

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Di Kapanewon Ngaglik

Tasya Ananda¹⁾, Agustina Rahmawati²⁾, Hanantyo Sri Nugroho³⁾

^{1), 2), 3)} Ilmu Pemerintahan, Universitas Amikom Yogyakarta

Jalan Ringroad Utara, Condongcatur, Kabupaten Sleman, Indonesia

Email : tasya.ananda@students.amikom.ac.id¹⁾, agustinarahma@amikom.ac.id²⁾, hanantyo@amikom.ac.id³⁾

ABSTRACT

The Population Administration Service is part of the mandatory local government affairs carried out by the Population and Civil Registry Service. The Department of Population and Civil Registry has the task of providing services in the context of making population documents which have been regulated in accordance with Law no. 23 of 2006 concerning Population Administration. This study aims to determine the effectiveness of Population Administration Services through the Automated Dukcapil Pavilion Machine (ADM) in Kapanewon Ngaglik. The benefit of this research is to increase the effectiveness of administrative services in carrying out an effective level of service. This research uses descriptive qualitative research methods to examine the material naturally. The research location used as the research source is the Kapanewon Ngaglik Office. There were 10 resource persons in this study, including 4 employees from Kapanewon Ngaglik and 6 people who live in Kapanewon Ngaglik. Data analysis techniques used to reduce data, present data, and draw conclusions. The final result of this study shows that population administration services have not been very effective in terms of the overall program. This can be seen from the ADM machine service, which has not been able to access this service because of several obstacles, including people who do not understand technology, the socialization that is carried out is still lacking for the community, and the availability of films for printing is limited and they have to wait for distribution from the Dukcapil Service of Sleman.

Keywords : Effectiveness, Service, Population Administration

I. PENDAHULUAN

Secara umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu cara dari pemerintah agar bisa mewujudkan kesejahteraan, yang sama halnya menjadi tujuan Negara Republik Indonesia yang telah termuat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 serta manfaat dari administrasi negara. Sama halnya dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik meliputi lembaga penyelenggara negara, lembaga independen dan korporasi yang tatanannya bersumber pada Undang-Undang dengan tujuan pelayanan publik serta instansi hukum lain yang hanya dibentuk untuk aktivitas pelayanan publik saja [1]. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dalam upaya meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang berjalan sesuai dengan ketentuan pelayanan Administrasi Kependudukan bersifat profesional, dinamis, standar teknologi informasi terpenuhi, teratur, dan tidak diskriminatif dalam mencapai standar pelayanan minimum mengarah ke pelayanan prima yang menyeluruh untuk menangani konflik kependudukan. Penting halnya untuk melakukan penyesuaian mengenai

beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan [2].

Pemerintah pusat juga meluncurkan suatu kebijakan yaitu inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring, sebagaimana telah diterangkan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dengan memanfaatkan teknologi sebagai media dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis daring menjadikannya sebagai inovasi baru dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan [3].

Efektivitas organisasi dan ukuran efektivitas menurut Campbell (1989:121) dengan lima indikator yaitu pencapaian program, ketepatan sasaran, program yang memuaskan, tingkat input dan output, dan pencapaian keseluruhan [3]. Berdasarkan hasil pengamatan di awal, untuk mencapai efektivitas pelayanan administrasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kapanewon Ngaglik maka Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan suatu inovasi dengan adanya mesin Anjungan Dukcapil



Mandiri (ADM) melalui pemerintah Kabupaten Sleman sebagai media penyelenggara administrasi kependudukan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring. Melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) masyarakat dapat melakukan pencetakan secara mandiri dokumen kependudukan. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) mampu mencetak 24 jenis dokumen kependudukan yang dibagi menjadi empat klaster yakni biodata, kartu, akta, dan surat keterangan. Adapun contohnya seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, Akta Perceraian, Akta Pengangkatan, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring sudah mulai diterapkan di Kapanewon Ngaglik sejak 25 Mei 2021.

