denpasar melalui Disdukcapil Kota Denpasar meluncurkan ADM sebagai mesin pelayanan masyarakat dalam bidang pencatatan sipil pada 27 Februari 2021 yang bertempat di Graha Sewaka Dharma. Peluncuran ini menjadikan Kota Denpasar sebagai Kabupaten/Kota pertama di Bali dan instansi ketujuh di Indonesia yang menggunakan mesin tersebut (Suparta, 2020). Pada Disdukcapil Kota Denpasar terdapat delapan unit mesin ADM, tujuh unit mesin pengadaan dari Disdukcapil dan satu unit mesin milik Desa Tegal Harum Denpasar Barat yang mesinnya dari *Corporate Social Responsibility* (CSR), yaitu Bank BPD Bali (Nv, 2022). Mesin ADM terletak di beberapa area atau instansi di Kota Denpasar, yaitu Gedung Graha Sewaka Dharma, Kantor Kelurahan Dangin Puri, Kantor Kelurahan Dauh Puri, Kantor Kelurahan Peguyangan, Kantor Kelurahan Sumerta, Kantor Kelurahan Panjer, Kantor Kelurahan Sesean, dan Kantor Desa Tegal Harum (Tca, 2024).

Dapat dipahami bahwa ADM merupakan sebuah inovasi alat pelayanan publik berupa mesin yang diluncurkan oleh Kemendagri melalui Disdukcapil dengan memanfaatkan teknologi digital. Selain itu, mesin ADM diciptakan sebagai salah satu alternatif pelayanan dalam memudahkan masyarakat mencetak seluruh dokumen kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif studi kasus (*case study*) yang bersifat deskriptif dan analisis. Deskriptif dalam penelitian kualitatif berarti menggambarkan dan menjabarkan peristiwa, fenomena, dan situasi sosial yang diteliti. Analisis berarti memaknai dan menginterpretasikan serta membandingkan data hasil penelitian. Menurut Bogdan dan Taylor (2008) dalam (Wawuru, 2023) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif memiliki lima karakter pendekatan sebagai metodologi yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Dari lima pendekatan tersebut yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus (*case study*). Menurut Baxter dan Jack (2008) dalam (Adlini & dkk, 2022) pendekatan studi kasus (*case study*) merupakan sebuah pendekatan yang menekankan pada analisis mendalam, intensif, dan terinci mengenai suatu hal yang diteliti baik berupa program, peristiwa, aktivitas, dan lainnya untuk memperoleh pengetahuan atau informasi secara mendalam.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan sumber data berupa data primer yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Penelitian ini menggunakan satuan kajian atau *unit of analysis*, yaitu satuan yang diteliti, seperti individu, kelompok, benda, atau suatu latar peristiwa sosial. Pada penelitian ini menggunakan satuan kajian yang kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat dalam melihat kinerja pelayanan ADM berbasis digital di Kota Denpasar. Penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan jenis purposive sampling. *Purposive sampling* merupakan suatu metode sampling non random sampling dimana peneliti memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan riset sehingga diharapkan dapat menanggapi kasus dalam penelitian (Lenaini, 2021). Informan dalam penelitian terdiri dari 18 informan yaitu, staf analisis kebijakan ahli muda di Disdukcapil Kota Denpasar, kepala seksi atau staf bidang pelayanan publik pada tujuh Desa/Kelurahan yang terdiri dari Kelurahan Dangin Puri, Kelurahan Dauh Puri, Kelurahan Peguyangan, Kelurahan Sumerta, Kelurahan Panjer, Kelurahan Sesetan, dan Desa Tegal Harum, serta masyarakat Kota Denpasar yang telah menggunakan mesin ADM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bukti Fisik atau *Tangibles* Pelaynana Melalui ADM

Tangibles merupakan indikator pertama yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik melalui pemanfaatan mesin ADM. Pada indikator ini terdapat pertanyaan yang menysasar pada seluruh informan yang dibagi menjadi beberapa kelompok pertanyaan untuk mendapatkan hasil pada indikator *tangibles*. Indikator *tangibles* memiliki hasil temuan yang erat berkaitan dengan definisi dari indikator *tangibles* tersebut. Indikator ini pada dasarnya menjelaskan suatu instansi tidak hanya sekedar memberikan pelayanan, tetapi membuat sebuah wajah baru pada pelayanan. Hal ini ditujukan untuk menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat melalui pelayanan menggunakan mesin ADM dengan bentuk fisik yang memadai dan desain yang menarik,

sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Indikator ini menekankan pada pentingnya pelayanan publik saat ini tidak hanya dinilai dari segi efektivitas dan efisiensi, tetapi juga dari bagaimana suatu instansi memberikan pengalaman positif bagi masyarakat saat berinteraksi untuk mendapatkan pelayanan. Fasilitas fisik yang baik menjadi salah satu instrumen penting untuk mencapai tujuan tersebut.

