

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Di era digitalisasi, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi yang terintegrasi dan dikelola secara sistematis. Digitalisasi dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga dengan perubahan pola kerja birokrasi agar proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien. Oleh karena itu inovasi dalam sektor publik merupakan upaya yang penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut pada akhirnya dapat berkontribusi terhadap tumbuhnya tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Mahpudin, 2022).

Inovasi pelayanan publik dipahami sebagai langkah strategis pemerintah dalam merespons tuntutan masyarakat yang semakin menginginkan layanan yang cepat, mudah diakses, dan transparan (Pakudu, 2024). Di Indonesia, kebutuhan terhadap inovasi semakin menguat seiring dengan masih ditemukannya praktik birokrasi yang lamban dan kurang efisien, sehingga transformasi berbasis teknologi menjadi salah satu pendekatan yang digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Sejalan dengan tuntutan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengimplementasikan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai bagian dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penerapan mesin ADM bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan serta pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri. Melalui fasilitas ini, masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada mekanisme pelayanan konvensional yang biasanya dilakukan melalui loket pelayanan. Melalui mekanisme tersebut, proses pelayanan yang semula dijalankan secara manual dapat dialihkan ke sistem berbasis teknologi, sehingga alur pelayanan menjadi lebih sederhana dan waktu penyelesaian dokumen lebih terkontrol. Implementasi mesin ADM ini mencerminkan upaya institusi dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan, yang secara konseptual sejalan dengan pandangan Sururi (2019) bahwa inovasi bukan hanya sekadar ide kreatif, tetapi juga harus terlembaga dan dikelola dengan baik untuk mencapai hasil yang optimal.

Mesin ADM merupakan hasil pengembangan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri RI (Kemendagri) yang kemudian diadopsi oleh pemerintah daerah, termasuk Kota Semarang. Mesin ADM mulai diluncurkan di Kota Semarang pada tahun 2021 dan ditempatkan di Balai Kota Semarang sebagai lokasi awal operasional. Pada tahun 2022, penyediaan mesin ADM diperluas ke empat titik layanan lainnya, yaitu Kantor Disdukcapil Kota Semarang di Jl. Kanguru Raya No. 3 Semarang, Kantor

TPDK (Tempat Perekaman Data Kependudukan) di Kecamatan Banyumanik, Kecamatan Genuk, dan Kecamatan Pedurungan. Penyebaran lokasi tersebut menunjukkan bahwa implementasi ADM tidak hanya bersifat simbolik, tetapi telah diintegrasikan ke dalam beberapa titik pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang.

Tujuan utama dari penerapan mesin ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Efisiensi pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu inovasi, khususnya pada pelayanan publik yang melibatkan jumlah pengguna yang besar dan membutuhkan respons yang cepat serta prosedur yang jelas. Dalam konteks tersebut, penerapan mesin ADM dirancang untuk mempersingkat alur pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta meminimalkan antrean di kantor Disdukcapil yang selama ini kerap menjadi keluhan masyarakat. Proses administrasi yang rumit seringkali menjadi hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik (Farhan, 2023). Melalui mekanisme pencetakan dokumen secara mandiri seperti KIA, KK, dan akta kelahiran, sistem ADM mengalihkan sebagian proses yang sebelumnya dilakukan secara manual ke sistem berbasis teknologi, sehingga tahapan pelayanan menjadi lebih ringkas dan terstruktur. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi tidak hanya dipahami sebagai percepatan waktu layanan, tetapi juga sebagai penyederhanaan prosedur dalam praktik pelayanan administrasi kependudukan.

Selain berkaitan dengan aspek efisiensi penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Disdukcapil Kota Semarang juga diproyeksikan untuk memperluas kapasitas pelayanan administrasi kependudukan. Dalam konteks

pelayanan publik, kapasitas pelayanan merujuk pada kemampuan institusi dalam menangani volume permintaan layanan secara efektif tanpa menurunkan standar kualitas yang telah ditetapkan. Kehadiran mesin ADM memungkinkan sebagian proses pelayanan dilakukan secara mandiri oleh masyarakat, sehingga beban kerja pada layanan konvensional dapat terdistribusi dan tidak sepenuhnya bergantung pada jumlah pegawai yang tersedia. Mekanisme ini menciptakan peluang bagi Disdukcapil untuk melayani lebih banyak pengguna dalam rentang waktu yang relatif sama, sekaligus mengurangi tekanan operasional pada loket pelayanan. Perluasan kapasitas melalui pemanfaatan teknologi tidak hanya berkaitan dengan kuantitas layanan yang dapat diberikan, tetapi juga berimplikasi pada kualitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, sebagaimana peningkatan kapasitas pelayanan publik dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih efisien (Ramadhani et al., 2024).

