

EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PENGADAAN MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA AMBON

Dinda Ayudya Fitriameswari
NPP. 29.1637
Asdaf Kota Ambon Provinsi Maluku
Program Studi Kebijakan Publik

Email: dyayudya0127@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of the effectiveness of the procurement policy of the Dukcapil independent Pavilion machine in printing population documents, especially in printing birth certificates. **Purpose:** The purpose of this study is to determine and describe the factors and efforts made by the Department of Population and civil registration of Ambon City in the face of existing obstacles. **Method:** This study uses qualitative research design with descriptive method and analysis of effectiveness measure according to Campbell J theory.P (1989: 121) in Starawaji (2009). Data collection techniques through interviews, observations, and documentation. **Result:** The findings obtained from this study is the effectiveness of the policy of procurement of machines platform Dukcapil mandiri in issuing birth certificates in the city of Ambon has not run well. obstacles faced such as network problems, there is no special expert staff of the Dukcapil Mandiri platform machine, and the lack of public understanding of the Dukcapil mandiri platform machine. **Conclusion:** From these findings, the authors give advice immediately implement actions that become obstacles to the Dukcapil bridge machine and further improved the quality of Population Administration Services.

Keywords: Effectiveness, Independent Dukcapil Platform, Birth Certificate

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan efektivitasnya kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam mencetak dokumen kependudukan terutama pada percetakan akta kelahiran. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon dalam menghadapi hambatan yang ada. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan analisis terhadap ukuran efektivitas menurut Teori Campbell J.P (1989:121) dalam Starawaji (2009). Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh dari penelitian ini ialah efektivitas kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam menerbitkan akta kelahiran di Kota Ambon belum berjalan dengan baik. hambatan yang dihadapi seperti masalah jaringan, belum ada staf ahli khusus mesin anjungan dukcapil mandiri, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mesin anjungan dukcapil mandiri ini. **Kesimpulan:** Dari temuan tersebut maka penulis

memberikan saran segera melaksanakan tindakan yang menjadi hambatan pada mesin anjungan dukcapil serta lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kata kunci: Efektivitas, Anjungan Dukcapil Mandiri, Akta Kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah merupakan alat kelengkapan negara. Pemerintah memiliki peran penting dalam pemenuhan asas pelayanan publik. Konsep dasar pelayanan publik adalah bagaimana meningkatkan kemampuan pemerintah pusat/daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan, dari segi ekonomi, dan pemenuhan kebutuhan pokok (dasar) kepada seluruh masyarakat. Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu, untuk mewujudkan fungsi pemerintahan yang baik (good government). Tertib administrasi adalah sebuah konsep yang di buat oleh pemerintah dalam mengembangkan pelayanan, fokusnya pada penyelenggaraan administrasi sehingga dalam penerapannya jauh lebih efektif dan efisien. Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pelayanan publik yaitu pada pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil, di mana fokus dari pelayanan tersebut pada pelayanan administrasi yang baik. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh dinas dukcapil dan dianggap sangat penting karena memiliki ruang lingkup yang luas mencakup semua penduduk di Indonesia dari lahir hingga mati. Berdasarkan data BPS jumlah pertumbuhan penduduk di Indonesia pada tahun 2010 sebanyak 237,36 juta jiwa meningkat pada tahun 2020 sebanyak 270,20 juta jiwa, dapat di simpulkan bahwa pertumbuhan penduduk Indonesia selalu mengalami perubahan. Jumlah penduduk meningkat dari waktu ke waktu memerlukan kebijakan dan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan dalam pelayanan publik berdasarkan ide kreatif, gagasan, dan modifikasi. Hal tersebut memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mendapatkan haknya baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan inovasi pelayanan publik yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Inovasi yang di lakukan dinas dukcapil dalam mengatasi berbagai masalah, yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga program yang sudah usang atau tidak update dapat di ganti dan dapat memperbaiki kekurangan dari program sebelumnya. Permasalahan yang sering di hadapi oleh masyarakat seperti pelayanan yang sulit di lakukan, akses yang sulit, prosedur pelayanan berbelit-belit, adanya praktik pungutan liar (pungli). Dengan adanya inovasi tersebut di harapkan dapat mengatasi permasalahan yang timbul serta dapat memudahkan masyarakat mengakses dan mengurus dokumen dukcapil. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring mengamanatkan bahwa pelayanan kependudukan dilaksanakan secara daring agar dapat berjalan secara merata dan dapat di akses oleh seluruh daerah di Indonesia. Pelayanan secara online sangat membantu masyarakat dalam mengakses dan mengurus dokumen kependudukan dengan mudah tanpa perlu mengantre atau datang ke kantor dukcapil serta menghemat waktu. Salah satu kebijakan pemerintah yang menggunakan kemajuan teknologi di bidang pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu diluncurkan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen Kependudukan secara online. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri 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, diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif khususnya

