

OPTIMALISASI E-GOVERNMENT DALAM PENYELENGGARAAN ADMINDUK DI KANTOR KECAMATAN KEPANJEN MALANG

Ila Farida

Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Indonesia
ilafarida180402@gmail.com

Dewi Ambarwati

Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Indonesia
ambarwatidewi269@gmail.com

ABSTRACT

Pada prinsipnya semua manusia pasti mempunyai kebutuhan akan pelayanan, pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dipengaruhi oleh tuntutan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan. Seiring dengan berkembangnya teknologi, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan prima. Direktorat Jendral Dukcapil berupaya memenuhi tuntutan masyarakat tersebut dengan menciptakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Provinsi Jawa Timur menjadi provinsi pertama yang seluruh Kabupaten/Kota melakukan pengadaan mesin ADM Pada 31 Januari 2020. Sedangkan di Kabupaten Malang sendiri, Kecamatan Ngantang sebagai kecamatan pertama yang memiliki mesin ADM pada 21 September 2020. Mesin ADM ini diciptakan sebagai salah satu alternatif pelayanan untuk memudahkan masyarakat dapat mencetak seluruh dokumen kependudukan secara mandiri. Prinsipnya, cetak dokumen kependudukan semudah tarik uang di mesin ATM Bank. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi optimalisasi penerapan e-government melalui mesin ADM terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang. Guna mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan beberapa *key informan*. Analisis penelitian ini berdasarkan tiga faktor keberhasilan e-government oleh Hafid (2017) yang meliputi *institutional success factor*, *organizational success factor*, *technologycal succes*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan mesin ADM di kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang belum berjalan baik sepenuhnya. Faktor penghambat dalam penyelenggaraan program ADM ini antara lain minimnya sosialisasi program, minimnya kesadaran partisipasi masyarakat, kualitas pegawai, biaya listrik dan jaringan. Sedangkan faktor pendukung yaitu menekan potensi korupsi, saling menguntungkan antara pihak pelayan dan masyarakat, meningkatkan kemajuan teknologi, Tuntas satu pintu melalui Sipeduli, dan dapat memangkas waktu penyelesaian dokumen adminduk. Keberadaan mesin ADM tersebut sebenarnya merupakan salah satu alternatif yang digunakan pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan. Sehingga masyarakat dapat mencetak sendiri dokumen tersebut dengan waktu yang relatif singkat dengan menggunakan mesin ADM. Hal tersebut sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan mewujudkan budaya tertib administrasi kependudukan. Namun fakta dilapangan masih kurang optimal dengan berbagai kendala yang ada. Hal tersebut

mengakibatkan pelayanan pada kantor Kecamatan Kepanjen kurang efektif dan efisien. Berdasarkan dengan adanya ketidakmaksimalan tersebut, maka upaya pemerintah Kecamatan Kepanjen dalam mewujudkan pelayanan yang optimal terhadap penyelenggaraan adminduk melalui kebijakan program mesin ADM berupa dengan dilakukannya gencaran sosialisasi program kepada masyarakat luas serta ke sekolah-sekolah SMA dalam rangka edukasi terkait program mesin ADM ini, kemudian didukung dengan adanya pelatihan BIMTEK dan pengadaan evaluasi rutin terhadap birokrat pemerintahan mulai dari Pemdes sampai dengan seluruh operator di 33 kecamatan Kabupaten Malang.

Keywords: ADM; E-Government; Adminduk; Pemerintah; Kepanjen.

INTRODUCTION

Berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa hakikat pelayanan publik adalah terselenggaranya pemberian pelayanan prima sebagai upaya dari aparatur negara dalam mewujudkan tanggung jawab dan kewajibannya selaku pelayan masyarakat. Seiring dengan arus globalisasi yang membawa perkembangan TIK membuat kebutuhan masyarakat semakin berkembang pula. Oleh karena itu dengan berkembangnya zaman dan majunya teknologi, semakin tinggi pula tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas dari pemerintah serta semakin kritisnya masyarakat terhadap kinerja organisasi publik. Maka, untuk menciptakan pelayanan publik prima yang didukung dengan teknologi, pemerintah meluncurkan berbagai inovasi pelayanan publik sebagai bentuk upaya dalam pemecahan konflik yang terjadi pada suatu instansi dengan menggunakan terobosan baru. (Rahmawati and Fanida 2021).