Sejalan dengan perluasan kapasitas pelayanan melalui pemanfaatan mesin ADM sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, relevansi digitalisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi aspek yang tidak terpisahkan dari implementasi inovasi tersebut. Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari transformasi administratif yang berkembang di era modern, ketika masyarakat semakin terbiasa berinteraksi dengan sistem berbasis teknologi dalam berbagai aktivitas. Hal ini juga sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Choirunnissa dan Oktarina (2025) mereka mengatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik berpotensi besar untuk mengurangi kesalahan administrasi dan meningkatkan

kepuasan masyarakat terhadap layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, mesin ADM merepresentasikan penerapan sistem digital yang memungkinkan proses pencetakan dokumen dilakukan secara langsung oleh pengguna, sehingga alur pelayanan menjadi lebih terbuka dan terkontrol. Selain itu, integrasi sistem ADM dengan basis data kependudukan secara *real-time* menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan percepatan proses, tetapi juga dengan konsistensi dan akurasi data pelayanan. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi melalui mesin ADM memiliki keterkaitan langsung dengan dimensi kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

Meskipun digitalisasi melalui mesin ADM memiliki relevansi terhadap peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, dalam praktik implementasinya tetap ditemukan sejumlah indikasi permasalahan. Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan aspek teknis, khususnya perawatan dan kegagalan sistem mesin ADM. Dalam sebuah studi yang dilakukan oleh Aji et al. (2023) di Kabupaten Magetan, ditemukan bahwa pada prakteknya tidak semua mesin ADM dapat beroperasi dengan baik, yang dibuktikan dengan adanya kerusakan pada bagian layar sehingga tidak dapat digunakan secara optimal. Selain itu, permasalahan jaringan internet juga menjadi hambatan dalam pengoperasian mesin. Mengingat Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri merupakan inovasi berbasis elektronik yang terhubung dengan sistem digital, ketergantungan pada koneksi internet menjadi faktor krusial dalam menjaga keberlanjutan layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan proses digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh

keberadaan teknologi sebagai sarana utama, melainkan juga oleh tingkat kesiapan infrastruktur pendukung yang berperan dalam memastikan teknologi tersebut dapat berfungsi secara optimal. Gangguan perangkat lunak maupun perangkat keras dapat menyebabkan mesin tidak dapat digunakan sementara waktu, sehingga berimplikasi langsung pada terhambatnya proses pelayanan administrasi kependudukan.

Selain kendala teknis yang berkaitan dengan infrastruktur dan sistem sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, permasalahan dalam implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) juga berkaitan dengan aspek sumber daya manusia yang terlibat dalam pengoperasian dan pemeliharannya. Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Dewi & Oktariyanda (2022) Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan, ditemukan bahwa salah satu kendala yang dihadapi adalah tidak adanya penanggung jawab khusus untuk penanganan mesin ADM, sehingga pegawai yang ada mengalami kebingungan ketika terjadi gangguan pada mesin. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kejelasan pembagian tugas dan kompetensi teknis menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan operasional inovasi berbasis teknologi. Kurangnya penanggung jawab khusus dan keterampilan teknis yang memadai dapat menghambat proses penanganan gangguan, sehingga mesin tidak dapat segera difungsikan kembali ketika terjadi kerusakan. Kondisi ini berimplikasi pada tertundanya pelayanan kepada masyarakat, karena meskipun teknologi telah tersedia, efektivitasnya tetap bergantung pada kesiapan aparatur dalam mengelola dan merespons permasalahan teknis secara cepat dan terkoordinasi.