Hasil temuan mengenai indikator *tangibles* adalah mesin ADM dapat dikatakan sebuah fasilitas baru yang telah berjalan cukup baik dimulai sejak tahun 2021. Dalam pengoperasiannya memiliki tampilan yang sederhana. Keadaan fisik mesin yang cukup baik dilihat melalui kedelapan instansi memiliki bukti fisik mesin yang masih memadai untuk digunakan. Perlengkapan utama yang termuat di dalam mesin ADM, yaitu komputer, pemindai *barcode*, dan dua printer yang dapat memberikan pelayanan pencetakan KK, akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, surat pindah, surat tempat tinggal, dan KIA. Temuan ini didukung oleh hasil wawancara di bawah ini, yaitu:

Hasil wawancara bersama Ibu Anak Agung Ayu Ekawathi selaku Staf Analisis Kebijakan Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar (Kamis, 21 November 2024) menyatakan bahwa “Kalau di mesin ADM itu kan ada komputer *touch screen* gitu kan, kemudian ada stavoltnya, kemudian ada ee pemindai *QR Code* gitu dan ada printer untuk mencetak, kebetulan ada printernya ada dua, jadi printer untuk cetak ee kartu satu dan printer untuk cetak ee kertas, iya jadi dokumennya kan berupa kertas sama berupa kartu. Jadi yang berupa kartu itu eee Kartu Identitas Anak, yang berupa kertas itu ada dokumen-dokumen seperti akta kelahiran, kartu keluarga, kemudian akta perkawinan”.

Ditemukan pula pelayanan pencetakan KTP melalui mesin ADM saat ini dihentikan karena adanya peralihan ke sistem IKD yang berbasis pada aplikasi dan kebijakan ini berlaku untuk seluruh mesin ADM. Dengan adanya integrasi antara mesin ADM dengan IKD dapat membantu meminimalisir kehilangan data dokumen yang dicetak karena masyarakat sudah memiliki cadangan data di IKD dan memberikan kemudahan akses masyarakat untuk mencetak dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus ke Disdukcapil. Pernyataan ini berkaitan dengan hasil wawancara bersama informan di bawah ini, yaitu:

Hasil wawancara bersama Ibu Anak Agung Ayu Ekawathi selaku Staf Analisis Kebijakan Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar (Jumat, 13 Desember 2024) menjelaskan bahwa “Dulunya bisa ya eee karena kan sekarang untuk KTP kita sudah pakai Identitas Kependudukan Digital jadi yang ada di *handphone* gitu kan dan apa namanya jadinya eee utuk sekarang itu dinonaktifkan ya. Jadi kedepannya akan menggunakan IKD gitu. Hal ini tidak hanya terjadi di lokasi ini, tetapi juga berlaku untuk semua mesin ADM”.

Hasil wawancara bersama Ibu Ni Luh Putu Yuni Astari selaku Staf Pelayanan Umum dan Kependudukan Kelurahan Sumerta (Senin, 25 November 2024) menuturkan bahwa “Iyaa, sangat mempermudah sekali pertama kita bisa mencetak dokumen sendiri tanpa kita perlu antre ke Dukcapil, kedua dengan ada alat mesinnya ini ee itudah yang saya bilang tadi kita bisa meminimal kehilangan data, jadi kalau misalnya kita mempunyai aplikasi IKD tinggal *scan* kita dapat data lagi jadi tidak perlu lapor polisi lagi, kalau kita sudah punya *back up* nya di IKD gitu”.

Seluruh instansi yang mengoperasikan mesin ADM juga melakukan *controlling* secara berkala untuk menjaga kualitas pencetakan dokumen, serta penyedia layanan juga memberikan pelayanan dengan baik, karena dapat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pencetakan dokumen kependudukan.

