

## EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG

Siti Paulina<sup>1</sup>, Norhatipah.H<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: [nanafaulina8@gmail.com](mailto:nanafaulina8@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

**Riwayat Artikel:**

Received :03-04-2026

Revised :24-04-2026

Accepted :01-05-2026

**Keywords:** Public Services, Population Administration, Anjungan Dukcapil Mandiri, Service Effectiveness.

**DOI:** <https://doi.org/10.62335>

### ABSTRACT

*Population administration services are an important part of public services that demand effectiveness and quality of service. In line with the development of information technology, the Population and Civil Registration Department of Tabalong Regency has implemented an innovative service called the Independent Civil Registration Counter (ADM). However, its implementation still faces obstacles such as a lack of public awareness and limited assistance from officers during peak hours. This study aims to analyze the effectiveness of population administration services through ADM. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The results show that population administration services through ADM are quite effective, reviewed from the variable of adaptability, communication indicators are less effective because there is still no socialization, especially and many people are still unfamiliar with services using ADM, the cooperation indicator is effective. The variables of work performance, skills, discipline, and personality indicators are effective, while the cooperation indicator is considered quite effective. Finally, the variables of job satisfaction, job content indicators, supervision, organization and management, opportunities*

*for advancement, and salary and finance are considered effective. The influencing factors include: inhibiting factors, minimal outreach, and suboptimal service delivery by officers during peak hours. To improve the satisfaction and quality of public services, it is recommended that the Population and Civil Registration Service of Tabalong Regency should improve the communication aspects related to the existence of ADM in various media, both online and offline, and the public should be proactive in utilizing services with ADM in order to improve the quality of communication and effective services.*

#### **ABSTRAK**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang menuntut efektivitas dan kualitas layanan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong menerapkan inovasi pelayanan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Namun dalam implementasinya masih terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta keterbatasan pendampingan dari petugas disaat jam-jam sibuk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui ADM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui ADM tergolong cukup efektif, ditinjau dari variabel kemampuan menyesuaikan diri indikator komunikasi kurang efektif karna masih tidak adanya sosialisasi terkhusus dan masih banyak masyarakat yang belum tahu dengan pelayanan menggunakan ADM, indikator kerja sama sudah efektif. Variabel prestasi kerja, indikator keterampilan, kedisiplinan, dan kepribadian sudah efektif, sedangkan indikator kerja sama dinilai cukup efektif. Terakhir variabel kepuasan kerja, indikator isi pekerjaan, supervisi, organisasi dan manajemen, kesempatan untuk maju, serta gaji dan finansial dinilai sudah efektif. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu: faktor penghambat, minimnya sosialisasi serta kurang optimalnya petugas dalam melayani masyarakat disaat jam sibuk. Untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan publik maka disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong hendaknya meningkatkan aspek komunikasi terkait dengan adanya ADM diberbagai media baik secara daring ataupun luring, serta hendaknya masyarakat proaktif dalam memanfaatkan

pelayanan dengan ADM agar dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan yang efektif.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan perwujudan tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Keberadaan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, karena sejak lahir hingga akhir hayat, setiap individu senantiasa berhadapan dengan berbagai bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki posisi strategis dan fundamental adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini berkaitan langsung dengan identitas hukum seseorang serta menjadi prasyarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, jaminan sosial, dan pelayanan pemerintahan lainnya.

Pelayanan administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan pencatatan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, serta penerbitan dokumen kependudukan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan akta pencatatan sipil. Keakuratan dan ketepatan pelayanan administrasi kependudukan sangat menentukan kualitas data kependudukan yang digunakan pemerintah sebagai dasar perencanaan pembangunan, pengambilan kebijakan publik, serta penyaluran program-program kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip, standar, serta kewajiban penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini menekankan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan standar pelayanan yang jelas, meliputi kepastian prosedur, waktu penyelesaian, biaya, sarana dan prasarana, serta kompetensi pelaksana. Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai permasalahan yang sering ditemui dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti antrean panjang, lamanya proses pelayanan, keterbatasan jumlah petugas, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, Kementerian dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan

Sipil mengembangkan inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai bentuk transformasi pelayanan berbasis digital. ADM dirancang sebagai mesin layanan mandiri yang memungkinkan masyarakat mencetak dokumen kependudukan secara langsung tanpa harus melalui proses pelayanan tatap muka yang panjang. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan inovasi yang mengadopsi konsep self-service technology, di mana masyarakat berperan aktif dalam proses pelayanan setelah memenuhi persyaratan administrasi secara daring. Melalui ADM, masyarakat dapat mencetak beberapa dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, KIA, dan akta pencatatan sipil, dengan memanfaatkan kode QR yang diperoleh setelah pengajuan layanan disetujui. Kehadiran ADM diharapkan mampu memangkas rantai birokrasi, mengurangi ketergantungan masyarakat pada petugas, meminimalisasi potensi pungutan liar, serta meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan administrasi kependudukan.

Pemerintah Kabupaten Tabalong merupakan salah satu daerah yang telah mengimplementasikan Anjungan Dukcapil Mandiri sejak tahun 2021 sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi ADM di Kabupaten Tabalong juga sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Bahkan, pada tahun 2024 pemerintah daerah menambah jumlah mesin ADM dan menempatkannya di beberapa kecamatan guna memperluas jangkauan pelayanan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat di wilayah yang lebih jauh dari pusat pemerintahan. Namun demikian, implementasi inovasi pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil observasi awal, pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri di Kabupaten Tabalong masih belum optimal. Permasalahan yang muncul antara lain masih minimnya sosialisasi mengenai keberadaan dan mekanisme penggunaan ADM, baik melalui media daring maupun luring.

Selain itu, pada waktu pelayanan yang padat, masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan ADM karena kurangnya arahan dan pendampingan dari petugas. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat merasa bahwa penggunaan ADM masih rumit dan membingungkan, sehingga lebih memilih pelayanan konvensional secara langsung.

Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan inovasi pelayanan dengan realitas pelaksanaan di lapangan. Keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri, kualitas sumber daya manusia, efektivitas komunikasi, serta tingkat penerimaan dan pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri perlu dikaji secara komprehensif agar dapat diketahui sejauh mana inovasi tersebut telah mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. Analisis efektivitas dilakukan dengan memperhatikan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri, prestasi kerja aparatur, serta tingkat kepuasan kerja, yang secara keseluruhan memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait inovasi pelayanan publik berbasis digital, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) berdasarkan kondisi empiris di lapangan, persepsi aparatur, serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, proses, dan dinamika pelaksanaan pelayanan secara komprehensif. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan. Lokasi ini dipilih karena merupakan instansi yang telah mengimplementasikan Anjungan Dukcapil Mandiri sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan sejak tahun 2021 dan menjadi representasi pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi. Informan penelitian ditentukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu pemilihan informan secara kebetulan dimana peneliti mengambil siapa saja ditemui atau kebetulan dilokasi penelitian. Informan dalam penelitian ini meliputi pejabat struktural dan fungsional di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong serta masyarakat pengguna layanan Anjungan Dukcapil Mandiri. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen resmi, seperti peraturan perundang-undangan, laporan kinerja instansi, data pelayanan administrasi kependudukan, serta dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan pelaksanaan Anjungan Dukcapil Mandiri. Data sekunder berfungsi sebagai data pelengkap dan penguat dalam analisis penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat serta kondisi sarana dan prasarana pendukung. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur untuk

memperoleh informasi yang mendalam terkait pelaksanaan, kendala, dan persepsi terhadap efektivitas ADM. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis dan visual yang relevan dengan objek penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model interaktif yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari lapangan diseleksi dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan pola, hubungan, dan temuan yang muncul dari data. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik uji kredibilitas data melalui triangulasi sumber dan teknik, perpanjangan pengamatan, serta member check. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Perpanjangan pengamatan bertujuan untuk memastikan konsistensi data yang diperoleh, sedangkan member check dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil temuan kepada informan guna memastikan kesesuaian informasi dengan kondisi yang sebenarnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)**