dalam pengurusan administrasi Kependudukan. Sistem kerja Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri 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 seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan Akta Kematian.

Akta Kelahiran merupakan sebagai tanda keabsahan status perdata seorang anak dengan orang tuanya yang berupa dokumen resmi negara. Pencatatan Akta Kelahiran merupakan dasar pengakuan legal oleh negara terhadap seseorang yang telah lahir. Dengan adanya pengakuan tersebut dapat memperkuat bukti adanya hubungan antara anak dengan orang tuanya. Akta Kelahiran juga sebagai identitas diri pertama kali yang dimiliki oleh seseorang dalam kepemilikan kewarganegaraan. Mengingat begitu pentingnya Akta Kelahiran bagi masyarakat Indonesia maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai organisasi pemerintahan daerah ditunjuk untuk mengurus dokumen Akta Kelahiran. Salah satunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Ambon yang siap melayani masyarakat Kota Ambon dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Maluku tahun 2019, Jumlah masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran sebanyak 275,548 jiwa lebih banyak dibandingkan dengan masyarakat yang sudah ada 73,700 jiwa. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa banyak masyarakat Kota Ambon belum sadar akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran sebagai dokumen penting yang harus dimiliki oleh seseorang. Dengan adanya Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di Kota Ambon diharapkan pelayanan dokumen kependudukan dapat berjalan dengan baik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan efektifitas kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam penerbitan akta kelahiran ini. Beberapa data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Maluku tahun 2019 terdapat 275,548 masyarakat Kota Ambon yang belum memiliki akta kelahiran dan masyarakat Kota Ambon yang memiliki akta kelahiran hanya 73,700. Hal tersebut sangat disayangkan karena akta kelahiran merupakan dokumen penting yang harus dimiliki oleh seluruh masyarakat. Akta kelahiran sangat berguna untuk identitas seorang anak sejak lahir untuk diakui secara konstitusional sebagai warga negara. Akta kelahiran juga berperan penting untuk mencegah terjadinya tindakan kriminal mengenai anak.

Untuk membantu pelayanan administrasi kependudukan kearah yang lebih baik lagi maka Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil membuat terobosan pelayanan secara digitalisasi. Tujuannya untuk mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan dan menjadikan pelayanan publik menjadi lebih baik. salah satu terobosannya adalah dengan mengadakan mesin anjungan dukcapil mandiri. Mesin anjungan dukcapil mandiri digunakan untuk mencetak dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, dan KIA. Dengan dikeluarkannya kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil ini diharapkan dapat membantu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon untuk melaksanakan pelayanan mencetak dokumen kependudukan dengan baik. Sehingga penulis disini ingin melihat efektif atau tidak pelayanan percetakan akta kelahiran dengan menggunakan mesin anjungan dukcapil mandiri.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasi pelayanan administrasi kependudukan maupun pelayanan akta kelahiran melalui digitalisasi. Penelitian Muhammad Riski Pratama berjudul Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Mesin

Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Musi Banyuasin menemukan bahwa Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan mesin anjungan dukcapil mandiri ini sudah cukup baik dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di kabupaten musy Banyuasin. Terdapat 5 mesin anjungan dukcapil mandiri dan hanya 1 yang belum maksimal dalam beroperasi. Karena banyak masyarakat yang belum mengenal inovasi anjungan dukcapil mandiri, kurangnya sumber daya manusia, serta kurang stabilnya kualitas jaringan internet. Wisber Wiryanto berjudul Pengembangan Tipologi Inovasi Pelayanan Publik :Studi Layanan Administrasi Kependudukan di Indonesia, menemukan bahwa Diperoleh berbagai data mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan sebagai bentuk implementasi kebijakan dan solusi permasalahan pelayanan. Terdapat 8 tipe inovasi, yaitu inovasi input, inovasi proses, inovasi output, inovasi sistem, inovasi konsep, inovasi administrasi, inovasi teknologi, dan inovasi tatakelola. Penelitian Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi. Menemukan bahwa Inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-government di dinas dukcapil Kota Yogyakarta belum ideal. Terdapat 5 indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers, yaitu kebaruan, kesesuaian inovasi, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan di amati. Berdasarkan 5 indikator di atas menunjukkan belum idealnya inovasi pelayanan publik.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam penerbitan akta kelahiran seharusnya memiliki tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dan sangat efektif digunakan untuk pelayanan percetakan dokumen kependudukan, Pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Campbell J.P (1989:121) dalam Starawaji (2009), yang menyatakan bahwa terdapat pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam penerbitan akta kelahiran. Mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan upaya yang dilakukan, dalam hal ini untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang baik di Kota Ambon

II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Pada penelitian kualitatif penulis akan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data dari sumber data secara sistematis. Mengumpulkan data secara detail dan mendapat jawaban permasalahan dengan menggunakan teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu, reduksi data (Data Reduction), penyajian data (Data Display), dan penarikan kesimpulan (Verification). Penulis mengumpulkan data melalui wawancara dengan 12 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (administrator database), dan masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peran dalam urusan pelayanan administrasi kependudukan. Jenis pelayanan administrasi kependudukan salah satunya adalah akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen penting. Merupakan alat bukti autentik yang harus dimiliki oleh setiap anak yang berisikan data diri atau identitas anak. Bertujuan untuk mendapatkan hak-hak dasar serta perlindungan sebagai warga negara. Adapun data kepemilikan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon sebagai berikut :

Tabel 1.
Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Ambon Tahun 2020

Bulan	Jumlah
Januari	1.051
Februari	1.259
Maret	786
April	288
Mei	242
Juni	526
Juli	247
Agustus	505
September	432
Oktober	464
November	802
Desember	470
Total	7.399

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon 2021

Tabel 2.
Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Ambon Tahun 2021

Bulan	Jumlah
Januari	626
Februari	827
Maret	1.014
April	1.192
Mei	955
Juni	1.466
Juli	1.000
Agustus	1.092
September	1.357
Oktober	895
November	912
Desember	726
Total	12.065

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon 2021

Dari kedua tabel yang penulis tampilkan, terdapat peningkatan percetakan dokumen akta kelahiran. Walaupun di tahun 2020 pada bulan maret mengalami penurunan drastis akibat pandemi Covid-19, akan tetapi hal tersebut tidak dapat membatasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk melakukan pelayanan dokumen kependudukan. Jika dibandingkan pada tahun 2020 percetakan akta kelahiran sebanyak 7.399, mengalami kenaikan pada tahun 2021 sebanyak 12.065.

3.1. Efektivitas Kebijakan Pengadaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam Penerbitan Akta Kelahiran

Pada penelitian ini penulis menggunakan Teori Ukuran Efektivitas oleh Campbell J.P (1989:121) dalam Starawaji (2009). Yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu mengenai efektivitas kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Ambon. Terdapat 5 indikator ukuran efektivitas, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat output dan input, pencapaian tujuan menyeluruh.

