PUBLICIANA
VOLUME 18 NO 2
ISSN : 1979 – 0295 | E-ISSN : 2502 – 7336 | DOI : https://doi.org/10.36563/p

Implementasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Sebagai Inovasi Layanan Pencetakan Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Implementation Of The "Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)" Machine as an Innovation in Civil Documents Printing Services at the Department Of Population and Civil Registration Of Sidoarjo

Yusya Hammam Mubarak[1], Tukiman[2]

[1]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia
[2]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

[1]22041010141@student.upnjatim.ac.id
[2]Tukiman.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu daerah dengan penduduk terbanyak di Indonesia, tentu memiliki tanggung jawab yang besar pula untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh warganya. Hal ini kemudian didukung dengan adanya peluncuran Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai inovasi layanan pencetakan dokumen kependudukan, yang mana adanya mesin ADM ini diharapkan dapat mencegah terjadinya pungli serta mengatasi kesulitan warga dalam mengunduh dokumen kependudukan melalui email sehingga mereka dapat mencetak dokumen menggunakan mesin ADM secara mandiri tanpa biaya. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis terkait bagaimana implementasi mesin ADM dalam proses operasional yang berjalan hingga saat ini. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan analisis dengan menggunakan teori implementasi George Edward III berdasarkan realita yang terjadi dengan berbasis pada data yang dihimpun melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta data pendukung seperti buku, jurnal, atau artikel website. Mengacu pada hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menyimpulkan bahwasannya indikator analisis yang mencakup empat aspek dalam konteks teori implementasi Edward III telah terpenuhi dan dapat mengatasi keresahan yang terjadi walaupun terdapat beberapa kendala yang masih perlu dievaluasi.
Kata Kunci: Anjungan, ADM, Implementasi, Inovasi, Mesin, Sidoarjo

ABSTRACT

Sidoarjo, as one of the most densely populated regions in Indonesia, carries a significant responsibility to enhance population administration services for all its residents. This effort is supported by the launch of the "Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)" machine as an innovative service for printing civil documents. The ADM machine is expected to prevent illegal fees and address resident's difficulties in downloading civil registration documents via email, enabling them to print these documents independently and free of charge. Therefore, this study was conducted to analyze the implementation of the ADM machine in its operational processes to date.

This research employed a qualitative descriptive method to describe the analysis using George Edward III's implementation theory, based on real-world conditions and data collected through interviews, observations, and documentation, as well as supporting data such as books, journals, or website articles. Referring to the research findings and discussion, the researcher concluded that the analytical indicators, which encompass four aspects of Edward III's implementation theory, have been met and effectively address the existing concerns, although some challenges still require further evaluation.
Keywords: Anjungan, ADM, Implementation, Inovation, Machine, Sidoarjo

PENDAHULUAN

Dalam era yang semakin berkembang saat ini, berbagai aspek kehidupan tentunya mengalami perubahan yang signifikan. Hal ini juga berlaku dalam ranah pemerintahan, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Modernisasi dalam sistem pemerintahan menjadi sebuah keharusan untuk menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis, di mana salah satu wujud dari upaya modernisasi tersebut adalah dengan adanya pengembangan inovasi pelayanan publik yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi dan efektivitas, tetapi juga pada kemudahan akses serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Inovasi pelayanan publik pun didukung oleh berbagai kebijakan pemerintah, seperti yang tercantum dalam "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009" tentang "Pelayanan Publik", yang secara garis besar menegaskan pentingnya penyediaan layanan prima bagi masyarakat. Hal ini juga didukung oleh "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014" tentang "Pedoman Inovasi Pelayanan Publik" yang mendorong setiap instansi pemerintah untuk menciptakan inovasi dan berorientasi pada hasil guna meningkatkan kualitas layanan publik.

Kabupaten Sidoarjo, sebagai salah satu daerah dengan jumlah penduduk yang mencapai angka total sebanyak 2 juta jiwa dan termasuk dalam lima besar daerah penduduk terbanyak ketika dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Provinsi Jawa Timur (Databoks, 2024). Sehingga dengan besarnya jumlah penduduk yang tercatat, tentu layanan kependudukan yang efisien serta efektif menjadi sebuah keharusan bagi Disdukcapil Kab. Sidoarjo untuk menyediakan sarananya, mengingat jumlah penduduk yang besar akan secara langsung berimplikasi pada tingginya permintaan terhadap dokumen administrasi kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Jika tidak diimbangi dengan inovasi layanan yang memadai, tingginya volume permintaan ini dapat menyebabkan penumpukan antrean, waktu pelayanan yang lama dan akan berakhir pada ketidakpuasan masyarakat. Hal ini tentu mencederai nilai peran dari para pelayan publik serta bertentangan dengan prinsip pelayanan prima sebagaimana yang disebutkan dalam (Hapsari et al., 2018) bahwa pelayanan prima seharusnya mencakup antara lain cepat, tepat, akurat, dan berkualitas.
https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/f523a8a662297a7/jumlah-penduduk-kabupaten-sidoarjo-2-juta-jiwa-data-per-2024