Penilaian efektivitas pelayanan dalam penelitian ini didasarkan pada indikator efektivitas organisasi menurut Richard dan M. Steers, yaitu kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, dan kepuasan kerja. Ketiga indikator tersebut memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan organisasi dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan publik serta dampaknya terhadap aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

#### **1. Kemampuan Menyesuaikan Diri**

##### **a. Komunikasi**

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, ide, perasaan, dan makna antara dua orang atau lebih, yang dilakukan secara lisan, tertulis, atau non-verbal. Dalam konteks efektivitas organisasi, komunikasi yang baik berarti informasi mengalir secara akurat dan tepat waktu ke pihak yang membutuhkan, meminimalkan kesalahpahaman, dan memastikan semua orang memahami tujuan dan prosedur.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi terkait Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) kurang efektif, karna masih banyak masyarakat yang belum tahu dengan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, serta tidak ditemukannya informasi ADM di media sosial pribadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten tabalong.

b. Kerjasama

Kerjasama adalah kesediaan dan kemampuan individu atau tim untuk bekerja bersama-sama dan saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pembagian tugas, koordinasi upaya, dan memprioritaskan kepentingan tim di atas kepentingan pribadi.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong kerja sama nya sudah efektif. Dilihat dari koordinasi petugas pelayanan ketika ada kendala teknis pada mesin langsung di komunikasikan dan teknisi juga selalu siap ketika diminta bantuan untuk memperbaiki mesin.

**2. Prestasi Kerja**

a. Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan terapan dan keahlian yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas dengan baik. Ini terbagi menjadi: Hard skills (keterampilan teknis): Keahlian spesifik yang dapat diukur (misalnya, pemrograman, akuntansi, mengoperasikan mesin). Soft skills (keterampilan lunak): Keahlian interpersonal dan kepribadian (misalnya, kepemimpinan, negosiasi, manajemen waktu).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa indikator keterampilan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dapat dikatakan sudah efektif, petugas terampil dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dengan ADM.

b. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah tingkat kepatuhan dan ketaatan seorang karyawan terhadap peraturan, norma, prosedur kerja, dan standar waktu yang berlaku di organisasi. Ini juga mencakup kemampuan untuk mengendalikan diri dan fokus dalam menyelesaikan tugas sesuai rencana.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sudah efektif, dilihat dari hasil kerja petugas, serta jam kerja yang berjalan sesuai standar oprasional prosedur.

c. Kepribadian

Kepribadian adalah keseluruhan ciri-ciri psikologis dan karakteristik perilaku yang membedakan satu individu dengan yang lain. Dalam konteks pekerjaan, ini mengacu pada sikap, motivasi, dan cara berinteraksi yang memengaruhi kinerja dan hubungan kerja (misalnya, apakah seseorang itu proaktif, jujur, atau adaptif).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kepribadian dari petugas Pelayanan administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sudah efektif, dimana petugas dinilai ramah serta responsif kepada penerima pelayanan administrasi kependudukan.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kewajiban seseorang ataupun suatu organisasi untuk melaksanakan tugas yang telah dipercayakan kepadanya dan akuntabilitas atas hasil yang dicapai, baik itu sukses maupun kegagalan. Ini menunjukkan tingkat kemauan untuk mengambil inisiatif dan menyelesaikan pekerjaan tanpa perlu pengawasan terus-menerus.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong cukup efektif, karna masih kurangnya arahan dari petugas terkait penggunaan mesin ADM di karnakan banyaknya pengunjung. Akan tetapi ketersediaan dan kecepatan petugas dalam memberikan penanganan apabila terjadi kendala teknis dan adanya bantuan dari petugas lain apabila banyak masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan.