Suatu inovasi dapat disebut berhasil apabila program, layanan, proses, dan metode pelayanan dikreasikan dan diimplementasikan sehingga menghasilkan perubahan nyata dalam hal efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan (Pratama 2019). Namun fakta di lapangan menunjukkan citra pelayanan publik di Indonesia masih sangat buruk. Mulai dari aparatur negara yang seharusnya menjadi panutan masyarakat tidak sedikit yang tersandung kasus hukum, kemudian konsep sistem pemerintahan baik (*good governance*) yang selama ini diagungkan kenyataannya tidak lebih dari sebuah jargon. Berbelit-belitnya birokrasi di Indonesia menjadi celah bagi oknum tidak bertanggung jawab untuk menawarkan “jasa” kepada masyarakat dengan sejumlah uang sebagai bayaran atau sering disebut sebagai pungli. Sebagai salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* adalah dengan menerapkan pemerintahan elektronik atau yang biasa disebut dengan E-government. Dalam artian e-government merupakan salah satu bentuk dari pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik pada instansi pemerintahan sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima guna dalam

mengoptimalkan pemberdayaan masyarakat, dan penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat secara lebih menyeluruh dan efisien

METHOD

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Dimana dalam teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, wawancara, dokumentasi, hasil pengamatan. Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor Kecamatan Kepanjen yang berlokasi di Jl. Kawi No. 50, Banurejo, Kepanjen Kabupaten Malang. Beberapa kegiatan wawancara dengan key informan yang dimaksud sebagai berikut :

a. Kasi Pelayanan Publik Kec. Kepanjen

Wawancara dilakukan kepada kasi pelayanan kantor kecamatan kepanjen dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi umum dan kependudukan, pelayanan prima dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta untuk mengetahui Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan Seksi Pelayanan Umum dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dan dengan tujuan untuk memperoleh data terkait dengan implementasi pelayanan adminduk melalui program mesin ADM di kantor Kecamatan Kepanjen.



b. Operator Dukcapil Kec. Kepanjen

Wawancara dilakukan kepada salah satu operator dukcapil kantor kecamatan kepanjen dengan tujuan untuk mengetahui prosedur pelaksanaan kebijakan program mesin ADM terhadap penyelenggaraan adminduk. Serta bertujuan untuk memproleh data optimalisasi masyarakat dalam menggunakan layanan mesin ADM dan untuk mengetahui mekanisme perawatan mesin ADM itu sendiri.



c. Kepala Bidang PIAK Dispendukcapil Kab. Malang

Wawancara dilakukan kepada Kepala Bidang PIAK di kantor dispendukcapil dengan tujuan untuk mengetahui strategi sosialisasi program mesin ADM kepada khalayak masyarakat dan pelatihan operator dukcapil yang ditempatkan di 33 kecamatan Kabupaten Malang, serta hambatan dan keunggulan tersendiri dari program lainnya. Juga bertujuan untuk memperoleh data kecamatan di Kabupaten Malang yang masih aktif menggunakan mesin ADM.



d. Masyarakat

Wawancara dilakukan kepada beberapa masyarakat kepanjen yang meliputi masyarakat ODJG/Disabilitas, Remaja, dan masyarakat awam (gaptek). Dalam upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan melalui program mesin ADM.



RESULTS AND DISCUSSION

KONSEP E-GOVERNMENT DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN

Dalam (A Hasibuan, Zainal; Harry 2005) menjelaskan bahwa e-government merupakan singkatan dari elektronik government. E-government adalah salah satu bentuk dan model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam suatu sistem. Sedangkan Menurut (Habibullah 2010) menjelaskan bahwa e-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Dimana pada intinya e-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, sektor swasta, maupun instansi lain). (Syafriyani and Zaituna 2019).