Pada tahun 2019, Kementerian Dalam Negeri meluncurkan inovasi dengan mengusung semangat digitalisasi layanan kependudukan berupa mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang disinggung dalam "Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019" Tentang "Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan", di mana disebutkan bahwa Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) adalah sebuah perangkat yang dilengkapi dengan berbagai komponen pendukung serta sistem aplikasi yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

ISSN : 1979 – 0295 | E-ISSN : 2502 – 7336 | DOI : https://doi.org/10.36563/p

Perangkat ini berfungsi sebagai alternatif layanan Administrasi Kependudukan bagi penduduk yang telah terdaftar dalam *database* kependudukan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Mesin ADM ini digagas sebagai jawaban atas keresahan masyarakat yang utamanya terkait dengan birokrasi dalam kepengurusan dokumen kependudukan, seperti yang dijelaskan Menteri Dalam Negeri, Tito Karnavian dalam (Petrus, 2020), di mana beliau menyatakan bahwa keberadaan mesin layanan kependudukan diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti pelayanan yang lambat, biaya mahal, pungutan liar, serta keterbatasan waktu dan lokasi.

Mesin ini memiliki dua manfaat utama. Pertama, mempermudah layanan publik dengan menghilangkan proses yang berbelit-belit, seperti harus melalui RT, RW, kelurahan, hingga kecamatan. Kini, masyarakat dapat langsung mengakses layanan secara otomatis dan mencetak secara mandiri melalui mesin, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Kedua, mesin ini berperan dalam mencegah korupsi dengan mengurangi interaksi langsung antara masyarakat dan pejabat berwenang, di mana hal tersebut sering menjadi celah dalam melakukan kecurangan.
https://www.voaindonesia.com/a/jawa-timur-luncurkan-mesin-anjungan-dukcapil-mandiri/

Disdukcapil Sidoarjo, sebagai instansi Pemerintah sesuai instruksi dalam “Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022” Tentang “Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” yang secara garis besar menjelaskan tugas dan fungsi utamanya dalam ranah pengelolaan administrasi kependudukan mulai dari bidang pendaftaran penduduk hingga pencatatan sipil (Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo, 2024), tentu merespons positif terkait adanya inovasi layanan percetakan dokumen kependudukan seperti mesin ADM di mana selain dapat menjadi salah satu penunjang kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, langkah ini juga dapat melengkapi inovasi lain seperti dengan adanya Pelayanan Via Online (Plavon) sebagai platform layanan kependudukan berbasis digital lalu diikuti dengan mesin ADM sebagai percetakan dokumen. Hal ini kemudian menjadi kombinasi yang sempurna dan menjadi wujud nyata bagaimana sebuah pelayanan prima dilakukan oleh Disdukcapil Sidoarjo, di mana tidak hanya melayani dalam hal proses penerbitan tetapi juga dalam hal percetakan dokumen kependudukannya.
https://www.disdukcapil.sidoarjokab.go.id/profil/tupoksi

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terkait efektivitas mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi yang menggunakan teori efektivitas oleh Edy Surisno dalam (Fatimatuzzahro et al., 2024) memberikan gambaran penting tentang sejauh mana mesin ADM telah mencapai tujuan layanan publik. Namun, analisis efektivitas memiliki kecenderungan untuk menilai hasil akhir dari suatu kebijakan dengan kurangnya fokus untuk menggali proses awal yang mendasari keberhasilan atau kegagalannya, di mana penelitian tersebut berfokus pada evaluasi pencapaian seperti indikator produksi, adaptasi, perkembangan, efisiensi, dan kepuasan, yang berorientasi terhadap hasil akhir. Maka dari itulah peneliti tertarik untuk melakukan studi kasus terkait penerapan mesin ADM di Disdukcapil Sidoarjo, di mana penelitian ini menitikberatkan pada analisis implementasi yang merupakan tahap paling mendasar dalam siklus kebijakan publik.

Dalam hal ini, penggunaan teori implementasi George Edward III menjadi alat analisis yang relevan dan tepat. Peneliti menganggap bahwa teori ini menawarkan pendekatan yang terstruktur dengan empat indikator utama seperti yang disebutkan dalam (Setyawan et al., 2021) meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi yang semuanya mencakup aspek kritis dalam proses pelaksanaan kebijakan. Kesederhanaan

kerangka teori ini memungkinkan analisis yang komprehensif sekaligus terfokus, sehingga dapat mengungkap hambatan atau peluang spesifik yang mungkin terlewatkan dalam studi yang hanya menilai hasil kebijakan. Di samping itu, terdapat faktor lain seperti kurangnya penelitian yang membahas terkait mesin ADM di Disdukcapil Sidoarjo serta pada fenomena di lapangan di mana sebagian masyarakat ternyata cukup kesulitan untuk dapat mengunduh dokumen kependudukan yang telah diterbitkan melalui email sehingga mereka menghadapi kendala ketika ingin melakukan cetak mandiri di rumah masing-masing, dan hal ini bisa terjadi karena kurangnya pemahaman terhadap fitur unduh pada *smartphone* yang dimiliki. Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui lebih jauh mengenai bagaimana implementasi aspek fundamental dari inovasi mesin ADM oleh Disdukcapil Sidoarjo, sehingga ke depannya penelitian ini dapat menjadi gambaran terkait aspek awal mula penerapan mesin ADM di Kabupaten Sidoarjo mulai dari pengadaan hingga proses operasionalnya.

