

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS MESIN ANJUNGAN
DUKCAPIL MANDIRI
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DUKCAPIL) KABUPATEN LOMBOK UTARA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh :

LOVA HADI REKSA

NIM. 2019B1B041

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
MATARAM 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
BERBASIS MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DUKCAPIL) KABUPATEN LOMBOK UTARA

Oleh:

LOVA HADI REKSA

Untuk Memenuhi Ujian Akhir
Pada tanggal Juni 2023

Menyetujui,

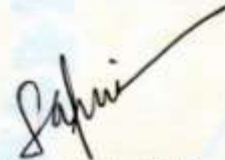
Pembimbing

Pembimbing 1



Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0815118302

Pembimbing 2



Salmin, S.Pd., M.Si.
NIDN. 0805037201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
BERBASIS MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DUKCAPIL) KABUPATEN LOMBOK UTARA

Oleh:

LOVA HADI REKSA

Untuk Memenuhi Ujian Akhir
Pada tanggal Juni 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan
Tim Penguji


Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0815118302


Ketua Penguji

Salmin, S.pd., M.Si.
NIDN. 0805037201


Anggota Penguji

Drs. Amil, MM.
NIDN. 08311262024


Anggota Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 18 Juli 2023

Mahasiswa,



Lova Hadi Rekso
2019B1B041



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lova Hadi Reusa
 NIM : 2019010091
 Tempat/Tgl Lahir : Pesuwirias Tanjung, 01 Agustus 2001
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Fispro
 No. Hp : 081 353 399 742
 Email : lovahadireusa789@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kelembudagaan berbasis Mesin Anjungan Dukacabil mandiri Pada Proses Pendaftaran dan Pencatatan Sipil (Dukacabil) Kabupaten Lombok Utara

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 38

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 17 Juli 2023
 Penulis

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Lova Hadi Reusa
 NIM. 2019010091



Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LOVA HADI REUSA
NIM : 2019218091
Tempat/Tgl Lahir : Puskesmas Tanjung, 01 Agustus 2001
Program Studi : Administrasi Publi
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 081 353 899 742
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/forma mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kelurahan Berbasis Mesin Anjungan
Pemerik Mandir: Pada Dinas Kelurahan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil)
Kabupaten Lombok Utara

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 17 Juli 2023
Penulis



Lova Hadi Reusa
NIM. 2019218091

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

**“Jadikan Masalahmu Jadi Motivasi Hidupmu
Jangan Jadikan Masalahmu Jadi
Penghambat Hidupmu”**

(Mario Teguh)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Allah SWT Pencipta semesta alam yang telah memberikan hidup dan berkah dan rizkinya.
2. Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang dan doa restu yang tiada henti kepada anaknya.
3. Sahabat-sahabat terbaikku yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta motivasi.
4. Seorang wanita yang bernama Rahmiati, yang setia selalu menemani dan memberikan semangat hingga bisa sampai di titik sekarang ini.
5. Dosen pembimbing yang telah membatu dalam berproses hingga sampai saat ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Lombok Utara”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Administrasi Publik Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP., Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan kelancaran pelayanan dalam urusan Akademik
4. Ibu Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing I.
5. Bapak Salmin, S.Pd., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan

memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Orang tua dan juga anggota keluarga serta kerabat yang senantiasa memberikan doa dan dukungan semangat kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman seangkatan yang membuat perkuliahan lebih menyenangkan.
10. Semua pihak disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Mataram, Juni 2023

Lova Hadi Reksa

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
BERBASIS MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DUKCAPIL) KABUPATEN LOMBOK UTARA**

Lova Hadi Reksa¹, Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.², Salmin, S.pd., M.Si.³

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan masyarakat, kepuasan masyarakat, faktor penghambat berbasis mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Lombok Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat berbasis mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Lombok Utara tidak berjalan dengan baik, dilihat dari kepuasan masyarakat atas pelayanan berbasis mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Lombok Utara dalam kategori tidak baik. Faktor penghambat pelayanan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Lombok Utara yaitu kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Sehingga diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan berbasis mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) agar mesin tersebut bisa digunakan oleh masyarakat

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, Administrasi dan Kependudukan

**THE EFFECTIVENESS OF SELF-SERVICE CIVIL REGISTRATION
ADMINISTRATIVE SERVICES BASED ON THE AUTONOMOUS DUKCAPIL
MACHINE AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION (DUKCAPIL) OF NORTH LOMBOK REGENCY**

Lova Hadi Reksa¹, Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.², Salmin, S.pd., M.Si.³

ABSTRACT:

This research aims to determine the effectiveness of public services, public satisfaction, and machine-based obstacles of the Autonomous Dukcapil Machine (ADM) in North Lombok Regency. The research design used in this study is descriptive research with a qualitative approach, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the machine-based public services of the Autonomous Dukcapil Machine (ADM) in North Lombok Regency are not functioning well, as reflected in the dissatisfaction of the community with the machine-based services of the Autonomous Dukcapil Machine (ADM) in North Lombok Regency, which falls under the category of poor. The obstacles to the machine-based services of the Autonomous Dukcapil Machine (ADM) in North Lombok Regency are the lack of socialization provided to the public regarding the Autonomous Dukcapil Machine (ADM) and the limited understanding of the community about the Autonomous Dukcapil Machine (ADM). Therefore, it is expected to improve the quality of machine-based services of the Autonomous Dukcapil Machine (ADM) so that the community can effectively utilize it.

Keywords: *Effectiveness, Services, Administration, and Population*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B

