



Efektivitas Inovasi Manajemen dalam Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri sebagai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Tegalluar

¹ M. Tijani Jauhari ² Dicky Maryono

^{1,2}, Universitas Teknologi Digital

muhammad10522008@digitechuniversity.ac.id, dickymaryono@digitechuniversity.ac.id

Kota Bandung, Indonesia

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of the Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) machine as a population administration service in Tegalluar Village. Through a qualitative descriptive approach, data were obtained from in-depth interviews with various stakeholders and validated using source triangulation and member checking techniques to ensure the accuracy of the information. The results of the study indicate that the ADM machine in Tegalluar Village has made a positive contribution by facilitating public access to population administration services. This success is supported by intensive socialization programs, training for staff operating the machines, and the BDS (Bedas Digital Services) application, which assists the community in handling various population documents such as Family Cards, Identity Cards, Birth Certificates, Death Certificates, and Child Identity Cards. However, the study also reveals certain challenges that need to be addressed. Some members of the community, particularly those less familiar with technology, still face difficulties in using the ADM machine and require additional assistance. Furthermore, internet connection disruptions also pose a significant obstacle to optimizing the use of this machine. To improve the effectiveness of the ADM machine in the future, this study recommends that the village government and Disdukcapil continue to conduct ongoing socialization, provide basic technology training for the community, and regularly monitor and evaluate the performance of the ADM machine. With these measures, it is hoped that the use of the ADM machine can be further optimized and reach all segments of the population..

Keywords: *Anjungan Dukcapil Mandiri; Management Innovation; Population Administration Services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai layanan administrasi kependudukan di Desa Tegalluar. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, data diperoleh dari wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait, dan kemudian divalidasi menggunakan teknik triangulasi sumber serta pengecekan anggota untuk memastikan keakuratan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mesin ADM di Desa Tegalluar telah memberikan kontribusi positif dalam memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan. Keberhasilan ini didukung oleh program sosialisasi yang dilakukan secara intensif, pelatihan bagi petugas yang bertugas mengoperasikan mesin, serta dukungan aplikasi BDS (Bedas Digital Services) yang membantu masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan KIA. Meskipun demikian, penelitian ini juga mengungkap bahwa masih terdapat kendala yang perlu diperhatikan. Sebagian masyarakat, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi, masih menghadapi kesulitan dalam menggunakan mesin ADM dan membutuhkan bantuan tambahan. Selain itu, gangguan pada koneksi internet juga menjadi salah satu hambatan utama dalam optimalisasi penggunaan mesin ini. Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan mesin ADM di masa mendatang, penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah desa dan Disdukcapil terus melakukan sosialisasi berkelanjutan, menyelenggarakan pelatihan teknologi dasar bagi masyarakat, serta melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja mesin ADM secara berkala. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penggunaan mesin ADM dapat semakin optimal dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat..

Kata Kunci: *Anjungan Dukcapil Mandiri; Inovasi Manajemen; Layanan Administrasi Kependudukan*



PENDAHULUAN

Pengguna elektronik di instansi-instansi pemerintah merupakan dalam rangka mendukung good governance (pemerintahan yang baik) dan mempercepat proses-proses demokrasi. Sebagai bukti bahwa dari keseriusan-keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui e-government (pemerintahan yang baik). Hal serupa pada pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sudah melakukan terobosan atau inovasi-inovasi dalam rangka untuk meningkatkan kemudahan pelayanan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan dengan kemampuan yang tersedia yaitu kemampuan adalah kemampuan dari teknologi. Selain itu dengan adanya inovasi dapat mempercepat pelayanan dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat yang manasebagai penerima pelayanan (Septiana: 2022, hlm. 1334).

Bentuk dari inovasi tersebut adalah inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri atau lebih dikenal dengan ADM. Pemanfaatan e-government tersebut merupakan upaya dalam penyelenggara pemerintah yang memanfaatkan teknologi digital ini, dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan kependudukan bagi masyarakat kabupaten Bandung. Inovasi program ADM ini bisa memberikan kemudahan- kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan lain sebagainya.