**3. Kepuasan Kerja**

a. Isi Pekerjaan

Isi pekerjaan adalah sifat, keragaman, tantangan, dan makna dari tugas-tugas yang membentuk suatu posisi kerja. Pekerjaan yang efektif biasanya memiliki variasi tugas yang memadai, memberikan otonomi, dan memungkinkan karyawan melihat kontribusi pekerjaannya terhadap tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi, dapat disimpulkan bahwa isi pekerjaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sudah efektif, dilihat dari hasil yang di dapat yaitu adanya efisiensi waktu untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan

#### b. Suvervisi

Suvervisi adalah proses pengawasan, bimbingan, dan dukungan yang diberikan oleh seorang atasan (supervisor/manajer) kepada bawahannya untuk memastikan pekerjaan dilakukan dengan benar dan mencapai standar yang ditetapkan. Supervisi yang baik berfungsi sebagai pelatih, penilai, dan pendukung.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa suvervisi atau pengawasan Pelayanan administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sudah efektif, karna selalu ada monitoring dan evaluasi yang dilakukan baik itu perbulan ataupun ketika ada pelaporan atau pengaduan terkait pelayanan.

#### c. Organisasi dan Manajemen

Organisasi merupakan struktur formal yang mendefinisikan hubungan, tugas, dan wewenang. Sedangkan Manajemen adalah kemampuan untuk menciptakan visi, strategi, dan budaya yang kohesif dan berorientasi ke masa depan. Ini memastikan bahwa seluruh bagian organisasi bekerja sebagai satu kesatuan dengan pandangan yang sama untuk pertumbuhan dan perkembangan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa organisasi dan manajemen Pelayanan Administasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sudah efektif. Karena sudah adanya struktur organisasi yang jelas dan sesuai dengan bidangnya masing-masing termasuk juga dengan inovasi ADM ini dan juga dianggap sangat mendukung tujuan organisasi pada Dinas terkait.

#### d. Kesempatan Untuk Maju

Kesempatan Untuk Maju (Opportunity for Advancement) adalah peluang yang diberikan organisasi kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan, mendapatkan pelatihan, dan dipromosikan ke posisi dengan tanggung jawab dan kompensasi yang lebih tinggi. Keberadaan peluang ini menjadi motivator utama bagi karyawan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kesempatan untuk maju sudah efektif, karna adanya kesempatan untuk petugas meningkatkan skill nya melalui pelatihan-pelatihan.

#### e. Gaji dan Finansial

Gaji dan Finansial adalah semua bentuk kompensasi dan dukungan biaya yang diterima oleh suatu Organisasi atas kontribusinya. Ini mencakup gaji pokok, tunjangan (misalnya kesehatan, transportasi), bonus, insentif serta

pendaan yang mendukung tujuan organisasi. Kompensasi yang adil dan kompetitif adalah faktor penting untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi organisasi serta tenaga kerja yang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi, dapat disimpulkan bahwa gaji dan finansial Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong sudah efektif, karena gaji petugas sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan ADM**

### **1. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung adalah semua faktor yang sifatnya mendukung, menyokong, melancarkan, membantu, dan mempercepat terjadinya sesuatu.

#### **a. Petugas yang ramah dan responsif terhadap masyarakat**

Sosok petugas ini merupakan perwujudan profesionalisme humanis, dimana ketangkasan dalam bertindak (responsif) bersama dengan etika berinteraksi (ramah). Secara operasional, ia tidak sekedar menyelesaikan tugas dengan cepat untuk memberikan kepastian, tetapi juga membungkus setiap solusi dengan sikap santun yang menghargai masyarakat. Hal ini menciptakan standar pelayanan yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga membangun kepercayaan publik melalui komunikasi yang hangat dan solutif.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pendukung Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, adalah sikap petugas yang ramah dan responsif terhadap masyarakat.

#### **b. Kemampuan mengoperasikan sistem**

Kemampuan mengoperasikan sistem adalah keterampilan petugas dalam memahami, menjelaskan, dan mengendalikan seluruh fungsi pada sistem. Hal ini mencakup kemampuan mengakses dan menggunakan setiap menu layanan, mengikuti prosedur operasional yang berlaku, serta menyelesaikan proses pelayanan dengan tepat dan efisien. Kemampuan ini juga ditunjukkan melalui kelancaran penggunaan sistem, ketepatan dalam penginputan data, serta kemampuan meningkatkan kesalahan sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung efektif dan berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa petugas mahir dalam melaksanakan tugasnya dan menjadi faktor pendukung Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