Seperti yang telah disinggung sebelumnya, peneliti menggunakan teori implementasi yang digagas oleh George Edward III sebagai acuan sekaligus alat untuk melakukan analisis karena kesederhanaan kerangkanya dan membuat suatu studi menjadi terfokus pada aspek fundamental. Edwards III mengemukakan bahwa implementasi kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama, di mana keempat faktor ini saling terkait dan membentuk satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Jika salah satu faktor mengalami kelemahan atau tidak tersedia, maka faktor lainnya juga akan terdampak, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap lemahnya implementasi kebijakan secara keseluruhan. Edward III menekankan lebih lanjut seperti yang dijabarkan dalam (Sallolo et al., 2022), bahwa empat faktor tersebut meliputi:

a. Komunikasi

Proses komunikasi yang efektif memungkinkan pembuat kebijakan dan pelaksana memahami secara jelas tujuan serta langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pelaksanaan kebijakan. Edward III mengidentifikasi tiga aspek penting dalam proses komunikasi kebijakan, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Transmisi merujuk pada bagaimana informasi kebijakan disampaikan kepada pihak yang relevan tanpa distorsi, sehingga pesan yang diterima sesuai dengan maksud pembuat kebijakan. Kejelasan berkaitan dengan penyampaian informasi yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak ambigu agar tidak terjadi salah tafsir di tingkat implementasi. Konsistensi menekankan pada keselarasan pesan kebijakan di berbagai tingkatan sehingga tidak menimbulkan kebingungan atau interpretasi yang berbeda-beda. Tanpa komunikasi yang baik, implementasi kebijakan berisiko kehilangan arah dan tujuan yang telah dirancang sebelumnya.

b. Sumber daya

Mencakup segala bentuk dukungan yang diperlukan untuk menjalankan kebijakan, seperti sumber daya manusia, anggaran, peralatan, atau kewenangan. Sumber daya manusia adalah elemen penting dalam implementasi kebijakan, karena kompetensi, kuantitas, dan kualitas staf sangat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. Selain itu, anggaran yang memadai diperlukan untuk mendukung operasional kebijakan, termasuk pengadaan sarana dan prasarana yang relevan. Peralatan yang memadai juga menjadi pendukung teknis untuk memastikan bahwa kebijakan dapat dijalankan sesuai dengan standar.

c. Disposisi

Dapat dipahami sebagai sikap dan karakter implementor. Implementor yang memiliki komitmen tinggi, kejujuran, serta sifat demokratis akan lebih mampu menjalankan kebijakan sesuai dengan harapan pembuat kebijakan. Sebaliknya, jika implementor memiliki sikap atau pandangan yang berbeda, proses implementasi dapat terganggu.

Disposisi yang baik juga mencakup kesiapan mental dan motivasi implementor untuk menghadapi tantangan yang mungkin muncul selama proses pelaksanaan kebijakan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh integritas dan kesesuaian sikap implementor dengan visi dan misi kebijakan tersebut.