Program yang diinisiasi oleh Bupati Bandung untuk menyediakan satu mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di setiap desa merupakan langkah strategis dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan di tingkat lokal. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri merupakan sebuah inovasi teknologi yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan akta kelahiran. Dengan adanya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di setiap desa, diharapkan dapat tercipta lingkungan yang lebih inklusif dan berkeadilan dalam hal akses terhadap layanan administrasi kependudukan, sehingga setiap warga dapat merasakan manfaat dari pembangunan yang berkelanjutan. Langkah ini juga sejalan dengan prinsip-prinsip Good Governance, di mana pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang efisien, transparan, dan berkeadilan bagi semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di pedesaan. Kesimpulannya, program yang menyediakan satu mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di setiap desa merupakan langkah progresif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan di tingkat lokal, serta memperkuat peran dan kemandirian desa dalam mengelola data kependudukan mereka sendiri.

Namun berdasarkan hasil observasi lapangan peneliti penggunaan mesin ADM ini masih belum sering digunakan dikarenakan masyarakat desa lebih memilih membuat adminduk ke kantor disdukcapil Kabupaten Bandung. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Inovasi Manajemen Dalam Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri sebagai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Tegalluar”. Pertanyaan penelitian yang diajukan meliputi bagaimana kondisi eksisting inovasi manajemen dalam penggunaan mesin anjungan dukcapil mandiri sebagai pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegalluar, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi . Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana digital marketing dapat diimplementasikan untuk meningkatkan penjualan produk fashion di PT Asoheh Jaya Abadi, sebuah perusahaan yang berfokus pada pakaian Muslim. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan faktor menghambat yang mempengaruhi penggunaan mesin anjungan dukcapil mandiri sebagai pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegalluar.

Teknologi dan inovasi sudah dikenal sebagai faktor penting dalam meningkatkan keuntungan, positioning, dan kinerja bagi perusahaan dalam menghadapi kedinamisan pasar. Dengan melakukan inovasi, organisasi beraksi terhadap perubahan pasar yang dinamis dan untuk menciptakan atau mempertahankan daya saingnya. Dapat dikatakan bahwa “innovation is an almost obligatory survival strategy “ (Drucker, 2016).



Pimpinan berperan aktif dalam mewujudkan fokus dan penciptaan lingkungan yang kondusif serta merangsang kreativitas pegawainya. Dalam sebuah organisasi, inovasi dimulai dengan adanya individu cerdas yang mempunyai “sense” untuk menemukan kebutuhan baru yang kemudian menciptakan atau mengimprovisasikannya menjadi metode, proses maupun sumber daya baru untuk memenuhi kebutuhan kebaruan tersebut (Malaviya dan Wadhwa, 2019).

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya (Yanuar, 2019). Terobosan baru dalam pelayanan publik terus dilakukan dengan pengoptimalan kecanggihan teknologi (Pratama et al., 2016). Inovasi-inovasi terus diciptakan untuk kemudahan pelayanan publik tapi tetap dengan memberikan rasa nyaman dan aman untuk masyarakat. Salah satu bidang yang terus berinovasi adalah pelayanan publik bidang administrasi kependudukan (Soraya, 2019). Adminduk merupakan cabang atau turunan administrasi publik. Administrasi kependudukan berperan dalam pengelolaan dan pembangunan administrasi kependudukan (Purwanti & Suharyadi, 2018). Pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan unsur penting dalam sistem administrasi kependudukan yang memerlukan tata administrasi yang baik agar pemanfaatan data kependudukan dapat dilakukan secara optimal untuk perbaikan pemerintahan dan pembangunan (Marselli et al., 2016).