DEPARTEMEN MUHAMMADIYAH MATARAM



Humaira, M.Pd
NO. 0803048601

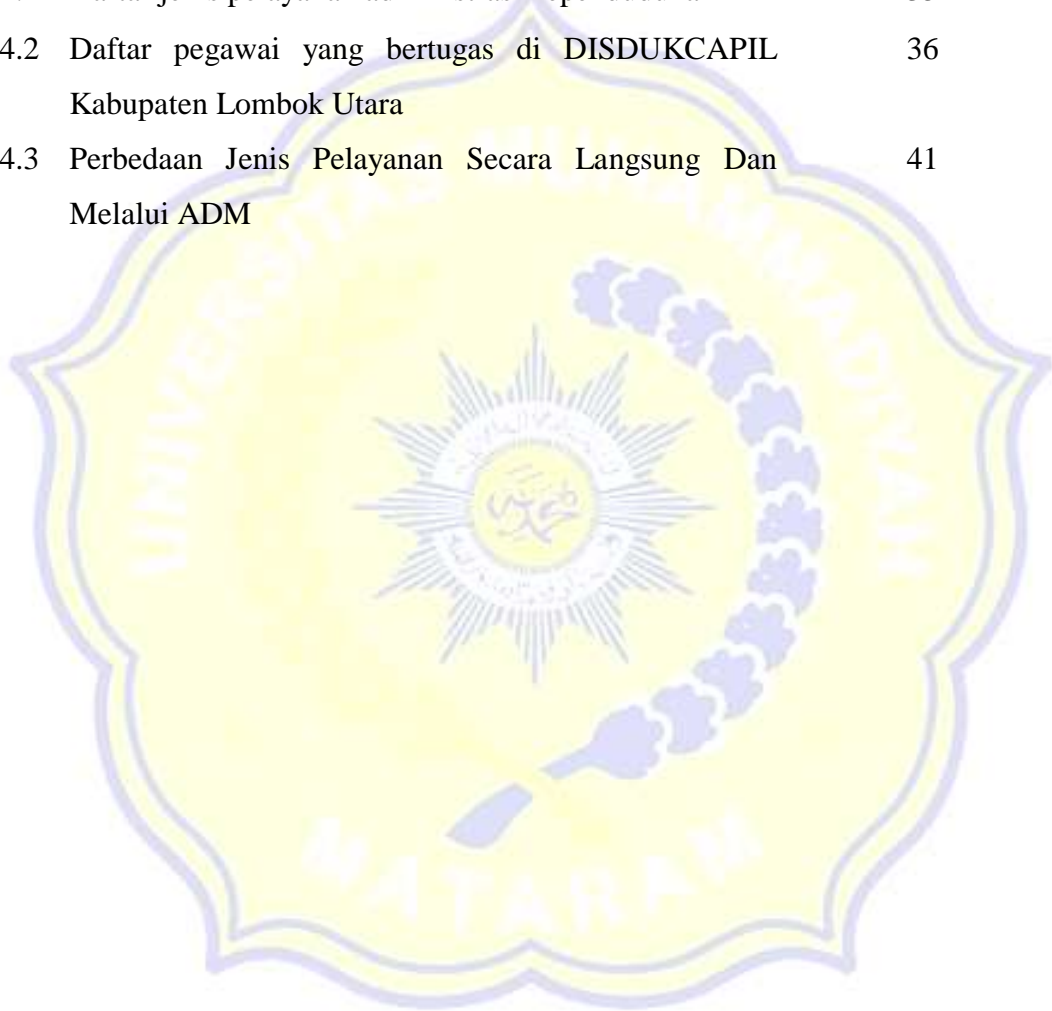
DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
PELAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1 Pelaanan Administrasi	15
2.2.2 Kebijakan Publik.....	19
2.2.3 Pengertian Efektivitas	20
2.3. Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Penentuan Informan.....	29
3.4 Sumber Data	30
3.5 Metode Pengumpulan Data	30
3.6 Metode Analisis Data	31
3.7 Triangulasi Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	34
4.1.1 Visi Dan Misi.....	37
4.1.2 Struktur Organisasi	39
4.2 Hasil penelitian	40
4.2.1. Eektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.	43
4.2.2. Kepuasan Masyarakat Terkait Pelayanan Menggunakan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	48
4.2.3. Faktor Penghambat Pelayanan Masyarakat Berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	50
4.3 Pembahasan	51
4.3.1 Eektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara	52
4.3.2 Kepuasan Masyarakat Terkait Pelayanan Menggunakan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	53
4.3.3 Faktor Penghambat Pelayanan Masyarakat Berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	55
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.1	Data Jumlah Penduduk Kabupaten Lombok Utara (Tahun 2019-2021	5
2.1	Penelitian terdahulu	14
4.1	Daftar jenis pelayanan administrasi kependudukan	35
4.2	Daftar pegawai yang bertugas di DISDUKCAPIL Kabupaten Lombok Utara	36
4.3	Perbedaan Jenis Pelayanan Secara Langsung Dan Melalui ADM	41



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.1	Data Jumlah Penduduk Indonesia Menurut Provinsi (Juni 2022)	2
4.1	Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok utara	34
4.2	Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kab.Lombok Utara	39
4.3	Dokumentasi pemasangan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	43
4.4	Akun Facebook Dukcapil Lombok Utara	45
4.5	Akun instagram Dukcapil Lombok Utara	46
4.6	Sosialisasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Menggunakan Facebook	47
4.7	Sosialisasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Menggunakan instagram	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

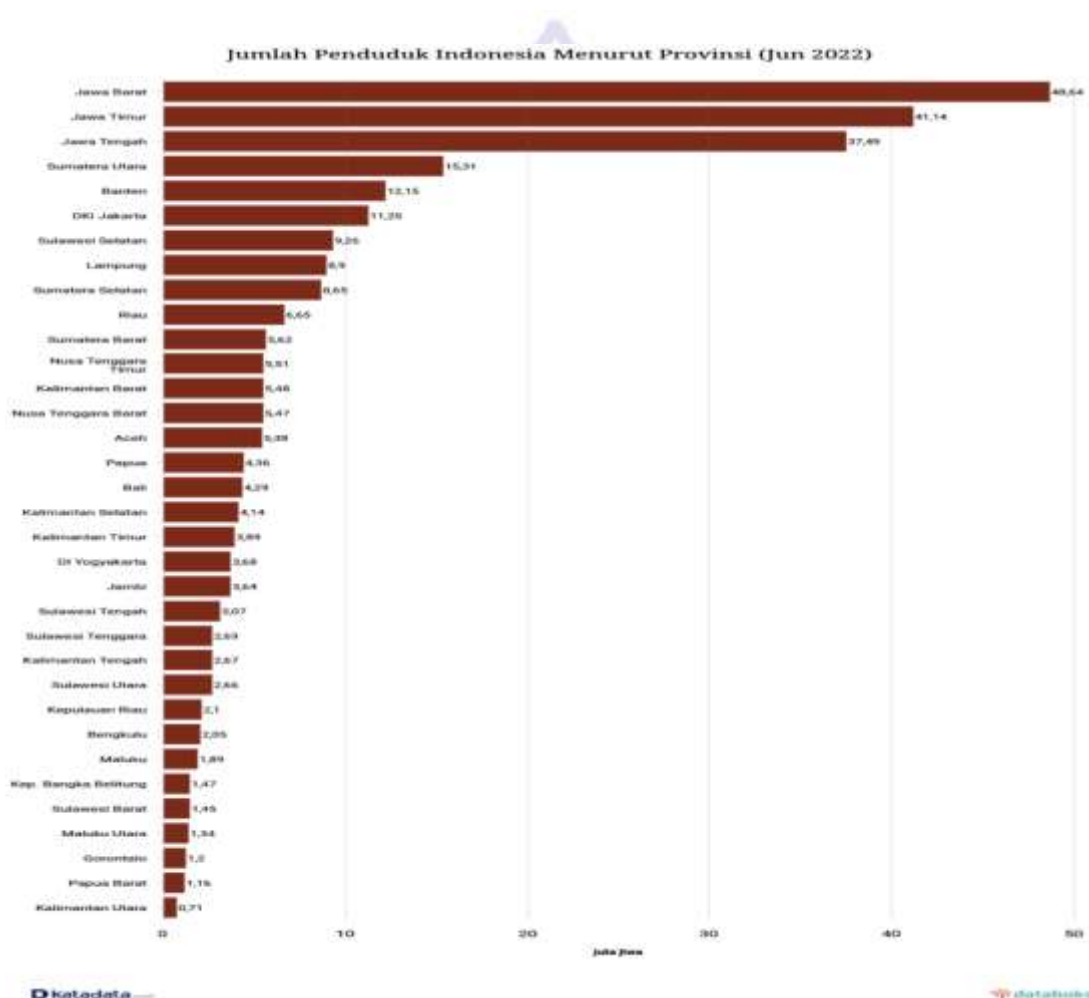
Kemajuan teknologi saat ini menuntun manusia menuju cara hidup yang lebih modern dan menjadikan manusia sebagai fokus pergeseran pola kehidupan sosial dan masyarakat. Hal ini menuntun agar setiap individu mampu memahami terjadinya perubahan dan memaksa manusia untuk terus mengetahui perkembangan zaman yang terus berubah. Salah satu bentuk perkembangan teknologi adalah munculnya transformasi digital di berbagai bidang kehidupan, yang mempengaruhi perilaku individu terhadap transaksi pemerintah dan non-pemerintah.