Sejalan dengan permasalahan pada aspek teknis dan sumber daya manusia, hambatan dalam implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) juga berkaitan dengan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain kendala teknis dan tidak adanya penanggung jawab khusus, masalah lain yang menghambat optimalisasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan mesin tersebut. Meskipun mesin ADM dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kependudukan, dalam praktiknya masih terdapat masyarakat yang belum familiar dengan penggunaannya. Sebagaimana dalam sebuah studi yang dilakukan oleh Fatimatuzzahro et al. (2024) yang dilakukan di Kabupaten Banyuwangi, mereka mengungkapkan bahwa keberadaan mesin ADM hingga saat ini masih belum familiar dengan masyarakat meskipun disarankan menggunakan mesin ADM untuk penyelesaian secara mandiri. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur dan kesiapan aparatur, tetapi juga oleh tingkat literasi dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi yang digunakan. Minimnya sosialisasi dan edukasi mengenai tata cara penggunaan mesin ADM berpotensi menyebabkan masyarakat tetap bergantung pada pelayanan konvensional di loket, sehingga tujuan peningkatan efisiensi dan kemandirian layanan menjadi kurang optimal. Kondisi ini memperlihatkan bahwa implementasi ADM perlu dianalisis tidak hanya dari sisi teknis dan organisasi, tetapi juga dari perspektif pengguna layanan, karena kualitas pelayanan publik pada akhirnya ditentukan oleh sejauh mana layanan tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan secara efektif oleh masyarakat.

Meskipun berbagai temuan penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya kendala dalam penerapan mesin ADM di beberapa daerah, kondisi serupa juga terindikasi terjadi pada konteks lokal di Disdukcapil Kota Semarang. Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, masih ditemukan kendala yang berkaitan dengan stabilitas sistem dan perangkat yang berpotensi menghambat kelancaran proses pencetakan dokumen. Selain itu, pemanfaatan layanan ADM oleh masyarakat belum sepenuhnya optimal, yang ditunjukkan dengan masih adanya ketergantungan pada pelayanan konvensional di loket serta keterbatasan pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan mandiri. Kondisi tersebut mengindikasikan penerapan ADM di Disdukcapil Kota Semarang belum sepenuhnya mampu merealisasikan tujuan peningkatan efisiensi dan kemandirian pelayanan secara optimal. Diperlukan analisis yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana implementasi ADM dilaksanakan serta sejauh mana kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diuraikan, baik dari aspek teknis, sumber daya manusia, maupun kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan, diperlukan analisis yang lebih kontekstual pada wilayah implementasi tertentu. Meskipun penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) telah dilakukan di berbagai daerah sebagai inovasi pelayanan publik, penelitian terkait implementasi mesin ADM di Kota Semarang masih sangat terbatas. Padahal, Kota Semarang sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah memiliki karakteristik wilayah urban dengan jumlah penduduk yang besar serta tingkat kebutuhan layanan

administrasi kependudukan yang tinggi. Hingga saat ini, belum ada penelitian yang secara spesifik membahas tentang penerapan mesin ADM di Kota Semarang dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Ketidadaan penelitian tersebut menyebabkan belum tersedianya gambaran empiris mengenai sejauh mana implementasi ADM berjalan secara efektif serta kendala apa saja yang muncul dalam konteks lokal. Padahal sebagaimana yang dikatakan oleh (Pratama, 2019) bahwa penelitian di sebuah daerah sangat penting dilakukan untuk memahami konteks lokal dan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat yang spesifik. Dengan demikian, terdapat celah penelitian yang signifikan terkait penerapan mesin ADM di Kota Semarang, khususnya dalam menganalisis implementasinya dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Pengisian celah ini menjadi relevan secara akademik karena dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait bagaimana inovasi pelayanan berbasis digital diimplementasikan dalam konteks daerah.