d. Struktur Birokrasi

Merujuk pada mekanisme kerja yang mendukung implementasi kebijakan. Edward III menyoroti bahwa struktur birokrasi yang kaku dan tidak efisien dapat menjadi hambatan besar dalam pelaksanaan kebijakan, terutama ketika kebijakan baru memerlukan perubahan signifikan dalam cara kerja yang telah lama berlangsung. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak sesuai atau terlalu rumit juga dapat memperlambat proses implementasi. Oleh karena itu, struktur birokrasi yang fleksibel, pembagian kewenangan yang jelas, dan hubungan yang baik antara unit-unit dalam organisasi menjadi elemen penting dalam mendukung kelancaran implementasi kebijakan. Ketika struktur birokrasi berjalan dengan baik, proses implementasi akan lebih terkoordinasi, responsif, dan mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan yang berkembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, di mana peneliti melakukan penjabaran analisis dengan menggambarkan bagaimana realita yang terjadi di lapangan menggunakan indikator yang ada pada teori implementasi George Edward III sebagai alat analisis dengan didasarkan pada sumber data primer dan sekunder, dan untuk data primer sendiri mencakup observasi, wawancara, serta dokumentasi yang dilakukan langsung di kantor Disdukcapil Sidoarjo serta Mal Pelayanan Publik Lingkar Timur dengan Staf Bidang Sekretariat dan Sub-Koordinator Identitas Penduduk sebagai informan kunci serta sebagian warga yang mengoperasikan mesin ADM sebagai informan pendukung. Sementara untuk data sekunder mengacu pada studi kepustakaan, di mana peneliti memperoleh informasi tambahan berdasarkan buku, jurnal, atau artikel *website* yang relevan dengan topik yang diangkat. Lokus penelitian ini berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo dengan berfokus pada implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai salah satu inovasi dalam pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penerapan aspek komunikasi dalam konteks inovasi Mesin ADM di Kabupaten Sidoarjo, Kepala Disdukcapil Sidoarjo yakni Reddy Kusuma menyampaikan dalam acara peresmian mesin ADM di tahun 2021 yang juga dihadiri oleh Bupati Sidoarjo pada saat itu yaitu Ahmad Mudhlor, di mana beliau mengonfirmasi bahwasannya terdapat alokasi mesin ADM sebanyak tiga unit yang berlokasi di Mal Pelayanan Publik (MPP) Lingkar Timur, Mini MPP Sukodono, dan kantor Kecamatan Sedati (Perdana, 2021), sehingga kemudian ketika masyarakat ingin mencetak dokumen kependudukannya, mereka tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor Disdukcapil, melainkan hanya tinggal menghampiri lokasi tempat mesin ADM berada dan dapat mencetak secara mandiri tanpa dipungut biaya sepeser pun. Informasi lebih lanjut terkait mesin ADM selain dari penjelasan yang telah ada di *website* resmi Disdukcapil Sidoarjo berisi pembahasan lengkap mulai dari apa itu mesin ADM hingga mekanisme operasionalnya, informasi tersebut juga telah disampaikan kepada seluruh pegawai Disdukcapil yang bertugas dalam pelayanan tatap muka mulai dari yang berada di MPP hingga kantor Kecamatan, di mana mesin ADM sendiri telah disediakan tepat di dekat loket pelayanan, sehingga para petugas dapat langsung memberi arahan kepada para warga yang telah melakukan kepengurusan dokumen agar dapat langsung mencetak melalui mesin tersebut.

https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2021/dispendukcapil-sidoarjo-sekarang-punya-tiga-mesin-anjungan-dukcapil-mandiri/

Untuk penerapan aspek sumber daya dalam konteks produksi mesin, petugas, hingga peralatan/fasilitas, seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Azwar Rifqi selaku Sub-Koordinator (Subko) Identitas Penduduk yang bertugas di MPP Lingkar Timur Sidoarjo dalam wawancara yang telah dilakukan peneliti, sebagai berikut:

> "…Disdukcapil daerah di seluruh Indonesia pasti mendapatkan alokasi mesin ADM dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri yang dikoordinir oleh Pemerintah Provinsi masing-masing, di mana untuk pengadaan mesin yang ada di MPP Lingkar Timur ini diproduksi atau dibuat oleh "PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk" atau yang biasa dikenal dengan Bank Jatim. Sementara untuk petugas memang kami tidak menyediakan yang selalu berdiri di samping mesin, karena pada dasarnya memang sistem operasional dari mesin ADM sendiri dapat dibilang sangat mudah dipahami walau kita baru pertama kali mengoperasikan sekalipun, tetapi yang dapat kami pastikan adalah jikalau memang terdapat masyarakat yang merasa kesulitan, pegawai Dukcapil yang bertugas di loket pelayanan pasti akan selalu siap sedia dalam memandu. Lalu untuk fasilitas atau fitur yang ada pada mesin ADM sendiri memang sudah tersedia lengkap mulai dari layar sentuh interaktif; pemindai kode batang/*barcode*; pemindai sidik jari; blangko KIA (Kartu Identitas Anak) serta KTP; hingga kertas HVS A4 80 gram, di mana mesin ADM tersebut sejauh ini dapat digunakan untuk mencetak 18 dokumen kependudukan…" (hasil wawancara 24 Desember 2024)

Gambar 1. Wujud Mesin ADM
sumber: dokumentasi peneliti

Keterangan tersebut lantas dikonfirmasi lebih lanjut oleh Bapak Yanuar Rizqy selaku Staf Bidang Sekretariat Disdukcapil Sidoarjo, antara lain:

> "…Jadi untuk pengalokasian mesin ADM di Disdukcapil Sidoarjo terdiri dari satu mesin di MPP Lingkar Timur merupakan hasil perjanjian kerja sama Kemendagri melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan Bank Jatim berupa hibah/sponsor, serta dua mesin lain di Mini MPP

ISSN : 1979 – 0295 | E-ISSN : 2502 – 7336 | DOI : https://doi.org/10.36563/p

> Sukodono dan kantor Kecamatan Sedati merupakan hasil pengadaan oleh Disdukcapil Sidoarjo secara mandiri yang bekerja sama dengan salah satu perusahaan percetakan komersial yaitu "PT Jasuindo Tiga Perkasa Tbk. Kita juga rutin melakukan pemeliharaan mesin tiap bulan yang meliputi pembaruan tinta cetak, pengisian kertas HVS dan blangko yang baru serta pengecekan sistem oleh teknisi khusus mesin ADM yang merupakan hasil perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga…" (hasil wawancara 24 Desember 2024)