Anjungan dukcapil mandiri (ADM) merupakan sebuah inovasi alat yang digunakan untuk mencetak dokumen-dokumen administrasi kependudukan. Dokumen-dokumen yang dapat dicetak dalam alat ini yakni E-KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan lain sebagainya. Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Ditjen Dukcapil Kemendagri) menyatakan bahwa ADM ini layaknya seperti ATMDi bank dan prinsipnya semudah dengan mengambil uang tunai ATM. Dalam program inovasi tersebut pada tahun 2019 hingga sampai saat ini sudah tersebar di beberapa provinsi yakni Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Banda Aceh, Sulawesi Selatan, Yogyakarta, Jawa Barat dan lain sebagainya. Salah satunya di Jawa Barat yaitu kabupaten Bandung. Suatu inovasi harus bisa menghasilkan tujuan dan membawa perbaikan, bukan hanya berupa ilmu baru atau metode-metode yang belum dapat diterapkan dalam praktik Everest, 2016)

Dalam inovasi ini dirancang agar masyarakatnya bisa mencetak dokumen-dokumen mudah, gratis dan cepat tanpa perlu mengantri. Anjungan dukcapil mandiri sebenarnya menghilangkan proses pungli dalam pengurusan dokumen kependudukan, membangun system pencegahan pemberantasan korupsi dan menghilangkan praktek pungutan liar. Inovasi Anjungan dukcapil mandiri merupakan salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Karena hal tersebut merupakan salah satu fungsi dari pemerintah sebagai penyedia administrasi pelayanan publik bagi masyarakatnya. Menurut (Hayat, 2020:16) menyatakan bahwa sesuai dengan penyelenggaraan pemerintah suatu dasar yang menjadikan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik. Tugas pemerintah sudah semestinya yang merupakan upaya melaksanakan pelayanan bagi masyarakat.

Menurut Dwiyanto dalam Elwan (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparat negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Elwan, 2019).

Anjungan Dukcapil Mandiri adalah inovasi dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) RI bersama dengan Dukcapil berupa alat yang dapat mencetak dokumen administrasi kependudukan. Karena mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dikenal sebagai salah satu terobosan inovasi pelayanan publik Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri yang diakui sebagai salah satu inovasi yang memudahkan masyarakat memproses dokumen kependudukannya tanpa berbelit-belit dan dipersulit. Lewat ADM, layanan



pencetakan dokumen kependudukan bisa dilakukan secara mandiri oleh masyarakat. Inovasi ini dirancang khusus agar masyarakat bisa mencetak dokumen dengan cepat, mudah, gratis dan berstandar sama tanpa diskriminasi, (Hayat.2016).

Dokumen yang Dicitak Melalui ADM Keberadaan ADM bisa menghindarkan praktik calo dan pungutan liar (pungli) dalam pengurusan dokumen kependudukan. ADM merupakan sebuah alat atau mesin yang berbentuk seperti mesin ATM. ADM mampu mencetak 24 jenis dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan itu terbagi menjadi empat klaster, yakni biodata, kartu, akte dan surat keterangan. Contohnya antara lain Kartu Keluarga, KTP, Kartu Identitas Anak, akte perkawinan, akte kelahiran, akte kematian, akte perceraian, dan akte pengangkatan. Selain itu, contoh surat keterangan yang bisa dicetak di ADM antara lain surat keterangan pindah, surat keterangan pindah luar negeri, dan lain-lain. Dengan mesin ADM, masyarakat dapat mencetak dokumen yang dibutuhkan sewaktu-waktu. Bahkan pencetakan dokumen bisa dilakukan pada hari libur dan tidak terikat wilayah administrasi. Hayat (2016:186) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik menjadi indikator kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat yaitu sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku dan sehingga menciptakan tatanan pemerintah yang baik dengan kualitas pelayanan yang baik.