Dalam konsep pelayanan publik masyarakat membutuhkan peran pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang wajib bertanggung jawab serta terus berusaha agar masyarakat dapat diberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Dalam sektor Kapanewon selaku bagian dari pemerintah pusat atau komponen dari pemerintahan yang mana memiliki tujuan agar mempermudah masyarakat dalam mengakses administrasi kependudukan [1]. Dengan demikian dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dan mencapai standar pelayanan yang efektif diperlukan peran pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

II. PEMBAHASAN

Analisis Pelayanan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

1. Keberhasilan Program

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa keberhasilan program pelayanan dalam pembuatan penerbitan dokumen kependudukan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP), namun masyarakat sering kali komplain dengan beberapa keluhan masalah yang sebenarnya masyarakat itu sendiri belum memahami prosedur pelayanan yang ada di Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman.

Fasilitas pelayanan penuh yang diberikan oleh Kapanewon Ngaglik melalui mesin ADM belum maksimal dan masih sulit didapat pada beberapa kalangan masyarakat yang penyebabnya adalah masyarakat masih kurang memahami prosedur dan tahapan-tahapan dalam penerbitan dokumen kependudukan menggunakan mesin ADM. Jika masyarakat lebih bisa memahami tahapan-tahapannya yang sudah jelas tercantum halaman web Anjungan Dukcapil Mandiri dan juga pada papan informasi pada Kapanewon Ngaglik tentunya hal ini akan memudahkan segala keperluan masyarakat dalam mengakses mesin ADM. Sementara itu pemerintah melalui Surat Edaran

Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia kepada Gubernur dan Bupati di seluruh Indonesia memerintahkan agar dengan segera menerapkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Oleh karena itu, dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui mesin ADM yang ada saat ini sudah berhasil dari segi fungsi pelayanannya. Namun lain halnya dari keefektifannya belum terlihat dengan baik sehingga efektivitasnya belum baik pula. Dalam menghasilkan suatu program pelayanan yang efektif dan efisien maka diperlukan prosedur pelayanan yang mudah dan jelas yang dapat dipahami dan diterima oleh semua kalangan masyarakat.

2. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran program adalah tercapainya sasaran atau tujuan yang ditetapkan pada awal peluncuran pelayanan. Apabila sasaran tersebut tidak tercapai atau tidak sesuai dengan sasaran awal maka bisa disebut ketepatan sasarnya tidak efektif atau gagal, sehingga hasil yang kita inginkan pun tidak dapat tercapai sebagaimana mestinya. Misalnya saja dalam pelayanan mesin ADM yang menjanjikan kepada masyarakat dokumen diterima dalam kurun waktu 2 (dua) hari jika dilihat dari aturan yang ada, namun sering kali terdapat kendala sehingga dokumen tersebut menjadi tertunda. Dalam hal ini menjalankan pelayanan menggunakan mesin ADM memang perlu kelengkapan atau berkas-berkas untuk memudahkan pelayanan yang sangat dibutuhkan karena itu menjadi penunjang dalam kemudahan pelayanan pencarian data dan penerbitan dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti bahwa dalam proses penerbitan dokumen kependudukan telah dilakukan dengan tepat sasaran. Para pegawai telah menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu, dengan syarat masyarakat juga harus memenuhi dokumen-dokumen yang harus diunggah agar pelayanan berjalan dengan lancar. Pelayanan juga menerapkan sistem komputerisasi sehingga masyarakat lebih efisien dari segi waktu. Sesuai dengan persyaratan dan alur yang masyarakat ikuti secara teliti maka penyelesaiannya pun dapat cepat dan tepat. Meskipun terkadang terdapat beberapa masalah teknis baik itu dari server down atau dari Dinas Dukcapil belum mengirimkan alat pendukung (film) untuk mesin ADM yang akan dikirimkan setiap bulannya.

3. Kepuasan Terhadap Program

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat dan kinerja atau hasil yang dirasakan yang berkaitan dengan perasaan yang dirasakan oleh penerima



layanan. Dalam hal ini berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan dan peningkatan pelayanan tersebut. Untuk mengukur kepuasan terhadap program yang dikeluarkan pemerintah yaitu dengan cara melihat respon dari masyarakat. Masyarakat merupakan salah satu alat ukur untuk melihat sejauh mana keberhasilan suatu program.