Dalam konteks disposisi atau sikap petugas untuk implementasi mesin ADM, Bapak Rifqi telah menyinggung bahwasannya setiap petugas yang melakukan pelayanan tatap muka telah diinstruksikan agar selalu bersedia untuk memandu mekanisme mesin di saat masyarakat kesulitan dalam mengoperasikan, dan juga seperti yang disampaikan oleh Bapak Yanuar di mana memang terdapat sebagian besar kasus yaitu warga mengalami kendala seperti keraguan dalam menyentuh layar karena takut akan rusak serta ketidaktahuan terhadap langkah selanjutnya dari prosedur percetakan. Namun secara keseluruhan mengacu pada observasi lapangan, sebagian besar masyarakat memang tidak mengalami kesulitan ketika mengoperasikan mesin ADM karena memang pada dasarnya operasional dari mesin ADM sangatlah sederhana dan mudah.

Pada struktur birokrasi dari mesin ADM, untuk penerapannya telah tertulis jelas dalam *website* resmi (Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo, 2021) yang menjabarkan prosedur dari penggunaan mesin ADM, di mana proses pencetakan dokumen kependudukan dapat dimulai dengan; 1)mendatangi loket pelayanan Dukcapil untuk melakukan verifikasi dan validasi dokumen atau jika sebelumnya telah mengurus dokumen secara daring dan mendapatkan *email*, maka kita bisa langsung menuju mesin ADM tanpa harus mendatangi loket pelayanan; 2)kemudian pemohon akan menerima *PIN* atau *barcode* yang dikirimkan melalui *email*; 3)selanjutnya, pemohon dapat menuju mesin ADM untuk mencetak dokumen dengan tiga alternatif metode yang meliputi penggunaan *PIN, QR Code,* atau Identitas Kependudukan Digital (IKD). Jika memilih *PIN*, pemohon perlu memasukkan kode yang telah diterima melalui *email* ke mesin ADM. Apabila memilih *QR Code*, pemohon cukup memindai *barcode* di *email* menggunakan pemindai pada mesin ADM. Sementara itu, jika menggunakan IKD, pemohon harus membuka aplikasi IKD, mengakses menu "Dokumen" lalu memilih opsi "Bagikan" untuk menampilkan *barcode* yang kemudian dipindai ke mesin ADM; 4)setelah salah satu metode tersebut digunakan, dokumen kependudukan yang sesuai akan ditampilkan pada layar mesin ADM. Pemohon harus memeriksa dokumen tersebut dengan cermat sebelum menekan tombol "Cetak", tunggu beberapa saat hingga dokumen fisik keluar dari mesin ADM, dan proses pencetakan pun selesai.
https://www.disdukcapil.sidoarjokab.go.id/berita/anjungan-dukcapil-mandiri-cetak-dokumen-kependudukan-semudah-ambil-uang/

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) diluncurkan oleh Kemendagri dengan mengusung semangat digitalisasi layanan kependudukan, di mana hal ini juga sejalan dengan semangat Disdukcapil Sidoarjo yang menekankan pada perlunya pelayanan prima dalam ranah kerjanya yakni administrasi kependudukan, sehingga pelayanan yang dilakukan tidak hanya berhenti di penerbitan dokumen tetapi hingga pencetakan. Harapan dari adanya mesin ADM ini utamanya adalah untuk mencegah tindak korupsi seperti pungli dan juga memberi solusi kepada masyarakat yang kesulitan dalam mengunduh dokumen kependudukan lewat *email* atau yang ingin mencetak tanpa harus mengeluarkan biaya. Lantas muncul pertanyaan terkait apakah pengadaan mesin ADM hingga saat ini mampu mengatasi keresahan tersebut? Dan hal ini dapat diidentifikasi melalui teori implementasi George Edward III yang memiliki

empat indikator sederhana namun krusial dalam konteks penerapan suatu kebijakan seperti yang akan dibahas lebih lanjut dalam penelitian ini.

a. Komunikasi

Berdasarkan teori George Edward III, komunikasi yang efektif membutuhkan transmisi informasi yang jelas, kejelasan dalam penyampaian, dan konsistensi dalam praktik di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, aspek komunikasi telah diterapkan melalui berbagai upaya penyebaran informasi terkait keberadaan dan fungsi mesin ADM kepada masyarakat. Dari sisi transmisi informasi, langkah awal yang dilakukan oleh Kepala Disdukcapil Sidoarjo, Bapak Reddy Kusuma, dalam acara peresmian mesin ADM di tahun 2021 menunjukkan adanya upaya untuk menyampaikan pesan utama kepada masyarakat bahwa mesin ADM adalah solusi inovatif untuk pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri. Keberadaan tiga unit mesin ADM yang tersebar di lokasi strategis, seperti Mal Pelayanan Publik (MPP) Lingkar Timur, Mini MPP Sukodono, dan Kantor Kecamatan Sedati menandakan usaha Disdukcapil Sidoarjo untuk menyampaikan bahwa aksesibilitas layanan berupa mesin ADM ini dapat dijangkau oleh tingkat kecamatan sekalipun. Penyampaian ini tidak hanya dilakukan secara langsung pada saat peresmian, tetapi juga diperkuat melalui media informasi digital seperti *website* resmi Disdukcapil Sidoarjo, sehingga penyebaran informasi yang luas ini menjadi salah satu indikator keberhasilan transmisi yang baik. Namun, meskipun transmisi informasi telah dilakukan, kejelasan atas penyampaian perlu ditinjau lebih dalam, di mana kejelasan informasi akan mempengaruhi sejauh mana masyarakat memahami mekanisme penggunaan mesin ADM tanpa kebingungan atau hambatan.