Hasil temuan di atas juga tidak menutup kemungkinan terjadinya kendala yang dialami oleh beberapa instansi mengenai fisik dari mesin ADM yang menyebabkan indikator *tangibles* belum berjalan dengan maksimal. Kendala yang dialami sebagian besar instansi, seperti adanya gangguan jaringan listrik, koneksi internet yang tidak stabil, dan proses aktivasi yang cukup memakan waktu. Hal ini di dukung oleh wawancara bersama informan, yaitu:

Hasil wawancara bersama Bapak I Made Sabda Pramana Pangestu selaku Pengelola Sistem Informasi Kependudukan Kelurahan Dauh Puri (Selasa, 10 Desember 2024) mengungkapkan bahwa “Mati listrik, internet bisa juga. Kalau internet ada gangguan sama listrik mati itu”.

Kendala terjadi pula pada proses pencetakan KIA yang membutuhkan waktu relatif lebih lama di Kelurahan Panjer. Kendala yang lebih spesifik dialami oleh Kelurahan Sasetan yang mana mengalami kerusakan pada printer KIA sehingga tidak bisa digunakan sampai saat ini dan sosialisasi mengenai cara penggunaan mesin ADM yang kurang dilakukan kepada masyarakat. Temuan ini didapatkan melalui wawancara dengan informan di bawah ini, yaitu:

Hasil wawancara bersama Ibu Ni Nyoman Seniawati selaku Kasi Pelayanan Umum dan Kependudukan Kelurahan Sasetan (Jumat, 29 November 2024) mengungkapkan bahwa “Nggih, semua. Kemarin kan KIA ya yang disini KTP nggak, KIA tapi sekarang macet karena nggak bisa ya namanya mesin ya ada aja kendalanya macet sampai sekarang, nggak bisa dipakai”.

Selanjutnya, terdapat permasalahan berupa kerusakan *mainboard* pada mesin ADM di Kelurahan Sumerta. Dimana mesin ADM dapat mengalami kerusakan pada *chip grafis*, konektor layar yang longgar, atau kerusakan pada kapasitor yang menyebabkan gangguan pada tampilan, seperti bergaris dan buram. Tampilan kerusakan tersebut terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 11 Contoh Kerusakan Mesin ADM di Kelurahan Sumerta
(Sumber: Data Primer Peneliti, 2024)

Kendala terjadi pula pada printer KIA yang tidak keluar dan kerusakan pada *power supply* mesin di Kelurahan Peguyangan, namun sudah diatasi dan diperbaiki oleh teknisi Disdukcapil Kota Denpasar. Kendala yang ditemukan berdasarkan hasil observasi yang diperkuat oleh wawancara bersama Ibu Putu Dewi Indra Bimayanti selaku masyarakat Kelurahan Sesetan (Jumat, 29 November 2024) menunjukkan bahwa tidak ada Sumber Daya Manusia (SDM) atau petugas secara khusus yang ditempatkan untuk pelayanan melalui mesin ADM, sehingga jika pelayanan konvensional sedang ramai, petugas registrasi yang merangkap petugas Desa/Kelurahan tidak bisa memberikan pelayanan optimal kepada seluruh masyarakat.

Kekurangan atau kelemahan indikator *tangibles* lainnya adalah saat ini frekuensi jumlah pengguna mesin ADM bervariasi dan tidak menentu, tidak semua instansi melakukan pencatatan kehadiran pengguna dari mesin ADM, hal ini menyebabkan tidak ada laporan valid yang disimpan dalam kurun waktu tertentu oleh masing-masing instansi. Instansi yang hanya memiliki laporan tertulis mengenai jumlah pengguna mesin ADM, yaitu Kelurahan Dangin Puri, Kelurahan Dauh Puri, dan Kelurahan Sesetan. Berikut di bawah ini merupakan contoh pencatatan pengguna mesin ADM yang dilakukan oleh Kelurahan Sesetan. Pencatatan ini sebagai tanda terima mengenai dokumen apa saja yang dicetak oleh masyarakat melalui mesin ADM untuk dapat digunakan memantau kinerja ADM, mengidentifikasi kebutuhan pengguna, dan evaluasi terhadap layanan.