Rumusan yang diwujudkan dalam kepuasan program pelayanan merupakan produk pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan dan memberikan manfaat kepada penerima layanan. Hal ini berarti ada manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya mesin ADM di Kapanewon Ngaglik. Dalam pembuatan dokumen kependudukan, syarat yang dibuat sudah tetap dan tidak bisa diubah, meskipun terdapat masyarakat yang masih belum mengerti atau merasa kurang jelas, maka petugas pegawai dalam pelayananlah yang selalu siap memberikan informasi dan pengarahan yang baik kepada masyarakat. Adapun tujuan agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat itu benar dan tepat serta masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

4. Tingkat Input dan Output

Tingkatan input dan output merupakan pengukuran dimana input dan output menjadi pembanding dalam berjalannya suatu program. Sedangkan jika output lebih besar maka dikatakan efektif. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkatan input dan output yang ada di Kapanewon Ngaglik Kabupaten Sleman bisa dikatakan sudah cukup baik, adanya beberapa kekurangan kendala sebagai penunjang keberhasilan pelayanan juga masih dalam tahap perbaikan. Sesuai dengan manfaat keluaran (output) yang dihasilkan dari mesin ADM lebih besar daripada masukan (input) oleh masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Campbell pada aspek tingkat input dan output dapat dilihat dari masukan (input) dengan keluaran (output). Apabila output lebih besar maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien. Dalam pengurusan penerbitan dokumen kependudukan oleh mesin ADM di Kapanewon Ngaglik lebih dominan keluaran (output) dan sudah dikatakan efektif dari segi kemanfaatannya yang cukup diakses dari mesin ADM (mencetak dokumen) tidak perlu lagi ke kantor Dukcapil.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Menurut (Campbell, 1989) dalam aspek pencapaian tujuan merupakan penilaian umum dalam efektivitas suatu instansi. Efektivitas program pelayanan dapat berjalan dengan adanya keterampilan operasional dalam melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat pengukuran keberhasilan suatu instansi atau lembaga dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah

ditentukan sebelumnya. Upaya yang dilakukan Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman dalam rangka meningkatkan pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan adalah dengan menciptakan inovasi baru dengan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) untuk membantu memudahkan masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dengan data yang diperoleh dan diolah peneliti, sejauh ini sudah mencapai tujuan dari program ini yaitu memberikan validitas terkait identitas dan ketentuan hukum atas dokumen penduduk untuk setiap kependudukan dan peristiwa atau kejadian penting yang dialami penduduk serta memberikan perlindungan status hak sipil penduduk meskipun masih ada beberapa kendala para masyarakat kesulitan dalam mendeskripsikannya dan kurangnya pengetahuan tentang teknologi sehingga ada saja yang menjadi penghambat keberlangsungan pelayanan.

Mekanisme Pelayanan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

Proses pelayanan administrasi kependudukan di kapanewon Ngaglik biasanya dilakukan secara manual atau dengan datang langsung dan melakukan nomor antrian untuk mengakses pelayanan administrasi. Setelah melakukan registrasi hasil akan keluar tergantung banyaknya antrian yang bisa sampai seminggu, terlebih lagi dalam pengurusan e-KTP dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan dengan penyampaian informasi publik kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui e-mail, fax ataupun jasa pos. Masyarakat dapat mencetak dokumen kependudukan di rumah dengan HVS, tetapi jika tidak memungkinkan masyarakat juga dapat secara mandiri atau melalui mesin ADM yang ada di kantor Kapanewon Ngaglik. Adapun proses penyelesaiannya bisa dengan 1 hari dan pencetakan dilakukan dalam 1,5 menit.