Dalam inovasi dan produktivitas dalam menghasilkan perubahan seperti efisiensi dalam pelayanan publik, dimana pelayanan publik menjadi prioritas utama yang pengembangannya memerlukan pertimbangan khusus karena berdampak pada masyarakat yang lebih luas. Pelayanan Publik ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan merupakan pelaksanaan fungsi pemerintahan itu sendiri.

Khususnya pada bidang pemerintahan, adanya transformasi teknologi tersebut dimanfaatkan dengan terbuktinya banyak negara yang menggunakan teknologi untuk mencapai efisiensi. Salah satu negara yang memanfaatkan adanya perkembangan teknologi tersebut adalah Indonesia. Seperti diketahui bahwa Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang memiliki jumlah penduduk

yang Secara keseluruhan jumlah penduduk Indonesia disebutkan oleh Dirjen Dukcapil Zudan Arif Fakrulloh tercatat sebanyak 275.361.267 jiwa. Data penduduk Indonesia dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 1.1
Data Jumlah Penduduk Indonesia Menurut Provinsi (Juni 2022)



Sumber: databoks.katadata.co.id

Berdasarkan grafik tersebut dapat dilihat bahwa pertumbuhan penduduk di Indonesia pada setiap provinsi persentasenya tinggi dan menurut sumber dari databoks bahwa jumlah penduduk di Indonesia bertambah 0,54% atau 1,48 juta

jiwa. Dengan begitu padatnya penduduk yang ada tentu setiap provinsi akan mendapat berbagai masalah terkait dengan kependudukan khususnya dalam hal ini administrasi kependudukan.

Dalam hal ini, salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), yang memiliki misi memberikan pelayanan terkait Administrasi Kependudukan kepada masyarakat, antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan lain-lain. Hal itu ditetapkan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dengan adanya masalah yang kompleks dan bergandengan dengan tranformasi digital seperti yang dijabarkan diatas maka diciptakannya Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang disingkat ADM sebagai optimalisasi pelayanan adminisrasi oleh Kemendagri dan Dukcapil untuk mewujudkan pelayanan cepat, lengkap dan gratis. Hal ini tertera dalam Peraturan Kementrian Dalam Negeri (Permendagri) No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring.

Hal ini dirancang mengingat kebutuhan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien sehingga diperlukan pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru melalui penerapan mekanisme pelayanan secara online.

Salah satu provinsi yang ada di Indonesia yaitu Nusa Tenggara Barat yang pada data grafik 1.1 tersebut menempati urutan ke 14 dari 34 Provinsi dari persentase jumlah penduduk terbanyak periode juni 2022. Dengan presentase 5,47 pemerintah Provinsi NTB berkomitmen membangun data kependudukan yang tertib dan akurat agar berbagai program pembangunan dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran maka berbagai program dan kebijakan ditetapkan.

Komitmen tersebut tidak serta merta hanya sebagai wacana belaka terbukti dengan Diperolehnya Mesin Anjungan Dukcapil yang merupakan hibah dari Pemerintah Pusat sebagai apresiasi atas dukungan dalam pelayanan Adminduk seperti yang dikutip dari koran Jakarta bahwa, Menurut Zudan Arif Fakrullah yang merupakan Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) diberikan sebagai apresiasi kepada kepala daerah atas dukungan dalam pelayanan Adminduk. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang berbentuk seperti Mesin ATM tersebut sudah tersedia sebanyak 353 mesin yang tersebar di seluruh Provinsi yang ada di Indonesia.

Salah satu Kabupaten di Indonesia yang mendapat Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) adalah Kabupaten Lombok Utara di Provinsi NTB karena memiliki manajemen keuangan yang cukup baik dan target Adminduk yang tercapai dengan baik. Diketahui bahwa kabupaten Lombok Utara adalah Kabupaten termuda yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Barat dan untuk wilayah geografisnya pun tidak seluas dengan Kabupaten-Kabupaten lainnya. Hal ini tentu

tidak lepas dari jumlah penduduk yang ada. Data jumlah penduduk Kabupaten Lombok Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Penduduk Kabupaten Lombok Utara
(Tahun 2019-2021)

No	Tahun	Jumlah penduduk (jiwa)
1.	2019	220.412
2.	2020	247.400
3.	2021	251.451

Sumber: badan pusat statistik kabupaten Lombok utara

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Lombok Utara mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dimana hal ini tentu saja terkait dengan Administrasi Kependudukan yang akan menimbulkan masalah-masalah baru jika tidak di atasi dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) di Kabupaten Lombok Utara mendapatkan bantuan hibah berupa Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada tahun 2020, dan mulai bisa di gunakan pada tanggal 28, Juli 2021, Berfungsi layaknya mesin ATM untuk mengurus dan bisa mencetak langsung berbagai dokumen Kependudukan seperti, KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Akta-Akta seperti Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pernikahan, dan Akta Kelahiran.

Namun, dengan adanya Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri tersebut tidak menutup kemungkinan adanya masalah-masalah baru karena ketidak siapan masyarakat tentang transformasi digital serta kurangnya sosialisasi dari pihak

terkait. Observasi sejauh ini Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang ada di Kabupaten Lombok Utara dapat dikatakan minim pengguna.

Atas dasar itu dapat diasumsikan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berupaya mempermudah dan mempercepat proses pelayanan melalui Dinas Kependudukan dalam pelaksanaan pelayanannya. Namun, seringkali, desain layanan yang direncanakan tidak dapat diimplementasikan secara optimal, sehingga memerlukan investigasi mendalam.