Selain keterbatasan penelitian pada konteks lokal Kota Semarang, celah penelitian juga terlihat pada aspek substansi yang dianalisis, khususnya terkait bagaimana implementasi mesin ADM dikaji dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Kualitas pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara tepat, cepat, dan akurat (Akhyar, 2023). Dalam konteks penerapan mesin ADM, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan inovasi teknologi, tetapi juga menyangkut bagaimana layanan tersebut dijalankan dalam praktik, termasuk kecepatan proses pencetakan dokumen,

kemudahan akses bagi masyarakat, kejelasan prosedur penggunaan, ketepatan hasil dokumen yang diterbitkan, serta responsivitas aparaturnya ketika terjadi gangguan sistem. Namun demikian, sebagian penelitian terdahulu lebih banyak menekankan pada aspek keberadaan inovasi atau kendala teknis operasional, dan belum secara sistematis mengaitkannya dengan dimensi kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara menyeluruh. Hingga saat ini, belum terdapat penelitian yang secara khusus menganalisis implementasi mesin ADM di Disdukcapil Kota Semarang dengan menitikberatkan pada bagaimana proses pelaksanaannya berlangsung dan bagaimana kualitas pelayanan yang dihasilkan diukur melalui pengalaman pengguna layanan. Kekosongan analisis tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji implementasi mesin ADM secara lebih mendalam dan kontekstual, sehingga dapat diperoleh pemahaman empiris mengenai sejauh mana inovasi ini benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya di tingkat daerah.

Berdasarkan berbagai celah penelitian dan permasalahan implementasi yang telah diuraikan pada paragraf sebelumnya, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis secara lebih terfokus bagaimana implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Disdukcapil Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Fokus ini relevan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan adanya hambatan teknis, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis

digital. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan inovasi teknologi belum secara otomatis menjamin peningkatan kualitas pelayanan apabila tidak diikuti dengan proses implementasi yang efektif. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan implementasi sebagai titik analisis utama untuk menilai sejauh mana mesin ADM dijalankan sesuai dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Analisis ini penting untuk memperoleh gambaran empiris mengenai hubungan antara proses implementasi dan kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Keberadaan inovasi teknologi belum secara otomatis menjamin peningkatan kualitas pelayanan apabila proses implementasinya belum berjalan secara efektif dan terintegrasi. Selain itu, keterbatasan kajian empiris yang secara khusus menganalisis implementasi mesin ADM di Kota Semarang dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan memperkuat urgensi penelitian ini. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terhadap implementasi mesin ADM di Disdukcapil Kota Semarang untuk mengetahui bagaimana pelaksanaannya serta kendala apa saja yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan pemahaman empiris yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara proses implementasi inovasi berbasis digital dan kualitas pelayanan publik pada konteks pemerintahan daerah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dirumuskan beberapa rumusan masalah yang menjadi landasan pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi implementasi mesin ADM dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berikut tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi apa saja kendala yang dihadapi implementasi mesin ADM dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan, baik secara hal teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian implementasi inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. Dengan fokus pada implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Disdukcapil Kota Semarang, penelitian ini dapat menjadi referensi empiris yang relevan dalam memahami bagaimana digitalisasi pelayanan memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks penerapan teknologi digital pada pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintahan daerah di Indonesia.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan praktis bagi pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, dalam meningkatkan efektivitas implementasi mesin ADM. Dengan mengidentifikasi kendala teknis dan non-teknis yang ada, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar untuk perbaikan kebijakan dan pengelolaan mesin ADM secara lebih optimal. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan mesin ADM sehingga tujuan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan dapat tercapai.