Gambar 1. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai inovasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten



Sleman ini memiliki kelebihan yang dapat dirasakan oleh masyarakat seperti semakin mempermudah masyarakat dalam mengurus pembuatan KTP-el secara mandiri dengan menggunakan mesin yang terkesan lebih modern. Hal ini juga berdampak positif bagi kemajuan birokrasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan penggunaan teknologi dan informasi (IT) merupakan dasar dari inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kapanewon Ngaglik. Mesin ADM juga dapat mengurangi proses tatap muka dengan pegawai yang mana hal ini juga dapat mengurangi dan menekan potensi pungli antara pegawai dan masyarakat.

Dalam melakukan analisis pelayanan administrasi kependudukan melalui mesin ADM dari indikator teori Campbell sejalan dengan pernyataan bahwa pelayanan publik yang baik dapat dilihat dan dinilai dari pelaksanaannya yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. Acuan yang dijadikan standar penilaian pelaksanaannya adalah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Oleh karena itu, pelayanan bukan hanya dilihat dari satu sisi, melainkan dari berbagai sisi untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh sebagai acuan pemerintah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada di era digital.

Berikut ini merupakan deskripsi yang berupa hasil wawancara tentang efektivitas pelayanan mesin ADM di Kapanewon Ngaglik.

a. Keberhasilan Program

Dalam prosedur pelayanan yang mencakup variabel prosedur tetap atau disebut dengan standar operasional pelayanan (SOP) secara terbuka, konsistensi pelaksanaan prosedur dan tingkat kemudahan serta kelancaran pelayanan. Keterbukaan tentang informasi pelayanan dibutuhkan dalam menjalankan prosedur yang paling utama merupakan keterbukaan mengenai informasi tentang prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, ketersediaan media informasi termasuk petugas yang menangani untuk membantu sebagai penunjang kelancaran pelayanan. Sejalan dengan pendapat tersebut yang berkaitan dengan hasil wawancara mengenai keberhasilan program pelayanan mesin ADM yang dilakukan penulis kepada Bapak Bambang Etri Martejo S.IP, M.M selaku Kepala Jawatan Umum di Kapanewon Ngaglik mengatakan bahwa,

“pelayanan yang dikeluarkan oleh Kapanewon Ngaglik sudah cukup mudah dan dapat dipahami karena prosedur yang ada sudah jelas ditempatkan pada media dan papan informasi serta penyuluhan kepada para dukuh atau tokoh masyarakat yang ada di Kapanewon Ngaglik. Melalui mesin ADM ini

memudahkan sekali dalam memberikan pelayanan karena prosedur atau persyaratan kepada masyarakat yang akan membuat akta kelahiran tidak mesti harus lapor kesana kemari lagi.”

Hasil wawancara dengan ibu Ratih Purwandaru selaku Staf Jawatan Umum Administrasi pada Kapanewon Ngaglik Kabupaten Sleman mengatakan bahwa,

“keberhasilan pelayanan yang dikeluarkan oleh pihak Kapanewon Ngaglik sudah cukup mudah dipahami oleh masyarakat. Namun, tentu semuanya tidak bisa diterima keseluruhan untuk semua kalangan masyarakat diakibatkan beberapa faktor teknologi.”

Pembahasan tentang sarana fasilitas pelayanan sudah cukup mudah untuk didapatkan tanpa adanya proses yang rumit, sebagaimana yang sudah dijelaskan oleh beliau bahwa,

“prosedur pelayanan juga sudah jelas dan memudahkan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Untuk ukuran keberhasilan dari pihak Kapanewon itu sendiri sudah berhasil karena beberapa kalangan masyarakat yang sudah melek teknologi dapat diterima dengan mudah.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai keberhasilan program maka dapat disimpulkan bahwa prosedur dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dengan mesin ADM sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP). Tetapi tidak sedikit masyarakat juga mengatakan bahwa pelayanan ini sedikit rumit, jadi untuk keberhasilan program sejauh ini sudah berhasil tetapi belum semua kalangan masyarakat merasakan dampak kemudahan dari mesin ini misalnya prosedur pelayanan sudah jelas dan program yang memudahkan masyarakat, namun ada saja masyarakat yang masih belum dapat memahami prosedur-prosedur tersebut sehingga diadakannya sosialisasi kepada masyarakat.

b. Ketepatan Sasaran

Bilamana tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya belum tercapai atau belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan, maka dikatakan tidak efektif. Sedangkan, apabila sasaran yang telah ditentukan sebelumnya berhasil dicapai maka hal itu dikatakan efektif.