Sehubungan dengan asumsi tersebut di atas, maka penulis membandingkan penelitian terdahulu atau penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis sebagai acuan sebelum melakukan penelitian. Penelitian pertama dari Dinda Ayudya (2022) berjudul “Efektivitas Kebijakan Pengadaan Mesin Paviliun Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Ambon”. Menurut penelusurannya, kebijakan pengadaan Mesin Pencatatan Sipil Otomatis untuk penerbitan akta kelahiran di Kota Ambon belum berhasil. Masalah jaringan, kurangnya tenaga ahli Mesin Dukcapil Mandiri, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap Mesin Dukcapil Otonom menjadi kendala yang dihadapi.

Kajian kedua berjudul “Urgensi Anjungan Dukcapil Mandiri (adm) bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam Kualitas Pelayanan Publik” dan dilakukan oleh Ilham Bagus Prasetia pada tahun 2021. Menurut penelusurannya, paviliun dukcapil mandiri bagi pelayanan kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Karanganyar merupakan inovasi

pertama ADM dalam pelayanan publik. Kedua, proses layanan cetak dokumen lebih cepat, sederhana, dan kualitas yang sama untuk semua orang. Ketiga, dapat mengurangi kemungkinan terjadinya korupsi.

Dari kedua penelitian tersebut, selain lokasi yang berbeda dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis tentu karakteristik setiap daerah berbeda dan hal tersebut berpengaruh terhadap kondisi dari suatu daerah. Maka dari pada itu terkait dengan asumsi bahwa pengadaan Anjungan Dukcapil Mandiri yang dikhawatirkan tidak fungsional sehingga untuk menjawab permasalahan tersebut diatas, peneliti berupaya melakukan penelitian mendalam dengan mengangkat judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Lombok Utara”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan pertanyaan yang sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektifitas pelayanan administrasi berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara?
2. Sejauhmana kepuasan masyarakat terkait pelayanan menggunakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?
3. Apakah yang menjadi faktor penghambat pelayanan masyarakat berbasis mesin Anjungan Dukcapil Mandir (ADM)?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan administrasi berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.
2. Untuk mengetahui sejauhmana kepuasan masyarakat terkait pelayanan menggunakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).
3. Untuk mengetahui apakah yang menjadi faktor penghambat pelayanan masyarakat berbasis mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah dijabarkan diatas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara teoritis

- 1) Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan dan sebagai wadah untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) untuk memperbaiki dan menambah apa yang menjadi kekurangan terkait memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Hasil dari penelitian ini penulis harapan dapat menjadi acuan untuk menjadi penelitian selanjutnya.

b. Secara praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan banyak pengetahuan kepada para pembaca mengenai Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang ada di Kabupaten Lombok Utara NTB.
- 2) Dapat membangun relasi antara penulis dan instansi terkait yang bersifat saling menguntungkan.

c. Secara akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya mampu menjadi salah satu syarat dalam merampungkan studi penulis di Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dalam meraih gelar strata satu (S1).



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Ayudya, Dinda (2022), melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Kebijakan Pengadaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Ambon”. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Instrument kuncinya yaitu peneliti sendiri atau kahaditan peneliti, Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, foto dan data/dokumen. Data dianalisis menggunakan mereduksi data yang tidak relevan dan memaparkan data yang menarik kesimpulan.

Hasil ini menunjukkan bahwa kebijakan pengadaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) untuk penerbitan akta kelahiran di Kota Ambon belum efektif. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) mengalami kendala seperti masalah jaringan, kekurangan personel ahli, dan kurangnya pemahaman masyarakat. (Ayudya Dinda, 2022) Berdasarkan pembahasan tersebut, terdapat perbedaan dalam penelitian ini. Perbedaannya yaitu Penelitian Ayudya Dinda fokus pada kebijakan pengadaan mesin anjungan dukcapil mandiri dalam menerbitkan akta kelahiran di Kota Ambon.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Firda Charisma Dewi (2022), melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm) (Studi Kasus Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan)”. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti

adalah pendekatan kualitatif. Instrument kuncinya yaitu peneliti sendiri atau kahaditan peneliti, Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, foto dan data/dokumen. Data dianalisis menggunakan mereduksi data yang tidak relevan dan memaparkan data yang menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan mesin ADM di Mal pelayanan publik kabupaten magetan belum berjalan baik.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Ilham Bagus Prasetia (2021), melakukan penelitian dengan judul “Urgensi Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm) Bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas”. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah kualitatif. Instrument kuncinya yaitu peneliti sendiri atau kahaditan peneliti, Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, foto dan data/dokumen. Data dianalisis menggunakan mereduksi data yang tidak relevan dan memaparkan data yang menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) memiliki prioritas yang signifikan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai inovasi pelayanan publik, khususnya di ranah ADM. Selain itu, prosedur pembuatan dokumen kependudukan dipercepat, disederhanakan, dan seragam, tanpa bias. Wacana menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam ruang lingkup penyelidikan ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis tantangan dan prioritas Anjungan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Otomatis di Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam penelitian terbaru, Santaya Elpaskah Lunny (2021) meneliti efektivitas mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dukcapil mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan di Disdukcapil kabupaten Magetan. Metodologi yang digunakan oleh para sarjana adalah analisis kualitatif deskriptif. Alat utama yang digunakan dalam penelitian adalah peneliti itu sendiri atau keahliannya. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, foto, dan data/dokumen. Proses analisis data melibatkan penghapusan data asing dan penyajian informasi terkait yang memfasilitasi penurunan kesimpulan yang bermakna.

Hasil penelitian ini menunjukkan, penelitian ini menunjukkan bahwa temuan yang diperoleh dari penelitian ini bahwa penerapan Anjungan Dukcapil Mandiri di Kabupaten Magetan belum cukup efektif khususnya pada indikator produksi, Adaptasi, dan Perkembangan. Sedangkan pada indikator Efisiensi dan kepuasanya dapat dikatakan sudah efektif. Perbedaannya yaitu Penelitian Santaya Elpaskah Lunny berfokus untuk mengetahui hambatan yang dialami dalam pelaksanaan Anjungan Dukcapil Mandiri di Kabupaten Magetan.

Kelima, Penelitian yang dilakukan oleh Ananda, Tasya (2022), melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui mesin anjungan dukcapil mandiri (ADM) di kapanewon ngaglik”. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah Deskriptif Kualitatif. Instrument kuncinya yaitu peneliti sendiri atau kahaditan peneliti, Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, foto. Data

dianalisis menggunakan mereduksi data yang tidak relevan dan memaparkan data yang menarik kesimpulan.

Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan menunjukkan efektivitas yang terbatas dalam konteks tujuan program yang lebih luas. Keterbatasan aksesibilitas layanan mesin ADM terlihat dari berbagai kendala seperti literasi teknologi yang kurang di kalangan masyarakat, upaya sosialisasi yang kurang, dan terbatasnya ketersediaan percetakan film, yang menjadi kendala pendistribusian dari Dinas Dukcapil Sleman. Metodologi penelitian Ananda berbeda dengan Tasya karena tasya tidak memasukkan dokumentasi sebagai sarana pengumpulan data.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Bentuk (Skripsi/Jurnal), Tahun	Metode	Persamaan/Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Ayudya,Dinda/Efektivitas Kebijakan Pengadaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Ambon/Skripsi/2022	Kualitatif	Tentang mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)/Lokasi dan Waktu	Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) belum berjalan dengan baik.
2.	Firda Charisma Dewi/ Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm) (Studi Kasus Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan)/Skripsi/2022	Kualitatif	Tentang mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)/Lokasi dan Waktu	Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) belum berjalan

				dengan baik.
3.	Ilham Bagus Prasetia/ Urgensi anjungan dukcapil mandiri (adm) bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karanganyar dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas/Skripsi/2021	Kualitatif	Tentang mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)/Lokasi dan Waktu	Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) belum berjalan dengan baik.
4.	Santaya Elpaskah Lunny/ Efektivitas anjungan dukcapil mandiri sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di disdukcapil kabupaten magetan/Skripsi/2021	Deskriptif Kualitatif	Tentang mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)/Lokasi dan Waktu	Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) belum berjalan dengan baik.
5.	Ananda, Tasya/Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui mesin anjungan dukcapil mandiri (ADM) di kapanewon ngaglik/Skripsi/2022	Deskriptif Kualitatif	Tentang mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)/Lokasi dan Waktu	Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) belum berjalan dengan baik.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Pelayanan Administrasi

Menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan aparatur negara merupakan tugas yang sangat penting. Hal ini menjadi tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kriteria indikator kualitas dalam pelayanan publik. Sesuai pernyataan Moenir (2000: 7), penyediaan layanan merupakan faktor penting dalam mencapai keberhasilan dalam berbagai bisnis atau usaha berorientasi layanan. Efisiensi adalah yang terpenting ketika memberikan layanan kepada masyarakat. Secara garis besar pengertian pelayanan yang efektif berkaitan dengan pencapaian tujuan pelayanan yang ditetapkan oleh suatu organisasi, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kemudian Adapun pelayanan administrasi *E-Governmen* Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah Dalam upaya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk tujuan peningkatan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah, terdapat dorongan untuk memberikan pelayanan publik yang unggul.

Agung Kurniawan (2005: 6) mengemukakan bahwa pelayanan publik mencakup penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan.

Sesuai dengan pernyataan Harbani Pasalong (2007: 129), pelayanan administrasi mengacu pada berbagai pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, pendokumentasian, dan kegiatan administrasi lainnya. Layanan ini secara kolektif berujung pada produksi produk akhir seperti sertifikat, izin, rekomendasi, informasi, dan dokumen terkait lainnya.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (sebagaimana dikutip dalam Hardiansyah, 2011) mengemukakan bahwa untuk menilai persepsi kualitas layanan oleh konsumen, terdapat beberapa indikator kualitas layanan yang dikategorikan ke dalam lima dimensi kualitas layanan.

a. Tangible (berwujud)

Penyediaan pelayanan yang berkualitas dapat dilihat melalui berbagai aspek seperti fasilitas fisik kantor, sistem administrasi yang terkomputerisasi, ruang tunggu, dan area informasi. Yang disebutkan di atas adalah indikatornya.

1. Presentasi visual personel dan peralatan penegakan hukum selama interaksi layanan pelanggan.
2. Kenyamanan lokasi untuk penyediaan layanan.
3. Prosedur layanan yang disederhanakan untuk meningkatkan kenyamanan.
4. Kepatuhan terhadap protokol dan prosedur yang telah ditetapkan oleh petugas dan aparatur dalam melaksanakan tugasnya.
5. Tingkat aksesibilitas bagi pelanggan dalam melakukan permintaan layanan.
6. Pemanfaatan alat bantu dalam rangka pemberian pelayanan.

b. Reliability (kehandalan)

Kapasitas dan ketergantungan untuk menawarkan layanan yang andal dan dapat dipercaya. Indikatornya adalah

1. Ketepatan aparat penegak hukum dalam menjalankan tugasnya.
2. Sangat penting untuk menetapkan standar layanan yang jelas.
3. Penggunaan alat bantu oleh petugas/aparat selama proses pelayanan.
4. Kemahiran petugas dalam memanfaatkan teknologi bantu selama penyediaan layanan.

c. Responsiviness (ketanggapan)

Kapasitas untuk menawarkan bantuan dan layanan dengan segera dan akurat, sekaligus memperhatikan kebutuhan pelanggan. Indikatornya adalah.

1. Mengatasi kebutuhan setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan layanan.
2. Petugas kepolisian dan aparat pemadam kebakaran mampu memberikan pelayanan yang cepat.
3. Petugas/aparatur melaksanakan pelayanan dengan baik.
4. Personil dan peralatan penegak hukum menjalankan tugas mereka dengan perhatian yang cermat terhadap detail.
5. Petugas atau aparat melaksanakan pelayanan dengan segera.
6. Semua keluhan yang dibuat oleh pelanggan ditangani oleh personel yang berwenang.

d. Assurance (jaminan)

Kapasitas, keramahan, dan kesopanan staf dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah.

1. Petugas polisi menawarkan jaminan cepat dalam tugas mereka.
2. Petugas memberikan jaminan mengenai biaya yang terkait dengan penyediaan layanan.
3. Petugas polisi menawarkan jaminan keabsahan dalam tugas mereka.
4. Petugas penegak hukum memastikan jaminan biaya dalam penyediaan layanan.

e. Emphaty (empati).

Karyawan menunjukkan sikap yang tegas dan penuh perhatian dalam interaksi mereka dengan konsumen. Indikatornya adalah.

1. Sangat penting untuk mengutamakan kepentingan pelanggan atau pemohon.
2. Petugas polisi menunjukkan sikap menyenangkan saat menjalankan tugas mereka.
3. Petugas polisi menunjukkan profesionalisme dengan melakukan tugas mereka dengan sopan.
4. Petugas polisi memberikan layanan non-diskriminatif.
5. Petugas polisi memberikan layanan kepada dan menghargai setiap pelanggan.

2.2.2 Kebijakan Publik

Mengenai pengertian kebijakan publik, atau kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengatasi masalah kemasyarakatan. Implikasi dari masalah ini bergantung pada perspektif dari sebagaimana didekati.