Menurut (Siswanto 2017) e-government dilaksanakan di Indonesia dengan salah satu alasan karena adanya tuntutan, yaitu keinginan masyarakat agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara. Penerapan e-government dianggap sebagai solusi lintas-sektor sehingga mengandalkan penggunaan TIK sebagai strategi meningkatkan kinerja pemerintah daerah dalam melayani masyarakat. Dalam artian, teknologi tersebut dapat mewujudkan kesinambungan pelayanan dengan maksud mengoptimalkan pemberdayaan masyarakat, dan penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat secara lebih menyeluruh dan efisien. Bentuk dari pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik tersebutlah sebagai salah satu upaya penerapan e-government pada instansi pemerintahan. (Bayad 2021).

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government melalui Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government

Indonesia, yaitu pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang dapat meningkatkan efisiensi & efektifitas serta penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi secara optimal. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna mewujudkan pengembangan e-government secara nasional.

Berdasarkan dari *Key Factors of E-government Success: Comparative Case Study from Indonesian Ministries* oleh (Mukthar Hafid, 2017) yaitu sebagai berikut :

1. *Institutional Success Factor* (Faktor Keberhasilan Kelembagaan)
 - 1) *Leader Authority* (Otoritas Pemimpin)

Suatu organisasi pasti terdapat pemimpin yang bertugas untuk membuat keputusan serta bertanggung jawab atas akibat dari keputusan yang diambil. Kepemimpinan dan otoritas merupakan dua hal yang sangat diperlukan dalam membangun organisasi.
 - 2) *Standard Operational Procedure* (SOP)

SOP berfungsi untuk menjelaskan dan mengatur secara rinci langkah kerja dalam organisasi guna meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan kegiatan dan miskomunikasi serta menghindari kebingungan dan ketidakpastian.
2. *Organizational Success Factor* (Faktor Keberhasilan Organisasi)
 - 1) *Project Management* (Manajemen Proyek)

Seorang staff serta departemen yang ikut andil dalam suatu proyek pasti akrab dengan instrument manajemen proyek. Sehingga manajemen proyek harus lebih cekatan.
 - 2) *Finance* (Anggaran)

Menyusun anggaran merupakan suatu kegiatan penting dalam organisasi yang berfungsi sebagai prediksi keuangan di masa yang akan datang. Sehingga suatu organisasi dapat menyiapkan anggaran dari jauh-jauh hari.
3. *Technological Success Factor* (Faktor Keberhasilan Teknologi)
 - 1) *Information and Communication Technology (ICT) Infrastructur* (Infrastruktur Teknologi)

Infrastruktur teknologi tidak hanya terdiri atas perangkat keras seperti alat komunikasi, computer, dan perangkat keras lainnya. Namun literasi juga sangat dibutuhkan agar masyarakat paham sehingga dapat memanfaatkan dan menggunakan e-government dengan maksimal.
 - 2) *Technology Expertise* (Keahlian Teknologi)

Keahlian teknologi juga penting dalam meningkatkan kualitas e-government dalam suatu instansi. Staf Teknologi dan Informasi (IT) perlu bekerja sama dengan Lembaga negara maupun swasta, vendor, dan lain-lain.

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI KANTOR KEC. KEPANJEN

A. Profil Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2008 tentang persetujuan perpindahan ibu kota Kabupaten Malang ke Kecamatan Kepanjen merupakan awal berdirinya ibu kota baru. Kepanjen adalah ibu kota Kabupaten Malang yang sekaligus menjadi pusat pemerintahan dari Kabupaten Malang. Kepanjen juga merupakan sebuah kecamatan yang terletak di Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur. Kepanjen dikenal sebagai kota satelit penyanggah utama Kota Malang, dan termasuk dalam kawasan metropolitan Malang Raya. Kantor Kecamatan Kepanjen memiliki delapan belas (18) wilayah kegiatan yang terdiri dari 4 kelurahan dan 14 desa.

Visi dan Misi

Adapun Visi dari Bupati Kabupaten Malang Periode 2021-2024 adalah “Terwujudnya Kabupaten Malang yang Bersatu, Berdaulat, Mandiri, Sejahtera dan Berkepribadian dengan Semangat Gotong Royong berdasarkan Pancasila”, dengan lima (5) Misi yaitu :

- a) Mewujudkan kesejahteraan rakyat, membangun sumber daya manusia unggul;
- b) Mewujudkan iklim kehidupan demokratis, tertib dan agamis berlandaskan falsafah Pancasila;
- c) Mewujudkan inovasi pelayanan publik dan pembangunan kemandirian desa;
- d) Mewujudkan keluarga bahagia, mandiri dan sejahtera;
- e) Memperluas pemanfaatan potensi lingkungan hidup, pariwisata, seni budaya, industri kreatif dan investasi pembangunan berkelanjutan.

Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Malang Nomor 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan. Kedudukan kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan Pemerintahan, Pelayanan Publik, dan Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kelurahan. Susunan organisasi kecamatan terdiri dari :

- a) Camat
- b) Sekretariat
- c) Seksi Pemerintahan
- d) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
- e) Seksi Kesejahteraan Sosial dan Kepemudaan
- f) Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat
- g) Seksi Pelayanan Publik
- h) Kelurahan dan
- i) Kelompok Jabatan Fungsional

Camat dalam tugas dan fungsinya membawahi :

Struktur Organisasi	Tugas
Camat	a. Memimpin kecamatan dalam perumusan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan, ketenteraman dan ketertiban umum, pemberdayaan masyarakat Desa dan Kelurahan, serta pelayanan publik; dan b. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.
Sekretaris	a. Melaksanakan koordinasi perencanaan evaluasi dan pelaporan program kecamatan, pengelolaan urusan kepegawaian, urusan umum yang meliputi kegiatan surat menyurat, penggandaan, perlengkapan, hubungan masyarakat, urusan keuangan; dan b. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya.
Seksi Pemerintahan	a. Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan; b. Menyusun program dan melakukan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum, pemerintahan Desa, Kelurahan dan administrasi keuangan Desa;

	c. Membantu menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil; d. Melaksanakan penghimpunan dan pengolahan bahan/data serta melaksanakan kegiatan pemerintahan; e. Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pertanahan; f. Menginventarisasi kekayaan Kecamatan, Kelurahan, Desa serta sarana dan prasarana umum; g. Membantu menyusun program dan pembinaan di bidang pertanahan.
Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	a. Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ketentraman dan ketertiban umum; b. Menyusun program dan melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban di lingkungan Kecamatan; c. Menyusun program dan pembinaan Polisi Pamong Praja di lingkungan Kecamatan; d. Membantu tugas-tugas Satuan Polisi Pamong Praja dibidang penegakan Peraturan Daerah; e. Membantu menyelesaikan masalah-masalah ketentraman dan

	ketertiban umum di lingkungan Kecamatan; f. Melaksanakan koordinasi kegiatan sosial politik, ideologi negara kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat; g. Melaksanakan pembinaan wawasan kebangsaan dan perlindungan masyarakat; h. Melaksanakan koordinasi dan monitoring serta membantu menyelesaikan permasalahan Pajak Bumi Bangunan.
Seksi Kesejahteraan Sosial dan Kepemudaan	a. Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan sosial dan kepemudaan; b. Menghimpun dan mengolah data/bahan serta melaksanakan kegiatan pelayanan dalam bidang kesejahteraan sosial; c. Menyusun program dan pembinaan di bidang kepemudaan yang terkait kegiatan olah raga, kepariwisataan, kesehatan masyarakat dan keluarga berencana; d. Mengadakan pembinaan dan penyuluhan terhadap pemuda tentang wawasan kebangsaan serta peningkatan peranan pemuda terkait masalah sosial budaya, ketenagakerjaan dan kemasyarakatan; e. Mengadakan pembinaan penyuluhan pembangunan yang berwawasan lingkungan demi masa

	depan dan pentingnya efektifitas dan efisiensi di dalam kehidupan sehari-hari; f. Membantu penanganan masalah-masalah sosial dan bencana alam.
Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	a. Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan ekonomi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat; b. Menyusun program dan pembinaan dalam upaya meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan penghijauan dan pengendalian pencemaran lingkungan, sanitasi, drainase dan air bersih/minum; c. Melaksanakan pembinaan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pembangunan Desa; d. Melaksanakan pembinaan keberadaan tempat pembuangan sampah dan tempat pembuangan akhir serta rencana pengelolaan lingkungan; e. Memberdayakan kelompok perempuan dalam profesi sosial dan ketrampilan guna mendukung terwujudnya suatu keluarga yang sejahtera.
Seksi Pelayanan Publik	a. Membantu Camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan urusan pelayanan publik;

