

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK ANJUNGAN
DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEPARA**

**Kayla Alif Ruzaqila* Dr. Dra. Rina Martini, M. Si.,
Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si**
Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro, Jawa Tengah

Website : <http://fisip.undip.ac.id/> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRAKSI

Implementasi Anjungan Dukcapil Mandiri Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jepara memiliki muatan yang memberikan salah satu solusi atas permasalahan yang terjadi yaitu pelayanan pencetakan dokumen yang berbelit berubah menjadi lebih efektif. Implementor dari kebijakan ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara melalui Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Target dari kebijakan ini khususnya masyarakat yang melek teknologi. Penerimaan masyarakat relatif tinggi dan tidak ada konflik serta tidak ada penolakan dari kebijakan. Kolaborasi antar perumus dan pelaksana kebijakan yang komunikatif serta opini publik inilah yang membuat kebijakan ini terus tumbuh dan membangun. Permasalahan dalam implementasi ini yaitu tidak semua mesin dapat beroperasi dengan baik, Mesin ADM yang berada di Kecamatan Karimunjawa tidak bisa menangkap sinyal sehingga mesin ADM tidak dapat digunakan sama sekali oleh masyarakat selain itu tidak semua masyarakat memiliki kesempatan maupun kemampuan untuk mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah dan petugas pendamping tidak memiliki surat tugas resmi dalam menjalankan tugasnya sehingga pelayanan tidak dapat optimal karena tidak ada standar operasional prosedur yang jelas.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif analitis. Pengumpulan data menggunakan wawancara. Sebagai data pendukung, dalam penelitian ini menggunakan studi literatur. Adapun analisis data meliputi redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini merekomendasikan agar Dinas langsung menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan cara mem-follow up kembali pada Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri agar mendapat dukungan perbaikan teknis yang tepat dan pemberian surat tugas maupun perjanjian kepada petugas pendamping supaya ada ikatan secara profesional dan ada rasa tanggung jawab

Kata Kunci : Implementasi, Anjungan Dukcapil Mandiri, Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

Pada saat ini pemerintah Indonesia sudah menerapkan e-government, praktik ini sudah dijalankan di berbagai daerah sebagai implementasi inovasi pelayanan publik sebagai contoh adalah “Pelayanan Daring Cepat Rampung (Pindang Cemplung)” merupakan inovasi pelayanan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dimana pengajuan kepengurusan administrasi kependudukan secara online melalui website www.pindangcemplung.jepara.go.id dengan adanya inovasi ini masyarakat Kabupaten Jepara menjadi mudah dalam mengurus atau mengajukan administrasi kependudukan secara daring dan dapat diakses dimanapun kapanpun tanpa harus datang dan antri di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelayanan publik yang mudah diakses dan solutif merupakan salah satu hasil dari penerapan e-government.

Sebelum adanya implentasi *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara melayani administrasi kependudukan dengan cara konvensional. Untuk mengurus dokumen kependudukan, masyarakat Kabupaten Jepara harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pengajuan administrasi kependudukan hingga pencetakan dokumen. Berdasarkan wawancara dengan Wahyanto, 8 Maret 2023 Pelayanan konvensional masih memiliki permasalahan, antara lain:

1. Kurangnya kuantitas sumber daya manusia dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
2. Belum adanya sistem informasi yang dapat mempermudah proses pencatatan administrasi kependudukan semua masih menggunakan “*paper-based*” membuat proses menjadi tidak efisien
3. Tidak semua masyarakat membaca dan memahami tata cara pengajuan administrasi kependudukan dengan cermat, sehingga ketika sampai di Kantor Dukcapil banyak kesalahan berkas dan data yang tertinggal sehingga prosesnya harus mengulangi dari awal
4. Banyak masyarakat yang menggunakan jasa “calo” atau “makelar” yang ada di luar maupun di dalam tubuh Disdukcapil Kabupaten Jepara membuat kinerja tidak seimbang.
5. Sebagian hasil cetak administrasi kependudukan dikirim melalui POS, dengan jangkauan 4-7 hari sampai di tangan masyarakat. Waktu antar yang lama membuat masyarakat tidak dapat segera menggunakan dokumennya.
6. Proses pengajuan hingga pencetakan masih dilakukan secara konvensional dan hanya dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara

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). Beriringan dengan dikeluarkannya Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia mulai menerapkan pelayanan publik yang berbasis Dalam Jaringan (Daring) yang datanya di integrasi dan dibasiskan kedalam program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Hal ini membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Jepara beralih menggunakan media elektronik yang berbasis web dan memanfaatkan fasilitas teknologi. Peralihan ini ditandai dengan berjalannya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri atau ADM yang didasarkan pada Permendagri Nomor 109 tahun 2019 dan menjadikannya sebagai salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Penyediaan layanan berupa mesin ADM bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengurus keperluan administrasi kependudukan tanpa harus melewati proses dan tahapan yang panjang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan dapat mengurangi resiko antrian yang lama

karena melalui mesin ADM hanya membutuhkan waktu yang lebih singkat dalam memprosesnya. Namun sejauh ini masyarakat masih sangat minim edukasi dan belum familiar terkait pemahaman dalam memahami cara penggunaan dari mesin ADM tersebut sehingga hal ini mempengaruhi terhadap keberadaan mesin ADM yang jarang terpakai.

Pada tanggal 26 Januari 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara mendapatkan penghargaan kategori pelayanan prima tingkat nasional dari pemerintah pusat melalui Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penghargaan ini merupakan hasil pemantauan dan evaluasi kebijakan pelayanan publik tahun 2022. Pada penghargaan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara mendapatkan nilai A yang berarti berpredikat "Pelayanan Prima". Implementasi Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara merupakan salah satu pokok penilaian dalam penghargaan ini, berdasarkan fakta di lapangan, diperlukan penelitian tentang "Implementasi Inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara".

II. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif analitis yang berarti mendeskripsikan atau menggambarkan objek yang diteliti melalui data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2016). Tipe penelitian ini digunakan peneliti dalam menguraikan implementasi inovasi anjungan dukcapil mandiri di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jepara. Penelitian deskriptif analitis dilakukan dengan memfokuskan perhatian kepada masalah-masalah yang ada saat penelitian dilakukan, hasil penelitian kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.

Metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih fokus pada makna daripada generalisasi

Lokasi penelitian untuk memperoleh data dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jepara. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan masyarakat pengguna ADM.

Dengan tujuan mendapatkan data yang informatif dan akurat, teknik pengambilan data pada penelitian kualitatif adalah menggunakan beberapa metode yaitu wawancara, dan dokumentasi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian mengenai

implementasi inovasi pelayanan publik Anjungan Dukcapil Mandiri pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jepara beserta dampaknya terhadap pelayanan publik dan masyarakat yang dianalisis menggunakan konsep lima tepat yang dicetuskan oleh Riant Nugroho

A. Tepat Muatan

Pada dasarnya ADM merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jepara untuk lebih dekat dengan masyarakat dengan memberikan pelayanan pencetakan dan penyaluran dokumen administrasi kependudukan yang lebih cepat dan efisien. Terdapat beberapa alternatif pencetakan dan penyaluran dokumen administrasi kependudukan yang terus berkembang selain menggunakan ADM yaitu dikirim dengan metode Cash On Delivery melalui JNT, pengiriman melalui POS Indonesia, langsung diambil di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jepara, dan dikirim dalam bentuk file PDF melalui e-mail atau Whatsapp.