Dalam praktiknya, informasi mengenai mesin ADM juga disampaikan oleh petugas pelayanan yang memberikan arahan langsung kepada warga yang telah melakukan kepengurusan dokumen, meskipun tantangan akan selalu ada terutama dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang mungkin memiliki keterbatasan dalam literasi digital atau pengalaman menggunakan teknologi. Secara keseluruhan, penerapan aspek komunikasi dalam implementasi mesin ADM di Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan upaya yang signifikan untuk memenuhi kebutuhan transmisi, kejelasan, dan konsistensi informasi. Namun, meskipun transmisi informasi telah dilakukan, kejelasan dan konsistensi memerlukan perhatian tambahan untuk memastikan bahwa seluruh elemen masyarakat termasuk yang gagap teknologi, dapat mengakses layanan ini dengan mudah. Peneliti menggarisbawahi pentingnya komunikasi sebagai fondasi keberhasilan implementasi kebijakan, di mana peneliti merasa implementasi yang lebih inklusif dan berkelanjutan dapat dicapai melalui peningkatan edukasi publik melalui penyediaan panduan visual seperti gambar atau video animasi.

b. Sumber Daya

Dalam penerapan aspek sumber daya mengacu pada hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa pemenuhan sumber daya untuk mendukung keberlangsungan layanan mesin ADM telah dilakukan melalui alokasi yang melibatkan beberapa pihak seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan sektor swasta. Dari sisi pengadaan peralatan, keterangan yang disampaikan oleh Bapak Rifqi dan Bapak Yanuar mengindikasikan adanya mekanisme pengadaan yang terkoordinasi dengan baik. Salah satu mesin ADM di Mal Pelayanan Publik (MPP) Lingkar Timur merupakan hasil hibah melalui program CSR dari Bank Jatim, sedangkan dua mesin lainnya di Mini MPP Sukodono dan Kantor Kecamatan Sedati diperoleh melalui kerja sama mandiri

ISSN : 1979 – 0295 | E-ISSN : 2502 – 7336 | DOI : https://doi.org/10.36563/p

Disdukcapil Sidoarjo dengan PT Jasuindo Tiga Perkasa Tbk. Mekanisme ini mencerminkan adanya diversifikasi sumber pendanaan yang mengurangi ketergantungan pada APBN. Mesin-mesin ini juga dilengkapi dengan fitur seperti layar sentuh interaktif, pemindai *barcode*, dan bahan pendukung seperti blangko dan kertas HVS yang mendukung kemudahan dan keandalan layanan.

Gambar 2. Layar sentuh

Gambar 3. Pemindai kode batang

sumber: dokumentasi peneliti

Namun, aspek sumber daya manusia dalam implementasi ini menunjukkan pendekatan yang berbeda seperti yang telah dijelaskan Bapak Rifqi, bahwasannya petugas tidak secara khusus disediakan untuk mendampingi penggunaan mesin ADM, dengan asumsi bahwa sistem operasionalnya cukup intuitif dan dapat dioperasikan oleh masyarakat tanpa panduan intensif. Pegawai Disdukcapil yang bertugas di loket pelayanan berperan sebagai pendukung jika terdapat kendala teknis atau kebutuhan bantuan. Pendekatan ini memanfaatkan efisiensi sumber daya manusia yang ada, tetapi berpotensi menciptakan hambatan jika volume pengguna yang membutuhkan bantuan meningkat atau jika masyarakat yang menggunakan mesin ADM memiliki keterbatasan dalam literasi teknologi. Secara keseluruhan, implementasi aspek sumber daya dalam inovasi mesin ADM di Sidoarjo menunjukkan upaya yang baik mulai dari pemenuhan kebutuhan dasar seperti peralatan atau fasilitas hingga pemeliharaan rutin dengan tersedianya teknisi khusus. Peneliti menyoroti bahwasannya keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada tersedianya sumber daya, tetapi juga pada bagaimana sumber daya tersebut dikelola secara terintegrasi dan efisien.