-
- b. Memberikan pelayanan administrasi umum dan kependudukan;
 - c. Memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan kewenangan yang diberikan bupati.
-

B. Upaya Kec. Kepanjen Dalam Merealisasikan E-government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

Hasil observasi lapangan yang berlandaskan tiga faktor keberhasilan e-government oleh Hafid (2017) menunjukkan bahwa :

1. Faktor keberhasilan kelembagaan, berdasarkan otoritas pemimpin menunjukkan terkondisir dengan baik antara kepala dispendukcapil ke kabid PIAK dan antar operator di 33 Kecamatan Kabupaten Malang. Sedangkan dari aspek SOP digunakan sudah jelas, namun prosedur yang disebarluaskan ke masyarakat melalui medsos masih kurang merata, sehingga masih banyak masyarakat yang kebingungan dan akhirnya enggan menggunakan mesin ADM. Selain itu, di sosmed Kecamatan Kepanjen sudah lama tidak update mengenai mesin ADM ini sehingga sudah tertimbun, hal itu membuat masyarakat sulit menemukan informasi mengenai mesin tersebut.
2. Faktor keberhasilan organisasi, Menurut (Terry dalam Fattah 2009) Ada 4 fungsi dari Manajemen proyek yang biasanya disebut dengan POAC: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian. Pada pelaksanaan program terkendal biaya listrik dan jaringan yang sering eror. Kemudian masalah selanjutnya datang dari masyarakat yang cenderung enggan memanfaatkan teknologi dan lebih memilih dilayani oleh petugas. Sedangkan dari aspek anggaran, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu operator dukcapil *“ya karena penempatannya di kecamatan, seharusnya kita kerjasama di kecamatan. Kan gak mungkin letaknya di kecamatan listriknya (Dispendukcapil) yang bayar, rekeningnya juga sendiri-sendiri”*. Jadi anggaran untuk biaya perawatan mesin ADM ini setiap kecamatan yang menyediakan. Dan setiap anggaran masing-masing kecamatan berbeda.
3. Faktor keberhasilan teknologi, selama ini masih belum ditemuinya kendala dari aspek kualitas mesin hanya saja sering erornya jaringan pengoperasian mesin ADM tersebut. Sedangkan dalam pengadaan inovasi mesin ADM di kantor kecamatan kepanjen penanggung jawab teknisnya ada 3 operator SIAK yang bertugas mengarahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan melalui mesin ADM. Namun seharusnya bagian pelayanan publik juga wajib mengetahui

prosedur penggunaan mesin ADM guna membantu para operator supaya tidak mengakibatkan panjangnya antrean layanan, terutama kasi pelayanan publik.

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, upaya yang sudah dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Kepanjen, yaitu Menurut Bapak M. Yusuf Antoni, S.Kom, MM selaku kasi pelayanan publik kantor kecamatan kepanjen mengatakan bahwa :

“Melakukan pendekatan ke sekolah-sekolah SMA melalui surat edaran sosialisasi. Jadi setelah disetujui pihak sekolah dan telah mengatur jadwal kunjungan sosialisasi. Kami beserta operator dukcapil menjelaskan kepada adik-adik yang telah memenuhi persyaratan pembuatan KTP, bisa secara langsung melakukan pengajuan ke kantor kecamatan atau ke kantor desa masing-masing. Kemudian setelah siap cetak, bisa langsung melakukan percetakan di mesin ADM yang berada di kantor Kecamatan Kepanjen. kemudian dilakukannya semacam pelatihan terkait prosedur pelayanan ADM. Kita mengundang Pemdes khususnya kaur pelayanan dan masyarakat yang mewakili. Kemudian setelah itu Pemdeslah yang bertanggung jawab untuk mensosialisasikan ke warganya masing-masing”.
(Wawancara pada tanggal 23 oktober 2023 pukul 11:52)

Kabid PIAK Dispendukcapil Kab. Malang, Bapak Faiez juga mengatakan bahwa sekarang ditambah dengan adanya inovasi baru untuk penunjang program mesin ADM ini, Dispendukcapil mengencarkan inovasi berupa aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) dalam genggam. Prinsipnya identitas kependudukan bisa langsung akses di aplikasi tersebut. Jadi semisal ada kehilangan dokumen, bisa langsung cetak di ADM melalui barcode identitas yang sesuai dengan kehilangan dokumen tersebut. Tanpa harus melakukan pengajuan ulang.