Menurut Easton, kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai alokasi nilai bagi seluruh masyarakat dengan cara yang otoritatif, atau sebagai alokasi nilai yang dipaksakan kepada seluruh anggota masyarakat. Laswell dan Kaplan juga mengartikan kebijakan publik sebagai rencana yang diusulkan yang terdiri dari tujuan, prinsip, dan tindakan, atau rencana yang ditujukan untuk mencapai tujuan, prinsip, dan tindakan yang ditargetkan.

Menurut Budi Winarno (2002: 17), definisi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Pressman dan Widavsky melibatkan hipotesis yang terdiri dari kondisi awal dan hasil yang dapat diperhitungkan. Sangat penting untuk membedakan kebijakan publik dari bentuk kebijakan alternatif, seperti kebijakan swasta. Fenomena ini dibentuk oleh partisipasi aktor non-negara. Menurut kutipan Leo Agustino (2008:6) dari Robert Eyestone, kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai interaksi antara entitas pemerintah dan lingkungannya. Kelengkapan definisi kebijakan publik sudah menjadi perhatian individu, karena mencakup berbagai isu, sehingga sulit untuk dipahami.

Menurut Nugroho, ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu:

- 1) Kebijakan publik dapat dengan mudah dipahami sebagai tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan nasional.

- 2) Kebijakan publik dapat dengan mudah diukur berdasarkan tingkat kemajuan yang dibuat untuk mencapai tujuannya, karena kriteria pengukurannya didefinisikan dengan baik.

Sesuai kutipan Woll dari Tangkilisan (2003: 2), kebijakan publik mengacu pada serangkaian inisiatif pemerintah yang ditujukan untuk menangani masalah-masalah masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui beragam institusi yang berdampak pada kesejahteraan individu. Menurut Leo Agustino (2009:19) kutipan dari David Easton, kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai pengalokasian nilai-nilai bagi seluruh masyarakat secara berwibawa. Definisi ini menggarisbawahi anggapan bahwa individu yang memiliki kekuasaan otoritatif dalam sistem politik, khususnya pemerintah, adalah satu-satunya entitas yang secara hukum diberdayakan untuk menafkahi konstituennya. Keputusan untuk bertindak atau tidak tercermin dalam alokasi sumber daya.

Menurut perspektif para sarjana yang beragam, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik mengacu pada serangkaian tindakan atau kelambanan pemerintah yang diarahkan pada tujuan tertentu yang ditujukan untuk mengatasi masalah publik atau mempromosikan kebaikan bersama.

2.2.3 Pengertian Efektivitas

Istilah "efektif" berasal dari bahasa Inggris, khususnya dari kata "efektif", yang menunjukkan kualitas yang berhasil atau tercapai. Menurut leksikon ilmiah yang diakui secara luas, keefektifan dicirikan oleh ketepatan penerapan, kemanjuran, atau fasilitasi tujuan tertentu. Sesuai dengan pengertian yang

diberikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan “efektif” adalah sesuatu yang menimbulkan dampak, kesan, atau akibat setelah diberlakukannya suatu peraturan perundang-undangan. Martani dan Lubis menegaskan bahwa pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya bergantung pada efektivitas kegiatan yang bersangkutan. Dengan kata lain, suatu objek dianggap berhasil mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. Pasolong menjelaskan bahwa istilah “efektivitas” berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam arti kausal. Efektivitas dapat dikonseptualisasikan sebagai penyebab yang telah ditentukan sebelumnya yang harus diwujudkan melalui serangkaian kegiatan, yang pada akhirnya menghasilkan pencapaian tujuan yang diinginkan.

Beni (2016: 69) mendefinisikan efektivitas sebagai korelasi antara output dan tujuan, atau sebagai ukuran sejauh mana tingkat output, kebijakan, dan prosedur sejalan dengan organisasi. Efektivitas suatu penyelenggaraan di sektor publik terkait erat dengan keberhasilannya, dimana suatu kegiatan dikatakan efektif apabila berdampak signifikan terhadap pelayanan masyarakat dan mencapai target yang telah ditetapkan.

Menurut usulan Gibson et al (1989:34), ukuran atau kriteria efektivitas dapat dijelaskan dengan mengidentifikasi indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas :

- 1) Konsep produktivitas berkaitan dengan kapasitas organisasi untuk menghasilkan output yang memenuhi standar kuantitas dan kualitas seperti yang dipersyaratkan oleh kondisi lingkungan yang berlaku.

- 2) Kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan berbagai aspek seperti produk, jasa, individu, proses, dan lingkungan, dan ditandai dengan memenuhi atau melampaui standar yang diantisipasi.
- 3) Efisiensi mengacu pada proporsi output terhadap input.
- 4) Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dalam suatu organisasi atau menanggapi kebutuhannya dengan fleksibilitas.
- 5) Kepuasan adalah metrik yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu organisasi dapat memenuhi tuntutan masyarakat luas.
- 6) Konsep keunggulan berkaitan dengan kapasitas organisasi dan konstituennya untuk bersaing secara efektif dalam menghadapi perubahan yang ada.
- 7) Pengembangan mengacu pada penilaian kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menangani kebutuhan dan kebutuhan masyarakat.

Mardiasmo (2017: 134) berpendapat bahwa efektivitas berkaitan dengan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas suatu organisasi dapat diukur dengan kemampuannya untuk mencapai tujuannya. Indikator efektivitas berkaitan dengan cakupan hasil dan pengaruh keluaran program dalam mencapai tujuannya. Efektivitas proses kerja suatu unit organisasi berbanding lurus dengan sejauh mana output yang dihasilkan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Tjiptono (2012:3), jasa mengacu pada tindakan atau kegiatan yang tidak berwujud yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain tanpa

mengakibatkan kepemilikan. Kemudian Menurut Rianto (2010:211), konsep pelayanan meliputi pemberian bantuan oleh perorangan, kelompok, atau badan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu, baik melalui cara langsung maupun tidak langsung. Layanan dapat secara luas dicirikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu, kolektif, atau entitas, dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan, baik melalui cara langsung maupun tidak langsung. (sebagaimana dikutip dalam Sinambela, 2010: 5) berpendapat bahwa layanan mengacu pada serangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi tatap muka antara individu dan individu lain atau mesin, dan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kemajuan layanan merupakan indikasi kepuasan, pencapaian tujuan, penetapan standar, profesionalisme, penetapan tujuan, ketersediaan sumber daya, dan metodologi yang digunakan dalam interaksi manusia-mesin atau interpersonal langsung, yang semuanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan organisasi. kesuksesan.