#### **c. Dukungan dari pemerintah daerah untuk pengadaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)**

Dukungan dari pemerintah daerah untuk pengadaan mesin ADM adalah wujud komitmen pemerintah dalam menyediakan anggaran, sarana, dan kebijakan pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Melalui dukungan ini, pemerintah daerah bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia dalam menyediakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan dokumen kependudukan secara lebih cepat, efisien, dan mandiri.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi dapat disimpulkan bahwa adanya dukungan dari pemerintah daerah untuk pengadaan mesin ADM di Kabupaten Tabalong, sehingga hal ini menjadi salah satu pendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

## 2. Faktor Penghambat

### a. Minimnya Sosialisasi

Minimnya sosialisasi dari pihak dinas terkait dengan pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dimana masih tidak ada sosialisai yang terkhusus dan hanya digandeng dengan sosialisai yang lain seperti IKD dan Jemput Bola. Akibatnya banyak masyarakat belum memahami keberadaan dan kegunaan ADM yang disediakan oleh dinas terkait. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kegiatan sosialisasi dan informasi baik secara daring atau luring.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa minimnya sosialisasi menjadi faktor penghambat, karna masih sedikitnya informasi terkait dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. Serta masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu dan belum pernah mendapatkan sosialisasi.

### b. Kurang optimalnya petugas dalam melayani Masyarakat disaat jam sibuk

Kurang optimalnya petugas dalam melayani masyarakat di saat jam sibuk adalah kondisi ketika pelayanan menjadi kurang efektif akibat tingginya jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen Admindak secara bersamaan. Dimana petugas kewalahan dalam melayani masyarakat sehingga tidak semua masyarakat bisa diarahkan ke Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah kurang optimalnya petugas dalam melayani masyarakat disaat jam sibuk, dimana petugas yang ditengah masih kurang dalam memberikan arahan kepada masyarakat untuk menggunakan pelayanan administrasi kependudukan

dengan menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) terutama di saat banyaknya pengunjung yang datang untuk mengurus Adminiduk.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong telah dilaksanakan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Kehadiran ADM memberikan alternatif pelayanan yang lebih cepat dan praktis bagi masyarakat dalam mengakses dan mencetak dokumen kependudukan, sehingga berpotensi meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui ADM secara umum berada pada kategori cukup efektif. Hal ini ditinjau dari kemampuan organisasi dan aparatur dalam menyesuaikan diri dengan perubahan sistem pelayanan, prestasi kerja aparatur dalam mendukung pelaksanaan layanan berbasis digital, serta tingkat kepuasan kerja aparatur yang relatif baik. Aparatur Disdukcapil Kabupaten Tabalong telah menunjukkan kesiapan dalam mengoperasikan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi serta memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas pelayanan ADM belum sepenuhnya optimal. Permasalahan utama yang masih dihadapi adalah kurangnya sosialisasi yang intensif dan berkelanjutan kepada masyarakat mengenai mekanisme dan manfaat penggunaan ADM. Selain itu, keterbatasan pendampingan petugas, terutama pada jam pelayanan yang padat, menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan mandiri. Perbedaan tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan ADM secara merata.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, efektivitas komunikasi, serta tingkat penerimaan dan pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan ADM memerlukan upaya berkelanjutan melalui penguatan sosialisasi, peningkatan peran aparatur sebagai pendamping layanan, serta penyediaan informasi pelayanan yang mudah dipahami dan diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang, sekaligus memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya terkait inovasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintahan daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Ariyadi, Tadi. 2025. *Analisis Efektifitas Kerja Pegawai*. Cirebon: CV.Elsi Pro
- Abubakar, H. Rifa'i. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Cetak Pertama. Yogyakarta: SUKA-Press Uin Sunan Kalijaga
- Asriel, Armida Silvia. 2018. *Manajemen Keasrsipan*, Edisi Pertama. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Dwiyanto, A. 2017. *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Madjid, Udaya. 2023. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Cetak Pertama. Bandung: Pt. Pustaka Interest Media Amani
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Abdul Fattah. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetak Pertama. Bandung: Harfa Creative
- Pasalong, Harbani. 2020. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Revida, Erika (dkk). 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*, Cetakan 1. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Sugiyono. 2022. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.