Penentuan sasaran yang tepat dan baik dilakukan secara individu maupun secara organisasi serta sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Sedangkan sasaran yang kurang tepat, akan menjadi penghambat pelaksanaan berbagai kegiatan pelayanan itu sendiri.

Sehubungan dengan pendapat tersebut yang berkaitan dengan hasil wawancara mengenai keberhasilan sasaran



dalam suatu program dalam pelaksanaan pelayanan mesin ADM yang dilakukan penulis kepada Bapak Bambang Etri Martejo S.IP, M.M selaku Kepala Jawatan Umum di Kapanewon Ngaglik beliau mengatakan bahwa,

“pelayanan yang diberikan oleh Kapanewon Ngaglik dengan adanya mesin ADM sudah cukup baik, dengan syarat masyarakat memenuhi persyaratan mesin ADM dalam hal pembuatan dokumen kependudukan dengan lengkap sehingga tidak lagi dipersulit jadi hasilnya bisa diselesaikan dengan cepat dan tepat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman menggunakan sistem komputerisasi dalam pembuatan dokumen kependudukan sehingga bisa selesai tepat waktu sesuai urutan yang langsung dikirimkan ke mesin-mesin ADM yang sudah tersebar di beberapa Kapanewon di Kabupaten Sleman.”

Hasil wawancara dengan ibu Ratih Purwandaru selaku Staf Jawatan Umum Administrasi pada Kapanewon Ngaglik Kabupaten Sleman beliau mengatakan bahwa,

“dalam ketepatan sasaran program sampai dengan sekarang sudah memenuhi tujuan awal pelayanan agar bisa mengembangkan inovasi dalam pengurusan dokumen kependudukan yang akan memudahkan masyarakat sekitar, hal ini sudah dilakukan dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui tokoh-tokoh atau dukuh di setiap desa yang ada di Kapanewon Ngaglik.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai ketepatan sasaran maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian pelayanan pekerjaan dalam penerbitan dokumen kependudukan sudah cukup baik. Hanya saja masih ada kendala-kendala yang sering terjadi di luar dugaan. Kurang dan lebihnya semua akan sesuai dengan sasaran dan fungsinya jika masyarakat juga memenuhi syarat lengkap dalam mengakses pelayanan mesin ADM.

c. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan terhadap program pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kualitas pelayanan yang dihasilkan untuk konsumen. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, dalam hal ini terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

Keadaan tersebut juga berlaku bagi instansi untuk masyarakat, berdasarkan pendapat tersebut yang berkaitan dengan hasil wawancara mengenai kepuasan program dalam pelaksanaan pelayanan mesin ADM yang dilakukan penulis kepada Bapak Bambang Etri Martejo S.IP, M.M selaku Kepala Jawatan Umum di Kapanewon Ngaglik mengatakan bahwa,

“kepuasan masyarakat dalam pelayanan mesin ADM dikarenakan fungsi kepemilikan dokumen kependudukan sebagai wujud dari bentuk pengakuan negara mengenai status kewarganegaraan seseorang, sebagai dokumen atau bukti sah mengenai identitas seseorang sebagai bahan rujukan untuk penetapan kartu identitas lainnya, pengurusan dokumen melamar kerja, menikah dan sebagainya.”

Selain itu beliau juga mengatakan bahwa,

“dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman sudah cukup baik dan tidak ada kesalahan dalam penyetoran nama dan sebagainya yang itu semua tergantung dari kelengkapan dokumen pendukung yang di input masyarakat ketika melakukan pendaftaran di web online ADM. Produk yang dikeluarkan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman melalui Kapanewon Ngaglik sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.”