Sumber :Pelayanan ADM di kantor Kec. Kepanjen

FAKTOR PENGHAMBAT DAN FAKTOR PENDUKUNG

A. Faktor Penghambat

a) Minimnya sosialisasi program

Mengakibatkan masih banyak dari masyarakat yang minim pemahaman terkait penggunaan mesin ADM. Apalagi, di dalam pelayanan adminduk, Dispendukcapil juga menyediakan metode lain dalam pelayanannya. Seperti melalui program Desaku Tuntas, atau E-Adminduk yang pelayanannya juga masih menggunakan jasa operator.

b) Minimnya kesadaran partisipasi dari masyarakat

Adapun yang menjadi penghambat selanjutnya datang dari masyarakat yang cenderung enggan memanfaatkan teknologi sehingga lebih memilih pelayanan melalui operator. Berdsarkan hasil wawancara dengan bapak mashur sebagai masyarakat asli kecamatan kepanjen, tepatnya di desa sukoraharjo menyatakan bahwa :

“ya karena kalo tatap muka itu bisa sambil konsultasi terkait persoalan dokumen yang akan diajukan. Saya sebagai masyarakat awam juga nggak paham apa itu mesin ADM mba, malah baru denger dari sampean ini”.
(Wawancara pada tanggal 01 November 2023 pukul 10:24)

c) Kualitas pegawai

Terkait kualitas SDM di kantor Kecamatan Kepanjen masih dianggap kurang baik, hal itu dapat ditinjau dari proses penerbitan dokumen kependudukan, hanya satu sampai dua pegawai saja yang menguasai bagaimana prosedurnya, khususnya pada pelayanan melalui mesin ADM ini yang membutuhkan kemahiran prosedur berbasis teknologi. Selain itu masih banyak pegawai yang kurang mahir mengoperasikan komputer, sehingga banyak dari mereka yang melimpahkan tugas pelayanan kepada pegawai lain. Hal tersebut mengakibatkan dapat memperlambat jalannya pelayanan

d) Biaya listrik dan jaringan

Keberadaan mesin ADM dibeberapa kecamatan cenderung sengaja tidak diaktifkan. Menurut Bapak M. Yusuf Antoni, S.Kom, MM selaku kasi pelayanan publik kantor kecamatan kepanjen menjelaskan bahwa :

“Perkiraan 1 bulan hanya terdapat 10-15 orang, itupun paling banyak pengajuan cetak KK, ditambah terkendalanya jaringan VPN dari kominfo pusat ke daerah oleh karena itu sistem di ADM sering eror. Bahkan ada salah satu kecamatan yang memang sudah tidak respect dengan adanya program ini. Perkiraan tahun 2021 mesin ADM tersebut sampai ditempatkan digudang, dirasa hanya buang-buang pendanaan listrik dan internet saja”. (Wawancara pada tanggal 23 Oktober 2023 pukul 11:33)

B. Faktor Pendukung

- a) Menekan potensi korupsi, hilangnya sentuhan antara petugas dengan masyarakat. Otomatis mencegah adanya pungli.
- b) Saling menguntungkan satu sama lain antara pihak masyarakat dengan pegawai, dimana dapat meminimalisir panjangnya antrian dan dapat mempercepat proses penyelesaian layanan. Kemudian memudahkan masyarakat dalam pengurusan secara mandiri, tanpa harus menunggu antrian panjang.
- c) Meningkatkan kemajuan teknologi pada SDM, baik pegawai maupun masyarakat. Dengan berkembangnya zaman dan arus globalisasi teknologi sudah dianggap sebagai tools dalam memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.
- d) Tuntas satu pintu melalui sipeduli, satu anggota keluarga dapat menuntaskan pengajuan semua anggota keluarga lainnya.
- e) Dapat memangkas waktu penyelesaian dokumen adminduk dalam ketepatan waktu pelayanan. Menurut Bapak M. Faiez selaku kepala bidang PIAK Dispendukcapil Kab. Malang menyatakan bahwa :