Table 3.1

Data Pencetakan dan Penyaluran Dokumen Administrasi Kependudukan Kabupaten Jepara via Kantor Dukcapil, POS, Kntor Desa, PDF, COD dan ADM (2021- 2023)

Tahun	Diambil di Kantor Disdukcapil	Via POS	Dikirim bentuk PDF	Dikirim di Kantor Desa	COD via JNT	ADM
2021	448	28.860	-	-	-	212
2022	732	-	4.572	19.119	-	3.319
2023	225	-	9.732	-	6.425	1.232

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara untuk menyalurkan dokumen administrasi kependudukan Pada tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara bekerjasama dengan POS INDONESIA sebagai salah satu pilihan dalam penyaluran dokumen admistrasi kependudukan tercatat sebanyak 28.860 dokumen disalurkan melalui POS INDONESIA namun kerjasama ini tidak berlangsung lama dan dirubah pada tahun 2022 dengan cara penyaluran langsung Kantor Desa dengan cara diantar oleh pegawai namun cara ini tidak efektif karena memerlukan banyak tenaga pegawai di Dinas sehingga urusan pelayanan di Dinas menjadi terhambat

Fakta di lapangan, pengiriman dokumen ke Kantor Desa dengan diantarkan oleh pegawai sebagai kurir berpengaruh pada pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara karena terbatasnya sumber daya. Seiring berjalannya waktu inovasi lain dilakukan yaitu dengan kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Jepara dengan JNT sebagai pengirim dokumen kependudukan dengan metode COD atau cash on delivery dengan biaya Rp. 6000.- .

Pelayanan di Kantor Dinas pastinya terhambat karena fokus pelayanan di Kantor terbagi dengan jobdesk lain yaitu mengantarkan dokumen ke Desa, dengan adanya inovasi pengiriman via JNT dan adanya ADM membuat fungsi pegawai di internal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kembali normal. Berbeda dengan metode penyaluran dokumen administrasi kependudukan yang lainnya, Pencetakan dokumen administrasi kependudukan pada ADM tidak diperlukan perantara. Keberhasilan penggunaan ADM sendiri tidak hanya dipengaruhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksananya saja namun peran serta masyarakat dalam pengoperasian mesin ini dibutuhkan dalam menjalankan kebijakan ini karena kemudahan dan penyelesaian masalah pada masyarakatlah yang menjadi tujuan dari adanya ADM.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan kebijakan ADM di Kabupaten Jepara memiliki muatan yang memberikan salah satu solusi atas permasalahan yang terjadi yaitu pelayanan pencetakan dokumen yang berbelit berubah menjadi lebih praktis, efisien dan efektif walaupun pada perjalanannya mengalami banyak tahapan perubahan kebijakan.

B. Tepat Pelaksananya

ADM merupakan salah satu kebijakan yang memerlukan keamanan tinggi karena didalamnya

mengandung data penduduk yang bersifat rahasia. Pelaksana pada kebijakan ini adalah Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri yang dilanjutkan dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jepara melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Tim Pelaksananya adalah Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Dapat disimpulkan bahwa implementor dari kebijakan ini adalah pemerintah.

Teori Riant Nugroho mengungkapkan kebijakan yang memerlukan keamanan tinggi dan bersifat monopoli baiknya dikelola dan diselenggarakan oleh pemerintah, sebagai contoh adalah data identitas penduduk, pertahanan dan keamanan negara. Dari analisa diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksana dari kebijakan ini sudah tepat yang mana dilakukan oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkolaborasi dengan Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan kebijakan ini dengan mengkoordinasi data dan pengadaan mesin ADM di Kabupaten Jepara.

C. Tepat Target

Pada bagian ini akan dijabarkan mengenai ketepatan target dari kebijakan ADM dengan beberapa indikator yang akan

dibahas, yang pertama yaitu apakah target yang dibidik sudah sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya dan bagaimana kondisinya, apakah ada tumpang tindih dengan kepentingan atau kebijakan lain. Kondisi kesiapan masyarakat juga menjadi indikator tepat target, apakah masyarakat Kabupaten Jepara menerima kebijakan ini dan berkaitan dengan intervensi, apakah kebijakan ADM ini bersifat baru atau memperbaiki implementasi kebijakan sebelumnya

Target dari pengguna ADM merupakan masyarakat melek teknologi yang dimaksudkan yaitu yang dapat mengoperasikan gadget atau mesin ADM. Namun apabila ada masyarakat yang menggunakan mesin ADM dan tidak dapat mengoperasikan akan dibantu oleh pegawai di Kantor Kecamatan. Pada mesin ADM terdapat layanan pencetakan sekaligus penyaluran, namun pada metode lain yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara adalah pencetakan pada Kantor Dinas namun penyalurannya menggunakan metode lain. Jadi ADM ini bersifat baru lebih praktis karena memiliki dua kinerja sekaligus.