Hasil wawancara dengan ibu Ratih Purwandaru selaku Staf Jawatan Umum Administrasi pada Kapanewon Ngaglik Kabupaten Sleman mengatakan bahwa,

“dari segi indeks kepuasan masyarakat sampai saat ini belum dilakukan langsung oleh Kapanewon Ngaglik. Untuk sekarang penilaian indeks kepuasan masyarakat masih dilakukan untuk seluruh pelayanan jawatan yang ada di Kapanewon Ngaglik, sehingga belum ada tingkat kepuasan masyarakat secara spesifik untuk program pelayanan mesin ADM ini. Untuk informasi lebih lengkapnya di dalam web Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga terdapat tata cara penggunaan mesin ADM secara online.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai kepuasan program maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan mesin ADM sebenarnya sudah berjalan sesuai fungsinya masyarakat pun yang menggunakan jasa pelayanan mesin ADM sudah merasakan dampak dari fungsinya. Meski belum ada secara nyata di atas kertas grafik dari kepuasan masyarakat tetapi masyarakat sendiri sudah mendapatkan apa yang mereka butuhkan.

d. Tingkat Input dan Output

Kesesuaian input memiliki arti apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan dapat memberikan output yang



baik dan sejalan dengan yang diinginkan oleh masyarakat. Efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Komponen kinerja input (masukan) merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat menghasilkan keluaran yang ditetapkan. Selain itu, komponen kinerja output (keluaran) merupakan sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik maupun non fisik. Jika output lebih besar daripada input maka dapat dikatakan efektif dan begitupun juga sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efektif.

Sehubungan dengan pendapat tersebut yang berkaitan dengan hasil wawancara mengenai tingkat input dan output dalam suatu program dalam pelaksanaan pelayanan mesin ADM yang dilakukan penulis kepada Bapak Bambang Etri Martejo S.IP, M.M selaku Kepala Jawatan Umum di Kapanewon Ngaglik mengatakan bahwa,

“dokumen kependudukan itu sangat penting karena dokumen tersebut digunakan sebagai identitas masyarakat dalam berwarga negara Indonesia, dengan mempunyai dokumen ini masyarakat juga akan dimudahkan dalam pengurusan-pengurusan yang bersifat pribadi untuk kedepannya.”

Hasil wawancara dengan ibu Ratih Purwandaru selaku Staf Jawatan Umum Administrasi pada Kapanewon Ngaglik Kabupaten Sleman mengatakan bahwa,

“masyarakat yang terus menggunakan pelayanan dengan mesin ADM akan memberikan dampak kepada instansi itu sendiri dengan berhasilnya program yang dijalankan, sebagai gantinya masyarakat juga akan mendapatkan apa yang dibutuhkan dalam berwarga negara Indonesia.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai kepuasan program maka dapat disimpulkan bahwa tingkatan input dan output dalam pelayanan mesin ADM sudah terlihat jelas dari segi fungsi dan pentingnya dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh setiap warga negara. Sedangkan jika masyarakat terus menggunakan pelayanan yang disediakan itu artinya dari pihak Kapanewon Ngaglik sudah berhasil menjalankan program pelayanannya tersebut.

e. Tujuan Secara Menyeluruh

Permasalahan dalam menjalankan pelayanan pasti terdapat di setiap daerah, pengelolaan administrasi kependudukan di setiap instansi memiliki bentuk atau cara pelayanan yang berbeda untuk masyarakatnya. Sehingga dalam hal ini Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman memiliki kebijakan-kebijakan tersendiri untuk menyelesaikan permasalahan dan peningkatan performa dari setiap pelayanan administrasi kependudukan. Pada

masa sekarang ini perkembangan teknologi sudah lebih modern sehingga dalam melakukan pelayanan tidak sepenuhnya dilakukan secara offline. Pencapaian tujuan menyeluruh ini dapat dicapai ketika pemerintah dan masyarakat mempunyai kesadaran yang sama-sama tinggi dalam memanfaatkan fasilitas yang sudah diberikan yang dimana tentunya pemerintah berusaha lebih optimal dalam memberikan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan agar masyarakat mempunyai rasa partisipasi yang tinggi.