METODE

Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Subjek penelitian dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara. Sumber data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dapat penulis bagi kepada dua macam diantaranya, yaitu: Sumber data primer, yaitu sumber data pokok yang diterima langsung dari Kepala Desa Tegalluar Camat Bojongsong dan petugas pelayanan. Sumber data sekunder, yaitu sumber data pendukung atau pelengkap. Hal ini diperoleh dari dokumen-dokumen, data-data, serta buku-buku referensi yang membahas permasalahan penelitian. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, display data, dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa proses perencanaan inovasi manajemen dalam penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Desa Tegalluar dilakukan secara terstruktur dengan dukungan penuh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Dimulai dengan penerimaan surat resmi dari Disdukcapil yang berisi tujuan dan prosedur pelaksanaan, sosialisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman awal kepada perangkat desa mengenai pentingnya mesin ADM. Proses ini diikuti oleh pelatihan intensif dan bimbingan teknis selama tiga hari yang diselenggarakan oleh Disdukcapil, dengan tujuan membekali perangkat desa dan petugas yang akan mengoperasikan mesin ADM. Hal ini memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan mesin ADM dan dapat memberikan layanan administrasi kependudukan yang optimal kepada warga. Implementasi ini menggambarkan kesiapan dan koordinasi yang baik antara pemerintah desa dan Disdukcapil dalam memperkenalkan inovasi yang mempermudah layanan kependudukan bagi masyarakat.

Proses pelaksanaan inovasi manajemen dalam penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Desa Tegalluar telah berjalan dengan baik dan efektif. Masyarakat memulai proses dengan mendownload aplikasi BDS (Bedas Digital Services), yang kemudian diikuti dengan pengisian biodata dan pengajuan dokumen yang diperlukan, seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, atau KIA. Setelah pengajuan diproses, warga menerima email konfirmasi dari Disdukcapil yang berisi barcode. Barcode ini kemudian digunakan untuk memindai di mesin ADM dan mencetak dokumen yang diajukan. Proses ini menunjukkan efisiensi dan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, sekaligus meningkatkan kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan melalui teknologi digital.

Proses evaluasi inovasi manajemen dalam penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Desa Tegalluar dilaksanakan secara teratur dan terstruktur. Evaluasi dilakukan setiap bulan melalui pengisian laporan evaluasi di link yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung, memastikan pelaporan berkelanjutan terkait kinerja mesin ADM. Setiap tiga bulan, Disdukcapil melakukan monitoring langsung ke



desa, termasuk pemeliharaan mesin, untuk memastikan operasional tetap optimal. Evaluasi lebih mendalam dilakukan setiap enam bulan melalui pengumpulan dan penyerahan berkas laporan dalam bentuk hardfile ke Disdukcapil untuk peninjauan lebih lanjut. Proses evaluasi yang rutin ini memungkinkan adanya perbaikan berkelanjutan dan memastikan bahwa inovasi manajemen berjalan dengan baik serta memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Faktor pendukung utama yang mempengaruhi keberhasilan penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Desa Tegalluar terdiri dari beberapa aspek penting. Pertama, kesadaran dan antusiasme masyarakat terhadap teknologi baru sangat berperan dalam mendorong penggunaan mesin ADM. Sosialisasi yang efektif oleh Disdukcapil dan pemerintah desa berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat mesin ADM, sehingga mereka lebih siap memanfaatkan layanan tersebut. Kedua, dukungan teknis yang diberikan oleh Disdukcapil, seperti pelatihan intensif dan bimbingan teknis kepada perangkat desa, memastikan bahwa mesin ADM dapat dioperasikan dengan baik. Infrastruktur yang memadai, terutama akses internet yang stabil dan lokasi strategis mesin ADM, juga menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Dukungan ini secara keseluruhan memungkinkan pelaksanaan inovasi ini berjalan efektif dan memberikan manfaat yang optimal bagi warga.

Faktor penghambat utama dalam penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Desa Tegalluar meliputi beberapa kendala, terutama yang terkait dengan kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi. Banyak warga yang belum terbiasa dengan aplikasi BDS (Bedas Digital Services) dan merasa kesulitan dalam mengikuti prosedur pengajuan dan penggunaan mesin ADM. Kurangnya literasi digital ini menjadi tantangan yang signifikan dalam memastikan kelancaran pelayanan administrasi kependudukan secara mandiri. Selain itu, masalah teknis seperti gangguan koneksi internet yang tidak stabil seringkali menghambat proses pengajuan dan pencetakan dokumen, sehingga mengurangi efisiensi penggunaan mesin ADM. Hambatan ini menunjukkan pentingnya upaya lebih lanjut dalam meningkatkan literasi teknologi dan memperbaiki infrastruktur pendukung untuk memastikan keberhasilan implementasi inovasi ini.