“sebenarnya keberadaan mesin ADM disetiap kecamatan sebagai alternatif pemerintah dalam memberikan kemudahan percetakan dokumen adminduk bagi masyarakat, prosedurnya pun tidak rumit. Tinggal registrasi melalui Sipeduli kemudian tunggu PIN/barcode yang akan dikirim melalui email pemohon. Lalu terakhir langsung cetak saja dokumen sesuai pengajuan di mesin ADM”. (Wawancara pada tanggal 01 November 2023 pukul 09:30)

ANALYSIS

OPTIMALISASI E-GOVERNMENT DALAM PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri sebagai salah satu kebijakan pemerintah yang menggunakan kemajuan teknologi di bidang pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil dalam upaya mempermudah masyarakat melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara online. Mesin ADM ini merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan, dilaunching oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Prinsipnya, sistem kerja Mesin ADM sama dengan menggunakan ATM, masyarakat dapat memperoleh dokumen Kependudukan dengan mudah seperti mengambil uang di ATM. Bentuk pelayanan yang disediakan mesin tersebut berupa pengurusan dokumen adminduk seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan Akta Kematian.

Berdasarkan faktor pendukung dan faktor penghambat dari hasil temuan di kantor Kecamatan Kepanjen dalam pelaksanaan kebijakan program mesin ADM. Dengan adanya ketidakmaksimalan tersebut maka untuk menciptakan pelayanan optimal yang berkualitas, upaya yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan kepanjen berupa :

1. Melakukan gencaran sosialisasi kepada masyarakat karena memang masih banyak dari mereka yang belum mengetahui program mesin ADM, terutama kepada masyarakat awam yang berada di pinggiran pusat kota pemerintahan, meliputi :
 - a. Mengunggah kembali informasi mengenai mesin ADM di media sosial agar tidak tertimbun dengan unggahan lain
 - b. Pendekatan ke sekolah-sekolah SMA melalui surat edaran sosialisai
2. Pelatihan BIMTEK terkait prosedur penggunaan layanan mesin ADM, dengan mengundang Pemdes khususnya kaur pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan yang mewakili dan;
3. Pengadaan evaluasi rutin mengenai perkembangan program mesin ADM oleh Ditjen Dukcapil Kabupaten Malang bersama seluruh operator di 33 Kecamatan
4. Ditambah dengan adanya inovasi baru yang diluncurkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang untuk menunjang program mesin ADM ini, yaitu aplikasi IKD (identitas kependudukan Digital) dalam gengaman

Peneliti berharap birokrat Kecamatan Kepanjen dapat lebih memaksimalkan lagi pelayanan terhadap penyelenggaraan kebijakan mesin ADM. Mengingat masyarakat banyak yang belum memahami kepengurusan adminduk berbasis elektronik tersebut, maka memang hal utama yang harus dilakukan adalah upaya sosialisasi yang lebih meluas kepada masyarakat, karena sosialisasi masuk dalam indikator keberhasilan dalam implementasi suatu kebijakan. Apabila sosialisasi dilakukan secara tidak merata maka pengetahuan masyarakat terhadap prosedur pelayanan melalui mesin ADM ini akan sangat terbatas. Dengan juga memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa keabsahan datanya terjamin, sehingga masyarakat tidak perlu ragu dalam mengurus administrasi kependudukan secara online.

CONCLUSION

Berdasarkan observasi dan temuan dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa masih banyak sekali kendala dalam penerapan program mesin ADM terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Kepanjen, mulai dari minimnya sosialisasi program, minimnya kesadaran partisipasi dari masyarakat, masih banyak masyarakat yang gaptek sehingga cenderung lebih memilih pelayanan melalui operator, juga terdapat hanya beberapa pegawai saja yang mahir atau paham betul terhadap program ADM ini. Yang kemudian hal demikian berdampak pada jalannya kinerja pelayanan. Belum lagi dari hambatan eksternal berupa biaya listrik dan jaringan internet yang tidak sedikit,

karena mesin ADM dalam pengoperasiannya membutuhkan daya yang cukup tinggi. Oleh karena itu dari 33 kecamatan kabupaten malang banyak yang memang sengaja tidak mengaktifkan mesin ADM tersebut, menurut operator dukcapil berdasarkan tinjauan selama satu bulan perkiraan hanya ada 10-15 pemohon dalam pemanfaatan mesin ADM, itupun kebanyakan cetak KK. Banyak dari birokrat beranggapan bahwa hanya menambah pengeluaran biaya dalam perawatannya saja. Oleh karena itu penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan adminduk dengan menggunakan mesin ADM ini belum bisa dikatakan optimal. Karena masih ditemukan beberapa permasalahan sehingga mesin ADM belum dapat beroperasi dengan baik.