**TANDA TERIMA CETAK DOKUMEN MESIN
ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI**

NO	NAMA	DOKUMEN YANG DICETAK	TANGGAL CETAK	TTD	KETERANGAN
1	Made Wawan Jumiarta	Kartu Keluarga	15-11-2024		
2	FO USANA NG SUPARNO	AKT	26-11-2024		
3	Mulyadi	Akt Kelahiran	28-11-2024		
4	Sri Randi Sri Tumawa	KK	28-11-2024		
5	Nispana Ekaugi	KK	29/11/2024		
6	Devi Prameswari	KK	29/11/2024		
7	I Wipi Kordika	KK	29/11/24		
8	Hjoman Edi Winata	KK	05/12/24		
9	Rusu Leona	Akt Kelahiran	05/12/24		
10	Made Putu	KK	05/12/24		

Scanned with CamScanner

Gambar 12 Contoh Laporan Penggunaan Mesin ADM
(Sumber: Data Primer Peneliti, 2024)

Keandalan atau *Reliability* dalam Pelayanan ADM

Indikator *reliability* pada dasarnya menggambarkan bahwa pentingnya suatu instansi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah menciptakan sebuah mesin ADM yang dapat digunakan untuk mempermudah pelayanan pencetakan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Indikator *reliability* selanjutnya mengukur bagaimana pelayanan melalui mesin ADM ini berupaya memenuhi janji-janji pelayanan kepada masyarakat, seperti pelayanan percetakan dokumen kepada seluruh masyarakat, ketepatan waktu pelayanan, akurasi data atau dokumen yang didapatkan, dan bantuan jika terdapat kesalahan dalam proses pencetakan.

Hasil temuan dalam indikator *reliability* sudah baik, karena data yang diproses dalam mesin ADM ini adalah data yang terintegrasi dengan SIAK yang dikelola oleh

Disdukcapil, maka keakuratan data yang diajukan dengan yang dihasilkan oleh pemohon akan sesuai. Walaupun terdapat kesalahan dalam proses pencetakan dokumen kependudukan, hal ini diakibatkan karena terdapat kesalahan pengajuan data sebelumnya pada *website* Taring Dukcapil, kesalahan itu dapat diperbaiki secara *online* kembali melalui *website* Taring Dukcapil atau datang ke Kantor Disdukcapil sesuai dengan domisili pemohon. Temuan ini dikonfirmasi oleh wawancara bersama:

Hasil wawancara bersama Ibu Anak Agung Ayu Ekawathi selaku Staf Analisis Kebijakan Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar (Kamis, 21 November 2024) menanggapi bahwa “Nahh kalau mesin ADM ini kan mengambil data langsung dari SIAK ya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang merupakan sumber data resmi dari Direktorat Kemendagri Dukcapil gitu, iya memang sudah resmi yaa”.

Ketepatan waktu pencetakan dokumen melalui mesin ADM berlangsung cepat, dipengaruhi oleh kondisi jaringan internet dan perangkat. Jadwal pelayanan melalui mesin ADM sesuai dengan jadwal operasional masing-masing instansi, tetapi Kelurahan Peguyangan dapat mengoperasikan mesin ADM di luar jam operasional kantor, yaitu sampai jam 00.00 Wita, hal ini dikarenakan sudah terdapat Linmas yang berjaga dan penempatan mesin ADM di luar ruangan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara di bawah ini, yaitu:

Hasil wawancara bersama Bapak I Wayan Bayu Julian Raditya Wedantara Putra selaku Staf Pelayanan Umum dan Kependudukan Kelurahan Peguyangan (Kamis, 21 November 2024) mengutarakan bahwa “Tentu masyarakat bisa datang di luar jam kerja, itulah fungsinya ADM terutama. Iyaa makanya kami taruh di ee dari Pak Kadis meng karena kami kan juga takut ya mesin ini hilang awalnya saya yang sendiri mengajukan ke Pak Kadis, Pak Kadis boleh ga ini mesinnya taruh di dalem Pak Kadis kan gitu saya karena kan saya takutnya kita nggak tau nih warga kan disini lumayan ee lalu lalang lumayan banyak kan nanti kan mesinnya yang hilang atau gimana, gaboleh gitu dia buat apa kita nyiptain ADM, ADM itu kan untuk 24 jam gitu makanya dari Bapak Pak Lurah juga menyetujui ditaruh di luar dan diawasi oleh Linmas sampai jam 00.00 Wita gitu sampai intinya kami harapkan ee bukan harapkan ya kami operasikan ADM ini 24 jam sampai jam berapapun tapi ee untuk saat ini kendalanya adalah ketika Linmas sudah pulang atau penjaga malam itu sudah pulang yaudah gabisa lagi tapi kan kalo logika jam 00.00 Wita malam siapa yang nyetak KK ya gitu”.