A. Keberhasilan Program

Kemampuan suatu organisasi dalam mengelola program yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan program dapat dilihat dari proses dan hasil yang memenuhi standar output yang dituju. Program tersebut harus mempunyai nilai kebaruan sehingga dapat membedakan dengan program yang sudah ada sebelumnya. Dalam membuat program, harus direncanakan dengan matang agar tepat pada saarannya dan dapat menggantikan program-program yang sebelumnya. Suatu program dikatakan gagal jika tidak ada partisipasi dari kelompok saran, hal ini akan sangat merugikan organisasi atau instansi pelaksana yang sudah merencanakan program. Berdasarkan hasil wawancara dan temuan penulis dengan Ibu Hanny M.S. Tamtelahitu selaku Plt. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data. Sebagaimana yang dijelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dikatakan efektif merupakan kunci keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah di rencanakan. Sebaliknya jika pelayanan administrasi kependudukan tidak efektif maka program tersebut tidak dapat memberikan manfaat kepada masyarakat.

B. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan suatu kebijakan dapat ditinjau dari keberhasilan proses dan mekanisme pelaksanaan kegiatan sehingga mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Dalam hal ini, keberhasilan sasaran ditinjau dari sudut pencapaian tujuan yang dapat dilihat dari seberapa besar output yang di dapatkan. Nilai keberhasilan bermanfaat untuk membangun kompetensi instansi dan sebagai tolak ukur untuk kebijakan yang akan dibuat selanjutnya. Menjadi perbandingan antara kebijakan yang ada dengan kebijakan yang akan dibuat selanjutnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu R.S.A. Pattiwaela, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah lebih baik. masyarakat juga sudah sadar akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran pada anak yang baru lahir. Selain itu juga penulis mendapat data penerbitan akta kelahiran seperti yang sudah terlampirkan pada table 1 dan table 2. Dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan penerbitan akta kelahiran berjalan dengan baik. Namun pelayanan tersebut tidak melibatkan penggunaan mesin anjungan dukcapil mandiri. Sehingga jika ditarik benang merahnya, bahwa penggunaan mesin anjungan dukcapil mandiri di Kota Ambon belum dapat mencapai keberhasilan sasarannya.

C. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria keberhasilan suatu program dalam memberikan pelayanan atas jasa yang dihasilkan. Terwujudnya kepuasan terhadap program berarti terpenuhinya kriteria efektivitas dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan biasanya berasal dari masyarakat yang menilai dan berpendapat mengenai apa yang dia rasakan selama program itu berjalan. Para pengguna dapat merasakan hasilnya secara langsung dan dapat memberikan manfaat untuk kedepannya. Jika program yang dibuat tidak dapat terasa kemanfaatannya maka hal tersebut harus ditindaklanjuti oleh instansi atau organisasi yang menanganinya. Berdasarkan hasil observasi didapatkan efektivitas kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil dalam penerbitan akta kelahiran ini belum bisa memberikan hasil yang baik. Belum ada rasa kepuasan oleh masyarakat akan pelayanan melalui mesin anjungan dukcapil mandiri. Berdasarkan pengamatan penulis pada pelaksanaan penelitian kepuasan yang di rasakan oleh masyarakat yaitu pada pelayanan yang selama ini sedang berlangsung (pelayanan yang sudah lama).

D. Tingkat Otput dan Input

Efektivitas dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan pengeluaran (output) dapat dikatakan efisien jika output lebih banyak menghasilkan manfaat lebih dibandingkan input. Program dengan output yang besar dapat dikatakan efektif dalam penerapannya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat output dan input dari penggunaan mesin anjungan dukcapil mandiri ini belum maksimal dengan semestinya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon belum dapat memberikan output yang di inginka. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kemampuan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik lagi.

E. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Efektivitas digunakan sebagai pengukur keberhasilan program dalam mencapai sasaran yang dituju. Pencapaian tujuan menyeluruh bukan hanya dilihat dari hasil akhir melainkan keseluruhan program tersebut dibuat dari awal hingga akhir. Berdasarkan hasil observasi pada dimensi pencapaian tujuan menyeluruh ini selama kegiatan penelitian. Penulis berpendapat bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum bisa mencapai target yang sudah di rencanakan. Ketidak tepat saasaran itu karena beberapa hal seperti, belum ada staf yang terlatih untuk mengoperasi dan merawat mesin anjungan dukcapil mandiri. Selain itu juga mungkin salah satu faktor mesin anjungan dukcapil mandiri belum dapat dipakai karena belum ada minat dari masyarakat untuk mengetahui dan menggunakan mesin tersebut untuk mencetak dokumen kependudukan. Sehingga tidak ada dorongan yang kuat untuk menanggulangi permasalahan yang terjadi pada mesin anjungan dukcapil mandiri.

3.2. Hambatan Pelaksanaan Kebijakan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Ambon

Menyelenggarakan suatu kebijakan pasti akan ada ditemuka hambatan. Hambatan tersebut biasanya akan dipakai sebagai bahan evaluasi untuk kebijakan-kebijakan yang selanjutnya akan dibuat. Kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri diDinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon menemui beberapa hambatan. Ada beberapa hambatan dalam pelayanan akta kelahiran melalui mesin anjungan dukcapil ini sebagai berikut :

1. Jaringan Internet

Zaman sekarang dengan kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat ini tidak terlepas dengan namanya jaringan internet. Internet sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan manusia yang berhubungan dengan digitalisasi. Segala kegiatan manusia saat ini berhubungan dengan teknologi dari komunikasi, belajar, pembelajaran, dan lain sebagainya. Adanya perubahan ini sangat bermanfaat dan mungkin saja hal ini dapat dijadikan sebagai kebutuhan pokok manusia. Namun manusia juga harus tidak selalu mengandalkan hal tersebut karena sewaktu-waktu jaringan internet dapat mengalami

gangguan. Gangguan jaringan dapat menyebabkan aktivitas masyarakat yang menggunakan jaringan internet menjadi terlambat atau malahan berhenti. Sehingga perlunya perlu perhatian khusus bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon untuk mengatasi hambatan tersebut.

2. Sumber Daya Manusia handal

Staf yang handal merupakan upaya yang dilakukan oleh suatu instansi atau organisasi dalam rangka pembangunan sumber daya manusia. Tujuannya untuk mencetak para pegawai yang berkompeten dengan memiliki skil dan keterampilan dibidangnya masing-masing. diDinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon belum memiliki staf ahli di bagian anjungan dukcapil mandiri. Belum ada pelatihan khusus bagi pegawai yang dapat menangani, mengurus dan memahami cara kerja anjungan dukcapil mandiri.

3. Pengetahuan Masyarakat

Masyarakat Kota Ambon banyak yang belum mengetahui mengenai adanya pelayanan dokumen kependudukan melalui anjungan dukcapil mandiri. Masyarakat Kota Ambon juga belum mengetahui manfaat pelayanan serta masih merasa asing dengan adanya transformasi pelayanan berbasis digitaisasi. Hal tersebut disebabkan karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon belum melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Ambon.

3.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mengatasi Hambatan Pengoperasian Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Ambon

Berdasarkan hasil observasi penulis pada saat pelaksanaan penelitian yang dilakukan tanggal 03 Januari 2022 sampai dengan 16 Januari 2022. Penulis mengumpulkan data-data upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon dalam mengatasi hambatan pelayanan akta kelahiran melalui mesin anjungan dukcapil mandiri. upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yaitu seperti memperbaiki sarana dan prasarana, merekrut staf yang akan ditempatkan dibagian anjungan dukcapil mandiri, mengadakan pelatihan, dan melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat.

1. Memperbaiki sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana sangat penting dalam mendukung tercapainya tujuan pelayanan yang baik. untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang dimaksud disini adalah seperti memperbaiki dan mengadakan pemasangan wifi yang akan diletakan di beberapa titik di kantor.

2. Merekrut staf dibagian anjungan dukcapil mandiri

Diperlukan staf yang dapat mengurus dan menangani ketika anjungan dukcapil mandiri sedang terjadi gangguan atau kerusakan. Hal tersebut bertujuan untuk memperlancar pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan terkhususnya pelayanan akta kelahiran melalui mesin anjungan dukcapil mandiri.