c. Disposisi

Dalam aspek disposisi pada penerapan mesin ADM di Sidoarjo berdasarkan wawancara dengan Bapak Rifqi, terlihat adanya kesadaran dan kesiapan dari petugas Disdukcapil untuk mendukung masyarakat dalam mengoperasikan mesin ADM. Salah satu poin penting adalah instruksi yang diberikan kepada petugas untuk selalu bersedia membantu masyarakat dalam mengoperasikan mesin ADM ketika menghadapi kendala. Sikap proaktif ini menunjukkan adanya komitmen untuk memastikan kebijakan berjalan sesuai dengan tujuan, yakni mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pencetakan dokumen kependudukan. Meskipun dalam praktiknya sebagian kecil masyarakat masih mengalami hambatan seperti ketakutan menyentuh layar karena khawatir merusak mesin dan ketidaktahuan terhadap prosedur percetakan berikutnya, nyatanya lebih banyak masyarakat yang tidak mengalami kesulitan karena kesederhanaan prosedur dari operasional mesin ADM.

Gambar 4. Potret masyarakat sedang mengoperasikan mesin ADM
(sumber: dokumentasi peneliti)

Komitmen dan responsivitas petugas menjadi aspek disposisi yang positif. Para petugas di loket pelayanan tatap muka telah berusaha mendampingi masyarakat dengan cara memberikan panduan langkah demi langkah ketika mereka mengalami kesulitan. Namun, hal ini juga menimbulkan tantangan tersendiri terutama jika jumlah warga yang membutuhkan bantuan lebih besar dibanding kapasitas petugas yang tersedia. Meskipun demikian, terdapat ruang untuk pengembangan lebih lanjut dalam aspek disposisi, seperti yang telah disinggung sebelumnya terkait edukasi kepada masyarakat yang lebih intensif terkait penggunaan mesin ADM seperti melalui prosedur tertulis atau panduan visual di samping mesin ADM sehingga dapat mengurangi ketergantungan masyarakat pada bantuan petugas.

d. Struktur Birokrasi

Menurut George Edward III, struktur birokrasi yang efektif salah satunya mencakup keberadaan prosedur standar operasional (SOP) yang mendukung. Dalam konteks implementasi mesin ADM di Sidoarjo, aspek ini telah diatur secara rinci melalui prosedur operasional yang tertuang dalam dokumen resmi dan situs web Disdukcapil Sidoarjo. Proses pencetakan dokumen melalui mesin ADM melibatkan tahapan yang terstruktur, dimulai dari verifikasi dokumen di loket pelayanan, pengiriman *PIN* atau barcode ke email pemohon, hingga penggunaan salah satu dari tiga metode akses pada mesin ADM, yaitu *PIN*, *QR Code*, atau Identitas Kependudukan Digital (IKD). Tahapan ini menunjukkan adanya alur kerja yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap proses memiliki langkah-langkah yang dapat diikuti dengan mudah oleh masyarakat.

ISSN : 1979 – 0295 | E-ISSN : 2502 – 7336 | DOI : https://doi.org/10.36563/p

Gambar 5. Metode penggunaan PIN

Gambar 6. Metode penggunaan Barcode

Gambar 7. Metode penggunaan IKD

Gambar 8. Proses pencetakan

(sumber: dokumentasi peneliti)

Gambar 5 merupakan metode penggunaan *PIN*, di mana prosedurnya dimulai dengan memilih opsi "*PIN*" pada tampilan awal mesin ADM lalu memasukkan kode sesuai yang telah terkirim melalui *email.*
Gambar 6 merupakan metode penggunaan *barcode*, di mana kita memilih opsi "*QR Code*" lalu memindai kode batang yang telah terkirim di email melalui alat pemindai (*scanner)* yang ada pada mesin ADM.
Gambar 7 merupakan metode penggunaan IKD, di mana setelah opsi "Identitas Kependudukan Digital" telah dipilih maka dilanjutkan dengan membuka aplikasi IKD untuk memilih menu "dokumen" lalu memilih opsi "bagikan" sesuai daftar dokumen yang dikehendaki agar kemudian muncul kode batang dan dapat dipindai ke *scanner* mesin ADM.
Gambar 8 merupakan langkah selanjutnya dari seluruh metode yang ada, di mana setelah melewati proses verifikasi, maka layar akan memunculkan dokumen kependudukan sesuai kehendak, kemudian langkah terakhir yang perlu kita lakukan adalah memilih opsi "cetak" lalu tunggu beberapa saat hingga muncul salinan hasil cetak di mesin ADM seperti yang ada pada **Gambar 9**.