Pelayanan menggunakan mesin ADM telah berhasil memenuhi janji untuk memberikan akses yang mudah dan cepat bagi masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan. Dukungan petugas juga memastikan bahwa setiap permohonan dokumen diproses sesuai dengan prosedur. Berikut merupakan salah satu contoh dukungan petugas dalam memberikan pelayanan menggunakan mesin ADM. Dukungan tersebut diberikan dengan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan mesin ADM.



Gambar 13 Contoh Pelayanan Menggunakan Mesin ADM
(Sumber: Data Primer Peneliti, 2024)

Jika terjadi pelayanan mesin ADM yang tidak sesuai dengan janji instansi, maka instansi akan menyediakan layanan alternatif, seperti pencetakan dokumen melalui SIAK atau membantu masyarakat memperoleh *barcode* dengan menghubungi Disdukcapil Kota Denpasar. Oleh sebab itu, pelayanan melalui mesin ADM dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Ketanggapan atau *Responsiveness* dalam Pelayanan ADM

Mengenai indikator *responsiveness*, pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi melalui mesin ADM harus didasarkan atas kemauan untuk memberikan pelayanan. Pelayanan diberikan dengan tanggap dan cepat terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur, persyaratan, dan informasi terkini yang berlaku. Pelayanan yang dilakukan baik secara manual atau melalui mesin ADM harus berorientasi pada masyarakat, tanpa penundaan yang tidak perlu, dan menjunjung ketepatan waktu penyelesaian tugas.

Hasil temuan indikator *responsiveness* adalah indikator ini telah berjalan dengan cukup baik. Proses pencetakan melalui mesin ADM sangat cepat, tergantung pada penerimaan *barcode* oleh pemohon. Setelah *barcode* diterima, kemudian dipindai oleh mesin pemindai, proses pencetakan dapat dilakukan dalam waktu yang singkat. Hasil wawancara di bawah ini mendukung pertanyaan di atas, yaitu:

Hasil wawancara bersama Ibu Ni Luh Putu Yuni Astari selaku Staf Pelayanan Umum dan Kependudukan Kelurahan Sumerta (Senin, 25 November 2024) merespon bahwa “Iya, kalau di mesin ADM saya fokuskan lagi ya, kalau di mesin ADM cepat kalau kita sudah menerima *barcode*, kalau di penyelesaian di Dinas Dukcapil itu tergantung pelayanan disana”.

Ketersediaan kertas dan tinta yang berkualitas juga mendukung proses ini. Mesin ADM dirancang dengan tampilan yang intuitif dan informatif. Layar besar dan petunjuk visual membantu pengguna, terutama bagi mereka yang kurang mengenal teknologi dalam memahami langkah-langkah pencetakan dokumen. Petugas tetap berperan memberikan bantuan kepada masyarakat yang kesulitan, meskipun tampilan mesin ADM intuitif, terutama dalam pemindaian *barcode* dan interpretasi informasi atau dokumen yang ditampilkan oleh layar. Berikut di bawah ini adalah contoh proses pencetakan dokumen melalui mesin ADM dengan tampilan intuitif dan visual informatif yang memudahkan pengguna.



Gambar 14 Contoh Proses Pencetakan Dokumen
(Sumber: Data Primer Peneliti, 2024)

Secara keseluruhan desain mesin ADM berhasil memberikan informasi yang baik kepada pengguna dalam melakukan pencetakan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara mandiri. Petugas Desa/Kelurahan mengakui adanya keluhan atau kritik mengenai gangguan jaringan, masalah pada printer, dan hasil pencetakan yang kurang bagus. Sebagai upaya mengatasi masalah tersebut, petugas Desa/Kelurahan telah melakukan beberapa langkah seperti memberikan alternatif layanan menggunakan komputer instansi dan memberikan penjelasan lebih awal kepada masyarakat jika terdapat permasalahan. Dengan demikian, masyarakat tetap mendapatkan pelayanan karena petugas tidak hanya melayani, namun juga berperan dalam menjelaskan penggunaan mesin ADM.