3. Mengadakan pelatihan

Selanjutnya setelah menentukan beberapa staf yang ditempatkan dibagian anjungan dukcapil mandiri, maka akan diadakan pelatihan. Pengadaan kegiatan pelatihan bertujuan untuk staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki skil dan keterampilan dalam menguasai mesin anjungan dukcapil mandiri. Agar dapat dipergunakan untuk melayani masyarakat dalam mencetak beberapa dokumen kependudukan terkhususnya mencetak akta kelahiran.

4. Melaksanakan sosialisasi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon akan berkoordinasi dengan kelurahan atau desa/negeri setempat untuk melakukan sosialisasi mengenai anjungan dukcapil mandiri kepada

masyarakat sekitaran Kota Ambon. Memberikan pemahaman tentang manfaat lebih menggunakan pelayanan berbasis digitalisasi.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sebagaimana menuju pelayanan public yang lebih baik Kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam penerbitan akta kelahiran merupakan salah satu hal yang dinilai positif pada pelayanan administrasi kependudukan. Diharapkan masyarakat merasakan kemudahan dengan menggunakan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam mencetak dokumen kependudukan.

Penulis menemukan temuan penting yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon mendapatkan mesin anjungan sebagai penghargaan ulang tahun Kota Ambon yang ke 444 tahun. Hibah yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bagian dari mewujudkan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Kota Ambon hanya memiliki 1 mesin anjungan dukcapil mandiri yang diletakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon. Mesin anjungan dukcapil mandiri belum pernah digunakan untuk mencetak dokumen kependudukan karena masih banyak permasalahan dan belum ada kesiapan dalam pengoperasian mesin anjungan dukcapil mandiri untuk melayani masyarakat.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat efektivitas kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam penerbitan akta kelahiran ini yakni jaringan internet, sumber daya manusia handal, pengetahuan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan percetakan akta kelahiran dengan menggunakan mesin anjungan dukcapil mandiri belum efektif. Karena masih ditemukan beberapa permasalahan sehingga mesin anjungan dukcapil mandiri belum dapat beroperasi dengan baik dan belum dapat melayani masyarakat untuk mencetak dokumen kependudukan. adapun upaya yang dilakukan untuk menindaklanjuti permasalahan yang ada seperti memperbaiki sarana dan prasarana, merekrut staf dibagian anjungan dukcapil mandiri, mengadakan pelatihan dan melaksanakan sosialisasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang sangat terbatas. Selain itu juga biaya menjadi keterbatasan dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi sama berkaitan efektivitas kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam penerbitan akta kelahiran di Kota Ambon.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ambon beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dahliia, D., & FrinaIdi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobii Daiam Meningkatkan Peayanan Pubiik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sippi Kota Pariaman. *Jess (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241-254.
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)(Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika*, 637-652.
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan Publik. *Semarang: Widya Karya*.
- Komisi Perlindungan Anak Indonesia, (2006). Pengkajian Peningkatan Pelayanan akta Kelahiran. Jakarta : PT. Graha Manunggal Wirasembada.
- Pramesti, A. A. S. N., Widiati, I. A. P., & Utama, I. N. (2021). ImpIementasi Penerbitan Akta Kelahiran bagi Anak-Anak TerIantar di Kota Denpasar. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 2(1), 13-18.
- Prasetia, I. B. (2021). Urgensi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas.
- Prasojo Eko. (2006). Kinerja pelayanan publik. Jakarta: YAPPIKA pelayanan publik.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran meLaui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 69-84.
- Raco, J. (2018). Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya. Jakarta: PT Grasindo.
- Subianto, Agus. (2020). Kebijakan Publiik. Surabaya: PT Menuju Insan Cemerlang.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta CV.
- Suharno. (2013). Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses dan Analisis Kebijakan. Yogyakarta: Ombak.
- Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Peayanan Publiik
- Wiryanto, W. (2020). Inovasi Peayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia SeIama Pandemi Covid-19. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 4(1), 142-149.