Dalam mencapai tujuan dari pelayanan mesin ADM para pegawai di Kapanewon Ngaglik melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan pendapat tersebut yang berkaitan dengan hasil wawancara mengenai pencapaian tujuan menyeluruh dalam suatu program dalam pelaksanaan pelayanan mesin ADM yang dilakukan penulis kepada Bapak Bambang Etri Martejo S.IP, M.M selaku Kepala Jawatan Umum di Kapanewon Ngaglik mengatakan bahwa,

“untuk pencapaian tujuan keseluruhan di Kapanewon Ngaglik sudah tercapai, akan tetapi mengingat juga adanya mesin ADM bergerak dinaungi oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman jadi untuk itu jika dari Dinas Dukcapil belum melakukan pendistribusian film untuk mencetak dokumen maka pelayanan juga menjadi terhambat. Adapun dari segi pencapaian sudah tercapai dan jika terdapat kendala itu hanya dari pendistribusian sarana dan prasarana dari Dinas Dukcapil setempat.”

Hasil wawancara dengan ibu Ratih Purwandaru selaku Staf Jawatan Umum Administrasi pada Kapanewon Ngaglik Kabupaten Sleman mengatakan bahwa,

“pelayanan mesin ADM sudah mencapai tujuannya yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penerbitan dokumen kependudukan. Namun, agar mencapai tujuan menyeluruh tentunya melewati kendala-kendala yang sering terjadi misalnya kendala dari masyarakat juga sering kali kurang teliti dalam tata cara alur penggunaan mesin ADM, bisa dilihat dari ketika masyarakat menerima e-mail dari Dinas Dukcapil tak jarang mereka kurang fokus dalam melihat tanggal batas pencetakan karena setiap e-mail yang dikirimkan hanya berlaku dalam 7 (tujuh) hari, jika lebih dari hari yang ditetapkan tentunya masyarakat akan mengulang lagi dari awal registrasi online.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai kepuasan program maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan pelayanan mesin ADM di Kapanewon Ngaglik sudah tercapai, yang pastinya harus didukung oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman yang bergerak menaungi mesin ADM. Meskipun mengalami kendala-kendala yang masih bisa ditanggulangi,



pelayanan mesin ADM sudah dapat dikatakan mencapai tujuannya dikarenakan tujuan awal yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penerbitan dokumen kependudukan sudah berjalan sebagaimana mestinya, serta berhasil untuk meningkatkan mutu kualitas dari hasil pelayanan yang diberikan agar lebih efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi yang ada di zaman sekarang.

III. KESIMPULAN

Penerbitan dokumen kependudukan melalui mesin ADM yang ada saat ini sudah berhasil dari segi fungsi pelayanannya yang membantu kebutuhan masyarakat. Faktor-faktor penunjang juga antara lain pegawai yang bisa turun langsung untuk kerjasama antar pihak-pihak tertentu seperti tokoh-tokoh masyarakat dalam penerapan sosialisasi penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) secara langsung mengikutsertakan pihak yang sering berhubungan dan dekat dengan masyarakat. Namun lain halnya dari keefektifannya belum berjalan dengan baik sehingga efektivitasnya belum baik pula. Fasilitas pelayanan penuh yang diberikan oleh Kapanewon Ngaglik melalui mesin ADM belum mencapai maksimal dan masih sulit didapat pada beberapa kalangan masyarakat yang diakibatkan beberapa kendala diantaranya masyarakat masih kurang memahami prosedur dan tahapan-tahapan dalam penerbitan dokumen kependudukan menggunakan mesin ADM. Upaya pemerintah Dinas Dukcapil dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dalam melakukan pencetakan dokumen kependudukan berupa dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, iklan dalam media sosial yang sering digunakan sekarang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Gunawan, "Sistem Pelayanan Terpadu di Kecamatan Pancurbatu dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi di Kantor Kecamatan Pancurbatu)," 2020.
- [2] P. R. Indonesia and D. P. Rakyat, "UU Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan," UU Nomor 24 Tahun 2013 Adm. Kependud., p. 43, 2013.
- [3] R. Novianti, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas," 2016, [Online]. Available: <http://lib.unnes.ac.id/27594/>.