Dibalik keunggulan tersebut, ditemukan pula kekurangan pelayanan dalam indikator ini, yaitu keterlambatan yang dilakukan oleh teknisi Disdukcapil dalam melakukan penanganan masalah pelayanan melalui mesin ADM atau perbaikan kerusakan mesin ADM. temuan ini dibuktikan dengan hasil wawancara di bawah ini, yaitu:

Hasil wawancara bersama Ibu Putu Dewi Indra Bimayanti selaku Masyarakat Kelurahan Sesetan (Jumat, 29 November 2024) menerangkan bahwa “Eee sepanjang yang saya ini nggak, saya tanya warga lain pun enggak ada. Cuma kendalanya disini pas kertas habis atau mesinnya lagi error itu aja sih, kayaknya teknisinya sudah ditelpon tapi nggak datang, ya itu kasian juga sih warga bolak balik, kecuali ya kalau bisa pas ini habis atau gimana rusak ditelpon *fast response* ya, takutnya kan ada yang memang perlu KK hari ini sudah besok cek terus sampai sini ee rusak terus ke Capil disana juga harus ngantre kan itu yang kasian sebenarnya”.

Keterlambatan ini menyebabkan pengoperasian mesin ADM terganggu dan masyarakat terhambat dalam mendapatkan pelayanan. Hal tersebut mengakibatkan indikator *responsiveness* belum terpenuhi dengan baik.

Keandalan atau Assurance dalam Pelayanan ADM

Pentingnya membangun kepercayaan masyarakat melalui berbagai aspek adalah kunci untuk pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini dapat dimulai dari komunikasi yang efektif hingga sikap yang profesional. Hubungan yang kuat antara penyedia layanan dengan penerima layanan sangat ditekankan dalam indikator ini. Ketika masyarakat

merasa aman atas data yang dimiliki, percaya terhadap pelayanan yang diberikan, dan memiliki keyakinan akan penyedia layanan ataupun fasilitas yang diberikan, maka akan menimbulkan rekomendasi positif kepada orang lain untuk memanfaatkan pelayanan dan fasilitas yang ada.

Temuan indikator *assurance* menampilkan hasil yang baik, mesin ADM dapat menjadi bukti sebagai solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Melalui mekanisme pelaporan, pelatihan bagi petugas, dan monitoring, pelayanan melalui mesin ADM dapat berjalan sesuai dengan tujuan pengoperasiannya. Keamanan data pada mesin ADM didukung oleh sistem verifikasi yang ketat dan proses enkripsi data, namun untuk memastikan keamanan secara menyeluruh, masyarakat juga perlu berperan aktif dalam menjaga kerahasiaan data pribadi, terutama setelah dokumen dicetak. Pernyataan tersebut didukung oleh bukti wawancara di bawah ini:

Hasil wawancara bersama Ibu Anak Agung Ayu Ekawathi selaku Staf Analisis Kebijakan Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar (Kamis, 21 November 2024) memaparkan bahwa “Kalau keamanan data masyarakat saat menggunakan mesin ADM itu eee diperhatikan melalui berbagai lapisan perlindungan yaa, seperti verifikasi identitas, jadi seperti tadi kan eee betul tidak dia yang punya *QR Codenya*, kemudian enkripsi data. Jadi eee tapi meskipun demikian, risiko seperti kebocoran data akibat kelalaian pengguna itu tetap ada. Jadi masyarakat dihimbau untuk menjaga kerahasiaan dan tidak membagikan ke pihak lain”.

Keahlian petugas dalam mengoperasikan mesin ADM yang diimbangi dengan keramahan petugas memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengoptimalkan indikator *assurance* ini. Pelayanan melalui mesin ADM ini pula memberikan kepastian untuk mendapatkan solusi dalam mempermudah pencetakan dokumen kependudukan bagi masyarakat. Petugas juga akan memberikan solusi kepada masyarakat jika terdapat permasalahan dalam menggunakan mesin ADM. Berikut di bawah ini adalah contoh solusi yang diberikan oleh petugas. Solusi yang diberikan jika terjadi kendala dalam pelayanan atau bantuan jika masyarakat tidak paham akan penggunaan dari mesin ADM.