Apabila dilihat dari kondisi target daya penerimaan relatif tinggi dan tidak ada konflik, artinya dalam menerima kebijakan ini dengan penerimaan dan tidak ada penolakan dari kebijakan Anjungan Dukcapil Mandiri

Beberapa hal dilakukan oleh Dukcapil Kabupaten Jepara agar

mendapat penerimaan dari masyarakat, diluncurkannya ADM dibarengi dengan sosialisasi ke masing-masing warga masyarakat per kecamatan secara luring, penggunaan media sosial seperti Tiktok, Twitter, Instagram dan juga konten terjadwal yang diupload melalui status Whatsapp setiap pegawai di Disdukcapil Kabupaten Jepara

D. Tepat Lingkungan

Terdapat dua lingkungan yang menentukan yaitu lingkungan kebijakan yang menjadi variable endogen dan lingkungan eksternal atau public opinion sebagai variable eksogen. Lingkungan kebijakan merupakan interaksi diantara perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan yang mana hal ini berkaitan dengan kekuatan sumber otoritas dari kebijakan.

Dalam kebijakan ADM ini lingkungannya yaitu Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai perumus kebijakan dan Pemerintah Daerah Kabupaten Jepara yang di dalamnya ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara sebagai pelaksana kebijakan.

Pemerintah Daerah mendukung penuh dan mengapresiasi implementasi ADM hal ini dapat dilihat dari pengadaan ADM di Kabupaten Jepara sendiri tercatat sebanyak 17 mesin yang mana mencapai total Rp. 3.400.000.000.- yang digelontorkan untuk pengadaan mesin ADM dan mesin ini diletakkan pada setiap kecamatan yang ada di Kabupaten

Jepara dan di Mal Pelayanan Publik. Hal ini tercantum pada Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Jepara Tahun Anggaran 2021.

Opini public merupakan persepsi public terhadap implementasi kebijakan. Berdasarkan wawancara dengan tujuh pengguna ADM, kebijakan ini mudah diterima di masyarakat dimulai dari awal sosialisasi melalui media social, hingga penggunaan layanan ADM responden merasa puas terutama dalam waktu cetak yang biasanya harus mengantri berjam-jam sekarang bisa cetak langsung dan hanya menunggu 2-4 menit saja. Mudahnya mendapat informasi dari media social membuat masyarakat cepat tanggap dan paham dengan cara kerja ADM. Terobosan baru dalam pelayanan public memang harus dilakukan mengikuti zaman demi kenyamanan dan menjawab permasalahan di masyarakat.

Kedua variabel ini saling mempengaruhi berjalannya kebijakan ADM di Kabupaten Jepara. Kolaborasi antar perumus dan pelaksana kebijakan yang komunikatif serta opini publik yang membangun membuat kebijakan ini berjalan dengan baik.

E. Tepat Proses

1. Policy Acceptance

Pemerintah memahami akan kebutuhan masyarakat di masa sekarang yaitu kecepatan dan inovasi dalam pelayanan publik terutama dalam hal

administrasi kependudukan. Penanganan pada lambatnya pelayanan terkait pencetakan dokumen menjadi tanggung jawab pemerintah dalam menyelesaikan masalah ini. Untuk menjawab permasalahan tersebut pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri membuat kebijakan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Dalam Peraturan Menteri ini salah satu bahasannya yaitu tentang Anjungan Dukcapil Mandiri, selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia mulai menerapkan pelayanan publik yang berbasis Dalam Jaringan (Daring) yang datanya diintegrasikan dan dibasiskan ke dalam program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