Untuk mendukung inovasi manajemen penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Desa Tegalluar, beberapa program telah diluncurkan dengan tujuan memastikan layanan ini dapat dimanfaatkan oleh seluruh warga secara maksimal. Program sosialisasi telah diperkenalkan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang manfaat dan cara kerja mesin ADM, termasuk penggunaan aplikasi BDS (Bedas Digital Services). Pelatihan teknologi dasar juga disediakan bagi warga yang belum familiar dengan teknologi, sehingga mereka dapat mengikuti prosedur pengajuan dokumen dengan lebih mudah. Selain itu, program bantuan teknis yang melibatkan petugas pelayanan desa telah diimplementasikan untuk memberikan dukungan langsung kepada warga yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan mesin ADM. Semua inisiatif ini bertujuan untuk memastikan keberhasilan inovasi manajemen ini dan meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan secara mandiri di desa.

Program inovasi manajemen dalam penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Desa Tegalluar telah berjalan dengan baik dan mencapai tujuan utamanya, yaitu mengefisienkan waktu pelayanan, mempercepat layanan, serta memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dengan adanya mesin ADM, proses pengajuan dokumen seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, dan lainnya menjadi lebih cepat dan efisien. Masyarakat tidak lagi perlu mengantri lama di kantor desa, karena mereka dapat mencetak dokumen secara mandiri setelah mendapatkan konfirmasi dari Disdukcapil. Selain itu, program pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan telah membantu meningkatkan pemahaman masyarakat, memungkinkan semakin banyak warga yang mampu memanfaatkan layanan ini secara mandiri. Dari sudut pandang petugas pelayanan, program ini juga telah mengurangi beban kerja serta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Evaluasi berkala dan pemeliharaan rutin juga memastikan mesin ADM tetap dalam kondisi optimal, mendukung kelancaran dan efektivitas pelayanan.

Inovasi manajemen penggunaan mesin ADM di setiap desa sangat penting karena mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya mesin ADM, masyarakat dapat dengan cepat dan mudah mengurus dokumen penting seperti KK, KTP, dan Akta Kelahiran, tanpa harus mengantri lama di kantor desa. Selain menghemat waktu, inovasi ini juga membantu mengurangi beban kerja perangkat desa, meningkatkan transparansi, dan memastikan akurasi data kependudukan melalui integrasi dengan sistem Disdukcapil. Mesin ADM juga memungkinkan akses layanan



kependudukan kapan saja, tidak terbatas pada jam operasional kantor desa, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelatihan yang diberikan kepada perangkat desa juga meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola layanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Untuk mengoptimalkan penggunaan mesin ADM sebagai pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegalluar, beberapa langkah strategis telah diambil. Pertama, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media komunikasi dilakukan untuk memperkenalkan manfaat dan cara penggunaan mesin ADM. Kedua, pelatihan intensif diberikan kepada petugas pelayanan desa, sehingga mereka dapat mengoperasikan mesin ADM dengan baik dan membantu warga yang membutuhkan bantuan teknis. Ketiga, monitoring dan evaluasi kinerja mesin ADM secara rutin dilakukan, termasuk pemeliharaan preventif untuk memastikan mesin tetap beroperasi optimal. Selain itu, koordinasi yang baik dengan Disdukcapil dilakukan untuk memastikan data administrasi terintegrasi dengan sempurna. Melalui upaya-upaya ini, Desa Tegalluar mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kependudukan, sekaligus memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian berikut adalah kesimpulan terkait penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegalluar diantaranya kondisi eksisting inovasi manajemen dalam penggunaan mesin ADM Saat ini, penggunaan mesin ADM di Desa Tegalluar telah berjalan dengan baik. Masyarakat semakin memahami cara menggunakan mesin ini melalui aplikasi BDS (Bedas Digital Services) untuk mengurus dokumen seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan KIA. Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa dan Disdukcapil serta pelatihan bagi petugas pelayanan telah membantu meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan mesin ADM. Namun, ada beberapa masyarakat yang masih awam teknologi dan membutuhkan bantuan lebih lanjut. Faktor pendukung dan penghambat penggunaan mesin ADM antara lain Sosialisasi yang efektif meningkatkan pemahaman tentang manfaat mesin ADM. Bantuan teknis dan pelatihan dari Disdukcapil kepada perangkat desa dan masyarakat.