Gambar 15 Contoh Kepastian Solusi Menggunakan Mesin ADM
(Sumber: Data Primer Peneliti, 2024)

Jika terdapat permasalahan yang lebih komprehensif, seperti kesalahan data dan kerusakan mesin, maka petugas Desa/Kelurahan akan menghubungi teknisi Disdukcapil. Komunikasi melalui pendekatan yang informatif, jelas, dan ramah dari petugas telah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang mesin ADM, sehingga masyarakat dapat

memanfaatkan layanan ini. Komunikasi mengenai keberadaan mesin ADM di beberapa instansi, seperti Kelurahan Sumerta, Kelurahan Peguyangan, dan Desa Tegal Harum sudah dilakukan secara *offline*, seperti pertemuan dengan masyarakat dan secara *online* melalui sosial media. Komunikasi yang aktif melalui berbagai saluran seperti pencetakan *banner* di ruangan pelayanan mengenai mesin ADM, sosial media, pertemuan *offline*, dan kerja sama antar lembaga harus lebih ditingkatkan agar keberadaan mesin ADM dapat diketahui.

Empathy dalam Memberikan Pelayanan Melalui Mesin ADM

Indikator *empathy* menekankan pentingnya sebuah empati dalam memberikan pelayanan. Empati tidak hanya sekadar memahami perasaan orang lain, namun dengan melakukan tindakan nyata untuk menunjukkan kepedulian dan perhatian tersebut. Pelayanan tidak hanya sebuah tugas, tetapi juga sebuah interaksi antar manusia yang membutuhkan kepekaan, perhatian, dan pemahaman yang mendalam akan kebutuhan yang diperlukan.

Hasil temuan indikator *empathy* secara keseluruhan sudah baik, hal ini dikarenakan masyarakat sangat mengapresiasi kemudahan dan kecepatan layanan yang ditawarkan oleh mesin ADM. Apresiasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat akan kemudahan pelayanan publik. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara di bawah ini, yaitu:

Hasil wawancara bersama Ibu Ni Kadek Ayu Ari Santika Dewi selaku Masyarakat Kelurahan Peguyangan (Kamis, 21 November 2024) menerangkan bahwa “Lebih baik ada ADM, lebih dekat soalnya karena itu dah kalau di Capil itu kita ngantre, kita harus minta eee nomor antrean gitu, kalau disini kan kita tinggal bawa HP habis itu eee liat apa namanya *scan barcode* berkasnya sudah keluar gitu”.

Petugas membantu menjelaskan mengenai cara mendapatkan *barcode* dari proses pengajuan, hingga membantu masyarakat melakukan pemeriksaan data. Komunikasi yang dilakukan ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap dokumen yang dicetak melalui mesin ADM. Di bawah ini adalah contoh komunikasi dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas.



Gambar 16 Contoh Empati Petugas Dalam Membantu Masyarakat
(Sumber: Data Primer Peneliti, 2024)

Petugas mengikuti SOP yang berlaku, namun tetap bersikap humanis, responsif, dan profesional. Petugas memberikan pelayanan setara kepada seluruh masyarakat tanpa memandang status sosial, usia, kondisi fisik, dan latar belakang masyarakat. Petugas di seluruh instansi memiliki kesediaan tinggi dalam membantu setiap langkah-langkah dari proses pencetakan dokumen melalui mesin ADM, sehingga masyarakat dapat menikmati kemudahan dan kecepatan dalam mengurus dokumen kependudukan.

PENUTUP

Simpulan dari penjabaran hasil dan pembahasan di atas adalah kinerja mesin ADM telah menunjukkan hasil yang cukup baik dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital. Mesin ADM dapat memenuhi lima indikator kualitas pelayanan publik dalam *Model Service Quality*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Secara keseluruhan mesin ADM telah memberikan solusi dalam mempermudah dan mempercepat aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh layanan pencetakan adminduk, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital di Kota Denpasar. Dengan segala kelebihanannya namun, tidak semua unit mesin dari delapan instansi dapat beroperasi sebagaimana mestinya karena masih terdapat kekurangan ataupun kelemahan dalam pemenuhan indikator *tangibles* dan *responsiveness*.