2. Policy Adoption

Pemerintah Kabupaten Jepara menerima dan merespon Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring dengan baik dengan cara belanja Mesin ADM sebagai wujud penerimaan inovasi yang harus dilakukan untuk perbaikan pelayanan

masyarakat. Pada awalnya Pemerintah Kabupaten Jepara hanya belanja satu mesin ADM saja yang diletakkan dan diluncurkan pada 28 Juli 2021 di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jepara namun melihat kebutuhan dan kondisi publik, Pemerintah Daerah Kabupaten Jepara menambah mesin ADM sebanyak 16 pcs untuk diletakkan di setiap masing-masing kantor kecamatan agar lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Upaya untuk menyukseskan kebijakan ini, Pemerintah Daerah gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai cara yaitu dengan media sosial TikTok, Instagram, Whatsapp, pamphlet maupun spanduk.

Kesiapan dalam implementasi ADM di Kabupaten Jepara dimulai dari mengecek kesiapan sumber daya manusianya, memastikan masyarakat dapat menjalankan fasilitas ini dan juga petugas yang ditunjuk Dinas. Kesiapan sarana penunjang seperti jaringan internet, kesiapan hardware mesin ADM, sinkronisasi data dilakukan dalam tahap ini.

3. Strategic Readlines

Pada tahap ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara siap menjadi pelaksana kebijakan dan masyarakat siap

menjalankan atau menjadi bagian dari kebijakan Mesin ADM ini. Hingga saat Ini tercatat 4.763 dokumen yang tercetak dari ADM.

Pada dasarnya apabila ada kebijakan baru maupun mesin baru yang beroperasi harusnya diiringi dengan respon dari pemerintah daerah maupun dinas guna mengelola kebijakan itu sendiri seperti untuk membuat surat tugas maupun aturan-aturan baru untuk mengelola kebijakan itu sendiri. Fakta di lapangan sudah ada penunjukan petugas yang mendampingi pengguna apabila mengalami kesulitan namun tidak disertai dengan surat tugas maupun regulasi terstruktur lainnya.

D. Permasalahan yang di hadapi oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jepara dalam Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Anjungan Dukcapil Mandiri

1. Sarana dan Prasarana

Pada prakteknya tidak semua mesin dapat beroperasi dengan baik. Mesin ADM yang berada di Kecamatan Karimun Jawa tidak bisa menangkap sinyal sehingga mesin ADM tidak dapat digunakan sama sekali oleh masyarakat. Pada saat ini belum ada solusi dalam perbaikan mesin ADM dari pusat namun Dinas mengupayakan sendiri.

Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap kebijakan yang baru saja

running terdapat bagian yang *nge-bug*, justru dengan adanya hal ini perumus dan pelaksana dapat memperbaiki dan mengoptimalkan kembali. Kesiapan terhadap resiko-resiko yang ada sebenarnya sudah dapat diprediksi apalagi secara geografis Pulau Karimunjawa jauh dari pusat kota sehingga perlu penanganan dan perencanaan yang matang sebelum memperbaiki

2. Jangkauan Masyarakat

Tidak semua masyarakat memiliki kesempatan maupun kemampuan untuk mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah walaupun memiliki tujuan yang baik bagi masyarakat ADM karena kondisi Pendidikan dan pengetahuan masyarakat Kabupaten Jepara. Berdasarkan data yang diterbitkan BPS pada tahun 2021 tercatat penduduk umur 15 tahun keatas memiliki ijazah tertinggi berupa ijazah SD sebanyak 27,84% dan tidak tamat SD sebanyak 11,42%. Anggaran sebesar ini tidak worth it apabila tidak semua masyarakat dapat menikmati inovasi ini. Dalam implementasinya sudah ada pendamping yang akan membantu pengguna dalam mengoperasikan mesin ADM disetiap kecamatan, namun pendamping yang dimaksud belum memiliki surat tugas resmi dalam menjalankan tugasnya sehingga pelayanan