Gambar 9. Tempat pengambilan hasil cetak
(sumber: dokumentasi peneliti)

Kesederhanaan SOP ini mencerminkan upaya untuk meminimalisir potensi kesalahan operasional dan mempermudah masyarakat dalam menggunakan mesin ADM. SOP ini juga mempermudah petugas Disdukcapil dalam memberikan panduan kepada pemohon, sehingga akan mempercepat proses layanan. Di sisi lain, koordinasi antar unit di lingkungan Disdukcapil terdapat pada pengelolaan mesin ADM dengan adanya kolaborasi antara petugas loket pelayanan, teknisi yang bertanggung jawab atas perawatan mesin, serta seseorang yang mengawasi jalannya layanan secara keseluruhan. Hubungan yang baik antara unit-unit ini akan memastikan bahwa jika terjadi kendala teknis atau operasional, solusi dapat diberikan dengan cepat tanpa mengganggu pelayanan kepada masyarakat. Dengan analisis ini, dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi mesin ADM di Kabupaten Sidoarjo sudah dirancang dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip implementasi kebijakan yang efektif menurut George Edward III. Namun, untuk meningkatkan efektivitasnya, diperlukan upaya lebih lanjut dalam memperluas edukasi masyarakat dan memperkuat koordinasi antarunit di lingkungan Disdukcapil. Hal ini akan membantu memastikan bahwa SOP yang ada dapat diimplementasikan secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Peneliti telah menjabarkan analisis implementasi mesin ADM di Kabupaten Sidoarjo yang diidentifikasi melalui empat aspek menurut teori George Edward III meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, di mana berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada aspek komunikasi, upaya Disdukcapil Sidoarjo dalam menyampaikan informasi terkait fungsi dan prosedur penggunaan mesin ADM telah sejalan seperti apa yang disebutkan dalam teori George Edward III yang mana komunikasi telah dilakukan melalui berbagai media, meskipun tingkat literasi masyarakat terhadap teknologi masih menjadi tantangan. Dari sisi sumber daya, pengadaan mesin ADM melibatkan sinergi dengan pihak ketiga seperti Bank Jatim dan PT Jasuindo serta teknisi khusus pemeliharaan merupakan langkah yang positif dalam menunjang konsistensi dalam layanan percetakan dokumen kependudukan. Sedangkan untuk aspek disposisi menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah memiliki sikap responsif dan komitmen yang baik untuk membantu masyarakat, namun masih dibutuhkan edukasi lebih lanjut untuk mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap bantuan langsung. Sementara itu, aspek struktur birokrasi memperlihatkan bahwa prosedur operasional yang dirancang sudah terstruktur dengan sederhana dan mendukung efisiensi layanan. Secara keseluruhan, implementasi mesin ADM sendiri juga cukup baik dalam menjawab keresahan utama terhadap kemudahan layanan dokumen kependudukan, yaitu terkait pencegahan pungli dan juga masyarakat yang kesulitan dalam mengunduh dokumen melalui email yang mana keresahan tersebut dapat teratasi dengan adanya fasilitas percetakan mandiri, meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu diperkuat untuk memastikan implementasi yang lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Databoks. (2024). *Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo 2024*. Databoks.Katadata.Co.Id. https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/f523a8a662297a7/jumlah-penduduk-kabupaten-sidoarjo-2-juta-jiwa-data-per-2024

Fatimatuzzahro, Q., Imaniar, D., & Vitasari, L. (2024). Analisis Efektivitas Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Judicious (Journal Of*

Management), *5*(1), 60–71. https://dx.doi.org/10.37010/jdc.v5i1.1447

Hapsari, I. R. D., Santoso, D., & Sutaryadi. (2018). Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi*, *2*(4). https://doi.org/10.20961/jikap.v2i4.20494

Perdana, D. (2021). *Dispendukcapil Sidoarjo Sekarang Punya Tiga Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri*.Suarasurabaya.Net. https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2021/dispendukcapil-sidoarjo-sekarang-punya-tiga-mesin-anjungan-dukcapil-mandiri/

Petrus, R. (2020). *Jawa Timur Luncurkan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri*. Voaindonesia.Com.https://www.voaindonesia.com/a/jawa-timur-luncurkan-mesin anjungan-dukcapil-mandiri/

Sallolo, Y., Aripin, S., & Raharjo, D. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen (SIM-SILUHTAN) Dalam Pelaksanaan Program Dekonsentrasi Penyuluhan Pertanian Di Provinsi Kalimantan Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, *3*(1), 34–49. https://doi.org/10.33830/jiapi.v3i1.74

Setyawan, D., Priantono, A., & Firdausi, F. (2021). Model George Edward III: Implementasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Kawasan Tanpa Rokok Di Kota Malang. *Jurnal Politik, Sosial & Kebijakan Publik (Publicio)*, *3*(2), 9–19. https://dx.doi.org/10.51747/publicio.v3i2.774

WEBSITE RESMI DISDUKCAPIL KABUPATEN SIDOARJO. (2021). *Anjungan Dukcapil Mandiri, Cetak Dokumen Kependudukan Semudah Ambil Uang di ATM*. Disdukcapil.Sidoarjokab.Go.Id.https://www.disdukcapil.sidoarjokab.go.id/berita/anjungan-dukcapil-mandiri-cetak-dokumen-kependudukan-semudah-ambil-uang/

WEBSITE RESMI DISDUKCAPIL KABUPATEN SIDOARJO. (2024). *Tupoksi DisdukcapilSidoarjo*.Disdukcapil.Sidoarjokab.Go.Id.https://www.disdukcapil.sidoarjokab.go.id/profil/tupoksi