Dengan demikian, perlu dilakukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui mesin ADM agar mencapai hasil optimal, seperti *controlling* secara rutin pada perangkat keras, peningkatan kualitas jaringan listrik dan internet, sosialisasi mengenai mesin ADM yang lebih intensif kepada masyarakat baik secara *offline* dan *online*, memastikan ketersediaan sumber daya yang memadai, serta meningkatkan sistem pelaporan dan koordinasi ke Disdukcapil bagi pemerintah Desa/Kelurahan. Untuk mencapai kinerja mesin ADM yang optimal diperlukan upaya terintegrasi dari berbagai pihak, seperti Disdukcapil, pemerintah Desa/Kelurahan terkait, dan masyarakat. Dengan demikian, mesin ADM berpotensi besar menjadi solusi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dan pelayanan ADM dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan menjadi contoh keberhasilan penerapan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., & dkk. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *EDUMASPUL: Jurnal Pendidikan*, 974.
- Adryani, V. Y. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pada Layanan Administrasi Kependudukan. *Journal Prosiding Seminar Nasional*, 239-251.
- Aji, N. W., & dkk. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 64.
- Ananda, T., & dkk. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di Kapanewon Nganglik. *Jurnal Dinamika*, 1-2.
- Bakar, A. (2020). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 84-87.

- Christover, D., & dkk. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 200.
- Denpasar, P. K. (2020, February 27). *Pertama di Bali, Pemkot Denpasar Luncurkan Anjungan Dukcapil Mandiri*. Retrieved from [denpasarkota.go.id: https://www.denpasarkota.go.id/berita/pertama-di-bali-pemkot-denpasar-luncurkan-anjungan-dukcapi- mandiri](https://www.denpasarkota.go.id/berita/pertama-di-bali-pemkot-denpasar-luncurkan-anjungan-dukcapi- mandiri)
- 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*, 637.
- Engkus, & dkk. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 42.
- Fatimatuzzahro, Q., & dkk. (2024). Analisis Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Udicious: Journal of Management*, 62.
- Kilas, A. (2021, April 30). *Miliki 3 Mesin ADM, Warga Denpasar Lebih Senang Urus Administrasi ke Disdukcapil*. Retrieved from [kilasbali.com: https://www.kilasbali.com/2021/04/30/miliki-3-mesin-adm-warga-denpasar-lebih-senang-urus-administrasi-ke-disdukcapil/](https://www.kilasbali.com/2021/04/30/miliki-3-mesin-adm-warga-denpasar-lebih-senang-urus-administrasi-ke-disdukcapil/)
- Latipah, & dkk. (2024). Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 343-346.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian, dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 34-35.
- Lestari, R. A., & Santoso, S. A. (2022). Pelayanan Publik dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JUISPOL)*, 46.
- Nv. (2022, September 03). *Desa Tegal Harum Kini Memiliki ADM Sendiri*. Retrieved from [nusabali.com: https://www.nusabali.com/berita/124460/desa-tegal-harum-kini-miliki-adm-sendiri](https://www.nusabali.com/berita/124460/desa-tegal-harum-kini-miliki-adm-sendiri)
- Pujowati, Y. (2021). Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kebersihan di Kota Kediri. *Journal of Urban Sociology*, 34.
- Rahayu, D., & Agus, N. F. (2022). Inovasi Pekan Sagu dan Moment of Truth Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma di Era Vuca. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 241.
- Rahmadana, M. F., & dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 2446.
- Ruzaqila, K. A., & dkk. (2024). Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. *Journal of Politic and Government Studies*, 3.

- Sim, E. N., & Atong, P. (2023). Kinerja Pelayanan Publik. *Fokus*, 20-27.
- Statistik, B. P. (2024, March 21). *Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Denpasar*. Retrieved from bps kota denpasar: <https://denpasarkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTc4IzI=/jumlah-desa-kelurahan-menurut-kecamatan-di-kota-denpasar.html>
- Suciati, O. D., & dkk. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 166.
- Suparta, I. K. (2020, February 28). *Pertama di Bali, Pemkot Denpasar Luncurkan Anjungan Dukcapil Mandiri*. Retrieved from bali.antaranews.com: <https://bali.antaranews.com/amp/berita/182190/pertama-di-bali-pemkot-denpasar-luncurkan-anjungan-dukcapil-mandiri>
- Tca. (2024, August 27). *Pencetakan KTP di Mesin ADM Sudah Dihapus*. Retrieved from nusabali.com: <https://www.nusabali.com/berita/174509/pencetakan-ktp-di-mesin-adm-sudah-dihapus>
- Titania, M. Y., & Nursadi, H. (2023). Kualitas dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 282.
- Wawuru, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif, dan Metode Penelitian Kombinasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 2898.
- Witri, M. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Berbasis Website. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1813.