Koneksi internet yang stabil dan lokasi mesin yang strategis. Integrasi data dengan sistem Disdukcapil meningkatkan kepercayaan dan efisiensi. Sedangkan penghambatnya yaitu Beberapa masyarakat masih kesulitan memahami alur penggunaan mesin ADM karena kurang familiar dengan teknologi. Masalah teknis seperti gangguan koneksi internet dapat menghambat proses pelayanan. Meningkatkan Efektivitas Inovasi Manajemen dalam Penggunaan Mesin ADM Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan mesin ADM di Desa Tegalluar, yaitu dengan terus melakukan sosialisasi melalui berbagai media komunikasi dan mengadakan pelatihan teknologi dasar bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Menyediakan pelatihan intensif bagi petugas pelayanan desa untuk memastikan mereka kompeten dalam memberikan bantuan teknis kepada masyarakat. Melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap kinerja mesin ADM serta melakukan pemeliharaan rutin untuk memastikan mesin beroperasi dengan optimal. Serta menyediakan layanan bantuan teknis yang mudah diakses oleh masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan mesin ADM.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan mempermudah akses bagi masyarakat. Implikasi lainnya yaitu bahwa sosialisasi dan pelatihan yang diberikan kepada masyarakat dan petugas desa menunjukkan bahwa edukasi teknologi berperan penting dalam meningkatkan pemahaman serta keterampilan masyarakat dalam menggunakan inovasi baru. Hal ini membuka peluang bagi desa lain untuk menerapkan program serupa dan memberikan dampak positif pada literasi digital masyarakat di pedesaan.

Penelitian ini memberikan beberapa saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegalluar seperti pelatihan secara periodic admin dukcapil; Sosialisasi secara rutin di berbagai tempat umum seperti balai desa, sekolah, dan tempat lainnya untuk memastikan informasi tentang penggunaan mesin ADM menjangkau seluruh lapisan masyarakat; Memanfaatkan platform media sosial dan website desa untuk menyebarkan panduan dan tutorial penggunaan mesin ADM; Menyediakan program edukasi khusus yang menargetkan warga lanjut usia dan kelompok masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi. ; Melaksanakan



survei secara periodic dan membuka kotak saran untuk mendapatkan masukan langsung dari masyarakat mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan mesin ADM.

DAFTAR PUSTAKA

- Drucker, P.F., 2016. *Innovation and Entrepreneurship*. New York: Harpercollins Publisher
- Drictt M. Rogers. (2016). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Hayat, Faizal dkk. (2020). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP Dan Akta Kelahiran Di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, Vol. 14 No. 3, Hal 16.
- Hayat. (2016). Penguatan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *JSP (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, Vol. 20 No. 2, Hal. 186.
- Hayat. (2016). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Vol. 8 No. 1.
- Malaviya, P dan Subhash Wadhwa, 2016. Innovation management in organizational in organization context: an empirical study, *Global Journal of flexible system management*, Vo. 6 h.1-14
- Pratama 2016, *Pengantar Manajemen*, Penerbit AE Publishing
- Septiana, S. (2022). Pengaruh Kemudahan Akses dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Digital Payment ShopeePay. *Skripsi*, 7(2), 12–26.
- Soraya, N., & Yusrianti, H. (2019). Good corporate governance and cost of debt: Listed companies on Indonesian institute for corporate Governance. *Asian Social Science*, 11(25), 58–77. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n25p58>
- Suharyadi dan Purwanto. 2018. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–20.