Untuk menentukan sesuatu dikatakan efektif, tentunya memerlukan kriteria tertentu sebagai tolak ukur keberhasilannya. Siagian (1978:77) berpendapat bahwa efektivitas kriteria atau ukuran pencapaian tujuan harus dievaluasi. :

1. Penetapan tujuan yang jelas sangat penting bagi karyawan untuk secara efektif memenuhi tugas mereka dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2. Kejelasan strategi untuk mencapai tujuan merupakan faktor penting dalam keberhasilan organisasi. Strategi berfungsi sebagai peta jalan yang memandu implementasi berbagai upaya untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Ini memastikan bahwa pelaksana tetap fokus dan tidak menyimpang dari jalur yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Pengembangan kebijakan yang kuat melibatkan pemeriksaan dan pembuatan rencana yang koheren yang sejalan dengan tujuan dan strategi yang telah ditetapkan. Hal ini memerlukan kapasitas kebijakan untuk menghubungkan tujuan dengan pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Intinya, perencanaan yang cermat melibatkan proses penentuan tindakan masa depan organisasi di muka.
5. Pengembangan program yang sesuai. Program implementasi yang efektif diperlukan untuk menerjemahkan rencana yang dirancang dengan baik menjadi tindakan. Tanpa program tersebut, mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan rencana tersebut mungkin tidak memiliki panduan yang jelas untuk tindakan dan pekerjaan mereka.
6. Aksesibilitas sarana dan prasarana kerja. Kapasitas untuk terlibat dalam pekerjaan produktif dianggap sebagai ukuran utama efektivitas organisasi. Mengingat sarana dan prasarana yang tersedia, yang dapat disediakan oleh organisasi,
7. Pelaksanaan rencana atau strategi yang sukses dan optimal. Terlepas dari kualitas suatu program, pencapaian tujuan organisasi bergantung pada

pelaksanaannya yang efektif dan efisien. Hal ini disebabkan pelaksanaan program merupakan langkah kritis menuju terwujudnya tujuan organisasi.

8. Pelaksanaan sistem pengawasan dan pengendalian pendidikan sangat penting untuk efektivitas organisasi, karena mengakui ketidaksempurnaan yang melekat pada sifat manusia.

Selanjutnya Tangkilisan (2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- 1) Produktivitas.
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan berlaba
- 5) Pencarian sumber daya

Selain itu, Martani dan Lubis (1987:55) telah mengidentifikasi tiga pendekatan yang dapat menjadi kriteria untuk mengevaluasi efektivitas organisasi.:

- 1) Pendekatan sumber, juga disebut sebagai pendekatan sumber daya, melibatkan evaluasi kemandirian input. Pendekatan ini menekankan pada pencapaian keberhasilan organisasi melalui perolehan sumber daya, yang mencakup aset berwujud dan tidak berwujud, yang sejalan dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Pendekatan proses mengacu pada evaluasi keberhasilan pelaksanaan program dengan menganalisis semua kegiatan proses internal dan mekanisme organisasi.

- 3) Pendekatan target, juga dikenal sebagai pendekatan tujuan, menekankan pencapaian hasil (output) yang selaras dengan rencana organisasi, dan mengukur keberhasilannya berdasarkan output ini.

Berdasarkan teori-teori diatas, dirumuskan kriteria-kriteria untuk mengukur efektivitas pelayanan organisasi atau instansi sebagai berikut:

- 1) Produktivitas

Hasil dinyatakan dalam bentuk kuantitas atau manifestasi fisik dari entitas, inisiatif, atau usaha. Outcome tersebut dapat diamati melalui penghitungan rasio antara input dan output, korelasi antara upaya dan hasil, kuantifikasi pencapaian program kerja sebagai persentase, dan metrik lain yang relevan.

- 2) Kepuasan

Besarnya efikasi ini dapat diukur secara kuantitatif, kuantitas atau jumlah, atau secara kualitatif, kualitas kepuasan masyarakat sebagai objek pelayanan.

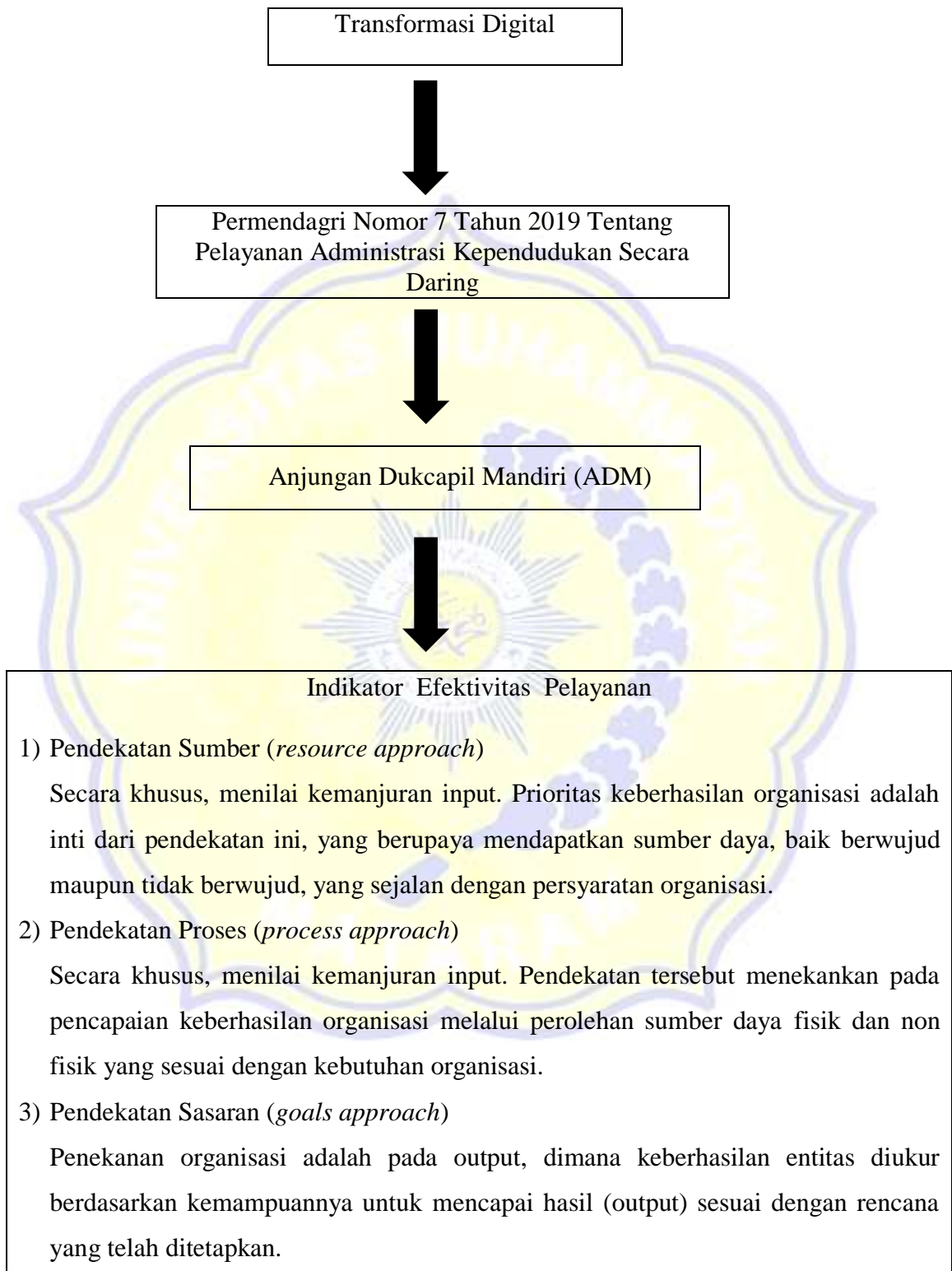
- 3) Tujuan dan Target

Sebuah pelayanan dikatakan efektif jika mampu menjawab tujuan organisasi dan sesuai target atau justru melampaui target yang dibebankan padanya.