tidak dapat optimal karena belum ada SOP yang jelas.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Anjungan Dukcapil Mandiri Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jepara, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Anjungan Dukcapil Mandiri Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jepara memiliki muatan yang memberikan salah satu solusi atas permasalahan yang terjadi yaitu pelayanan pencetakan dokumen yang berbelit berubah menjadi lebih praktis, efisien dan efektif walaupun pada perjalanannya mengalami banyak tahapan perubahan kebijakan.
2. Tidak semua kebijakan dapat berjalan mulus seperti yang sudah direncanakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam mengimplementasikan kebijakan ADM menghadapi beberapa permasalahan yaitu tidak semua mesin dapat beroperasi dengan baik, Mesin ADM yang berada di Kecamatan Karimunjawa tidak bisa menangkap sinyal

sehingga mesin ADM tidak dapat digunakan sama sekali oleh masyarakat selain itu tidak semua masyarakat memiliki kesempatan maupun kemampuan untuk mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah karena kondisi masyarakat Kabupaten Jepara walaupun sudah ada pendamping yang akan membantu pengguna dalam mengoperasikan mesin ADM disetiap kecamatan, namun petugas ini tidak memiliki surat tugas resmi dalam menjalankan tugasnya sehingga pelayanan tidak dapat optimal karena belum ada standar operasional prosedur yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

B. Buku

- Aamrudin dan Zainal Asikin. Pengantar Metode Penelitian Hukum. (Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2012)
- Abdul Wahab solichin. (1997). *Analisis kebijaksanaan, dari Formulasi Keimplementasi kebijaksanaan Negara*. Jakarata: Edisi Kedua, Bumi Aksara
- Agustino, Leo (2014). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Islamy, M. Irfan. (2009). *Prinsip-prinsip Perumusan*

Kebijaksanaan Negara.
Jakarta: Bumi Aksara

Surabaya. JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 5(1), 23.

- Nugroho, Riant. (2021). *Kebijakan Publik; Implementasi dan Pengendalian Kebijakan.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik .Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik..* Surabaya:Media Sahabat Cendekia.
- Siyoto S, & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* Dr. Sandu Siyoto, SKM, M.Kes M. Ali Sodik, M.A. 1. In Ayup (Ed.), *Dasar Metodologi Penelitian* (1st ed.). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarno, Budi. (2012). *Kebijakan Publik : Teori, Proses, dan Studi Kasus.* Yogyakarta : CAPS
- Hartono, D.U. dan Mulyanto, E. (2010). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web.* Jurnal Teknologi Informasi 01, 6
- Oktamia D. S., & Fauziah, N. M. (2018). *Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.* Jurnal Mahasiswa inistrasi Negara (JMAN), 02(01), 1-19
- 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.
- Jati, W. R. (2011). *Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta.* JSP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 15(1), 68–78

C. Jurnal

- Haqie, Z. A., Nadiah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota*

D. Peraturan

- Republik Indonesia. 2003. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan*

*Reformasi Birokrasi Nomor
15 Tahun 2014 tentang
Pedoman Standar
Pelayanan.*Jakarta.

Kependudukan, 1 Februari
2023

Evi Sofiani, S.E., Pengguna ADM,
27 Maret 2023

Republik Indonesia. 2009. *Undang-
Undang Nomor 25 tahun
2009 tentang Pelayanan
Publik.* Jakarta.

Kristiati, Pengguna ADM, 30 Maret
2023

Republik Indonesia. 2013. *Undang-
Undang Nomor 24 tahun
2013 perubahan atas
Undang-Undang Nomor 23
tahun 2006 tentang
Administrasi
Kependudukan.* Jakarta.

Republik Indonesia. 2019. *Peraturan
Menteri Dalam Negeri
Republik Indonesia Nomor
95 Tahun 2019 tentang
Sistem Informasi
Administrasi
Kependudukan.* Jakarta.

Republik Indonesia. 2019. *Peraturan
Menteri Dalam Negeri
Republik Indonesia Nomor
109 Tahun 2019 tentang
Formulir Dan Buku Yang
Digunakan Dalam
Administrasi
Kependudukan.* Jakarta.

E. Wawancara

Abdul Syukur, S.H. M.H, Kepala
Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten
Jepara, 8 Maret 2023

Wahyanto, S. Kom., M.M., Kepala
Bidang Pengelolaan
Informasi Administrasi