Adapun upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Kepanjen untuk menindaklanjuti permasalahan yang ada berupa Melakukan gencaran sosialisasi, Pelatihan BIMTEK dan Pengadaan evaluasi rutin. Sebagai upaya strategi pemerintah dalam mewujudkan optimalisasi e-government melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang.

REFERENCES

- A Hasibuan, Zainal; Harry, B Santoso. 2005. "Standardisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah." *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia* 16424: 42–48.
- Aprianty, Diah Rachma. 2016. "Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda." *eJournal Ilmu Pemerintahan* volume 4(4): hlm. 1593.
- Bayad, Jamal. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Warga Terhadap Electronic Government." *Jurnal Internasional Teknik, Bisnis dan Manajemen*: 48–60.
- Habibullah, Achmad. 2010. "Kajian Pemanfaatan Dan Pengembangan E-Government." 23(c): 187–95.
- (Indonesia 2009) Indonesia, Presiden Republik. 2009. "UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003(1): 20–28.
- (Kemendagri RI 2019) "Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan." <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- (Nugroho 2014) Nugroho, Avif Galang Aryo. 2014. "Kepmen Kominfo No. 8 Tahun 2004." *Ayan* 8(5): 55.
- Nuriyanto, Nuriyanto. 2016. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'?" *Jurnal Konstitusi* 11(3): 428.
- Pratama. 2019. "The Landscape Of Public Service Innovation in Indonesia, Innovation & Mnagement Review." *Jurnal Inovasi* 25–40.
- Rahmawati, Dewi, and Eva Hany Fanida. 2021. "Inovasi Pelayanan Gadis

- Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk Ke Posyandu) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.” *Publika*: 121–36.
- Salas, Javier Gonzáles. 2004. “Inpres No. 3 Tahun 2003.” *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison* 2004: 9.
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2469_C.pdf.
- Setiyono, Budi. 2021. “Pelayanan Prima.” In *Manajemen Pelayanan Umum*, Tangerang, Modul 5.
- (Si et al. 2016)Si, M et al. 2016. “KELURAHAN / DESA.” (64).
- Siswanto. 2017. “E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia.” *KomunikasiMu Journal of Social Science and Humanities Studies* 1(1): 46–51.
- (Sotk, Opd, and Fix 2016)Sotk, Perbup, Perbup Opd, and Kecamatan Fix. 2016. “H:\Perbup SOTK\Erwin\Kecamatan\Perbup OPD Kecamatan Fix.Doc.
- Syafriyani, Ida, and Yuli Putri Zaituna. 2019. “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep.” *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 3(1): 28.
- Wijaya, Riski. 2022. *Terkendala Biaya Listrik Dan Wifi, Mesin ADM Di Kabupaten Malang Belum Optimal*.
- Wawancara dengan Bpk. Antoni (Kasi Pelayanan Publik), 11:33 WIB, Senin, 23/10/2023
- Wawancara dengan Bpk. Faiez (Kabid PIAK Kabupaten Malang), 09:30 WIB, Rabu, 01/11/2023
- Wawancara dengan Bapak Luthfi (Operator Dukcapil Kecamatan Kepanjen), 11:52 WIB, Senin, 23/10/2023
- Wawancara dengan masyarakat (domisili Desa Sukoraharjo Kec. Kepanjen dengan profesi sebagai jasa elektro), 10:24 WIB, Rabu, 01/11/2023
- Wawancara dengan masyarakat (domisili Desa Penarukan Kec. Kepanjen status mahasiswa dan pedagang), 08:07 WIB, Minggu, 05/11/2023