- 4) Efisiensi

Efisiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara keluaran dan masukan dari suatu sistem atau proses.

2.3. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Metodologi penelitian adalah pendekatan sistematis yang bertujuan untuk membuktikan objek penelitian untuk mencapai kebenaran suatu masalah melalui cara ilmiah, sehingga memperoleh hasil obyektif yang dapat divalidasi. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2010: 9) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, teknik pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode, dan analisis data dilakukan secara induktif.

Pendekatan kualitatif adalah metodologi penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena pengalaman subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, minat, motivasi, dan tindakan mereka, melalui bahasa deskriptif dan ekspresi verbal. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif untuk mengumpulkan data yang komprehensif mengenai efektivitas layanan administrasi yang difasilitasi oleh Anjungan Pencatatan Sipil (ADM) Otomatis di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terletak di Kabupaten Lombok Utara.

3.2 Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lombok Utara Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan fakta bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

memiliki informasi atau data terkait pelayanan administrasi khususnya bidang administrasi kependudukan.

3.3 Penentuan Informan

Informan penelitian ini dipilih melalui penggunaan teknik purposive sampling. Sugiyono (2012: 85) berpendapat bahwa purposive sampling melibatkan pemilihan sumber data yang disengaja berdasarkan pertimbangan tertentu. Peneliti menggunakan metodologi ini karena sampel tertentu mungkin tidak memiliki kategori yang sesuai dengan fenomena yang sedang diselidiki. Akibatnya, para sarjana memilih untuk menggunakan metodologi ini untuk mengidentifikasi peserta penelitian dengan menetapkan serangkaian standar yang harus dipenuhi oleh calon peserta untuk ikut serta dalam penelitian.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, peneliti melakukan pencarian informan di antara beberapa responden. Adapun individu yang akan berpartisipasi sebagai informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lombok Utara
2. Kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara
3. Masyarakat sekitar Kabupaten Lombok Utara sebagai pengguna administrasi

Pemilihan informan tersebut karena dianggap mengetahui dan memiliki informasi terkait efektifitas pelayanan administrasi berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lombok Utara.

3.4 Sumber Data

1. Data primer

Data primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan secara langsung melalui wawancara yang dilakukan di lapangan. Informan untuk penelitian ini dipilih melalui purposive sampling, yang melibatkan identifikasi individu yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang luas tentang materi pelajaran yang sedang diselidiki, dan dianggap sebagai sumber data yang dapat dipercaya. (Sutopo, 2002: 56). Dalam hal ini data yang diperoleh secara langsung dari wawancara dengan informan dan observasi lapangan terkait dengan efektifitas pelayanan administrasi berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabuptaen Lombok Utara.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui buku-buku, dokumen pendukung yang terkait dengan masalah penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan observasi langsung dan pendokumentasian secara sistematis terhadap subjek yang diteliti. Peneliti melakukan observasi terhadap pelayanan administrasi publik dan Paviliun Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Lombok Utara. Pengamatan dicatat untuk tujuan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan informasi melalui tanya jawab dan tanggapan secara lisan, yang dilakukan secara tatap muka secara sepihak, dengan tujuan dan arah yang telah ditentukan sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan untuk mengungkapkan data tentang bagaimana efektifitas pelayanan administrasi berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Lombok Utara.

3. Dokumentasi

Menurut definisi Sugiyono (2015), dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi dalam bentuk catatan tertulis, buku, arsip, angka numerik, dan representasi bergambar, seperti laporan dan informasi relevan lainnya yang dapat memfasilitasi penelitian. Pemanfaatan analisis dokumen berfungsi sebagai pendekatan tambahan untuk penerapan teknik observasi dan wawancara dalam ranah penelitian kualitatif. Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh dari dokumen-dokumen yang mendukung terkait efektifitas pelayanan administrasi berbasis Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabuptaen Lombok Utara.

3.6 Metode Analisis Data

Setelah memperoleh dan menyusun data melalui observasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dan masyarakat sekitarnya, langkah selanjutnya adalah analisis data yang diperoleh. Menurut Moleong (2011), prosedur analisis data melibatkan pengorganisasian urutan data, kategorisasi data berdasarkan pola dan klasifikasi, dan interpretasi data tersebut.

Model Miles dan Huberman, seperti yang diusulkan dalam karya Sugiyono dari tahun 2013, digunakan sebagai metodologi analisis data. Metodologi analisis yang dipertimbangkan meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan inferensi.

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2013:247), reduksi data melibatkan proses meringkas, memilih elemen kunci, memprioritaskan faktor penting, dan menghilangkan detail yang tidak relevan. Untuk memperoleh informasi yang tepat dan komprehensif. Investigasi ini bertujuan untuk mengklasifikasikan atau memadatkan data yang dikumpulkan, sehingga menyederhanakan proses penempatan data sesuai kebutuhan dan mendorong akumulasi data berikutnya.

2. Penyajian data

Setelah perolehan data yang diringkas, fase selanjutnya melibatkan penyajian data tersebut. Penyelidikan saat ini menggunakan pendekatan naratif untuk penyajian data, dimana data dijelaskan dan dijelaskan sesuai dengan tujuan penelitian yang ditinjau. Pemaparan yang akan datang menyangkut efikasi pelayanan administrasi yang diberikan melalui Automated Civil Registry Platform (ADM) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Utara.

3. Penarikan kesimpulan

Tahap akhir dari analisis data dalam penyelidikan ini melibatkan perumusan kesimpulan. Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara melalui pemanfaatan Mesin Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (ADM) Otomatis. Evaluasi dilakukan secara iteratif atau melalui proses review untuk memastikan keakuratan temuan. Setelah mencapai kesimpulan atau interpretasi, langkah selanjutnya melibatkan verifikasi atau pembuktian temuan. Dalam hal ini, peneliti memverifikasi keakuratan data yang menjadi dasar analisis mereka untuk memastikan kredibilitas temuan penelitian.

3.7 Triangulasi Data

Triangulasi Data adalah menarik kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti observasi, hasil wawancara, dokumentasi didalam penelitian di Kabupaten Lombok Utara. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber.