## 1.5 Literature Review

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

Untuk menjaga agar penelitian ini tetap berorientasi pada permasalahan yang relevan serta memiliki nilai kontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah, peneliti melakukan penelaahan terhadap sejumlah penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan tema. Proses tersebut juga bertujuan untuk mengidentifikasi posisi penelitian yang akan dilakukan dibandingkan dengan studi sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyajikan kajian terhadap penelitian terdahulu yang dijelaskan pada bagian berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022) dengan judul “Analisis Penerapan *Electronic Government* Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) (Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan)” bertujuan untuk mengkaji implementasi konsep *electronic government* melalui pemanfaatan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi mesin ADM di Kabupaten Magetan belum sepenuhnya berjalan optimal. Faktor keberhasilan kelembagaan, seperti peran pemimpin Disdukcapil, dan teknologi memadai namun kualitas cetaknya masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas cetak dan pengorganisasian layanan mesin ADM.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Aji et al. (2023) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan)” mengkaji proses inovasi pelayanan administrasi kependudukan menggunakan mesin ADM di Kabupaten Magetan, mulai dari tahap perencanaan hingga stabilisasi. Penelitian ini juga mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi, baik yang bersifat mendukung maupun yang menjadi kendala. Untuk memperoleh pemahaman yang mendalam, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode naratif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya tiga mesin ADM yang ditempatkan di berbagai lokasi, Kabupaten Magetan dapat mengatasi masalah keterbatasan layanan administrasi. Penelitian ini memberikan gambaran tentang proses implementasi, kendala, dan keberhasilan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Fatimatuszahro, Q., Imaniar, D., & Vitasari, L. (2024) dengan judul “Analisis Efektivitas Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi)” Studi ini dilakukan untuk mengkaji efektivitas penggunaan mesin ADM dalam mendukung peningkatan pelayanan administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Di samping itu, penelitian ini juga menelaah berbagai faktor yang mempengaruhi implementasinya, baik yang bersifat mendukung maupun yang menjadi hambatan dalam

pelaksanaan layanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Analisis penelitian menggunakan lima indikator efektivitas, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan mesin ADM di Kabupaten Banyuwangi belum dapat dikategorikan sepenuhnya efektif. Ketidakefektifan tersebut terutama terlihat pada indikator produksi, adaptasi, dan perkembangan layanan. Meskipun demikian, dari sisi efisiensi pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat, keberadaan mesin ADM dinilai telah memberikan hasil yang cukup optimal. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa meskipun inovasi ADM telah diterapkan dan didukung dengan penambahan jumlah mesin, masih terdapat kendala seperti keterbatasan jenis dokumen yang dapat dicetak, rendahnya tingkat pemanfaatan oleh masyarakat, serta hambatan teknis dan sosialisasi yang belum optimal.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ashila, A. Y., & Prabawati, I. (2024) dengan judul “Kajian Komunikasi Publik dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan dengan Media Anjungan Dukcapil Mandiri di Kota Madiun” mengkaji peran komunikasi publik dalam meningkatkan penggunaan mesin ADM di Kota Madiun. Dalam penelitian ini diterapkan pendekatan kualitatif dengan memanfaatkan analisis wacana serta analisis isi sebagai teknik pengolahan data. Temuan penelitian kemudian menunjukkan bahwa sosialisasi tentang keberadaan mesin ADM masih

belum merata, menyebabkan masyarakat tidak sepenuhnya sadar tentang adanya fasilitas ADM. Kendala lain meliputi respon yang lambat dari admin dan seringnya mesin mengalami gangguan teknis. Rekomendasi penelitian ini adalah memperbaiki strategi sosialisasi, meningkatkan pemeliharaan mesin, dan menggunakan sistem pesan otomatis untuk pelayanan pelanggan.

5. Penelitian yang dilakukan Ruzaqila, K. A., & Manar, D. G. (2023) dengan judul “Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara” berfokus pada implementasi ADM di Kabupaten Jepara dan menyoroti bagaimana penerimaan masyarakat terhadap inovasi tersebut. Melalui penerapan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis, penelitian ini berupaya menggambarkan serta menganalisis fenomena yang diteliti secara mendalam. Hasil kajian kemudian menunjukkan bahwa kolaborasi antar pemangku kepentingan berperan penting dalam keberhasilan implementasi ADM, meskipun ada kendala seperti keterbatasan jaringan di wilayah Karimunjawa yang menyebabkan mesin ADM tidak dapat beroperasi dengan baik. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai bagaimana kolaborasi dan dukungan dari berbagai pihak diperlukan dalam memastikan keberhasilan implementasi mesin ADM, yang bisa menjadi panduan dalam penerapan serupa di Kota Semarang.

## **1.5.2 Landasan Teori**

### **1.5.2.1 Kualitas Pelayanan Publik**

Tjiptono (1995) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik mencerminkan kemampuan menyeluruh dari penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Kualitas ini mencakup aspek produk, jasa, dan layanan administrasi yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aspek teknis, seperti keandalan produk atau jasa yang diberikan, tetapi juga pada cara penyelenggara layanan berinteraksi dengan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas perlu diwujudkan melalui proses pelayanan yang responsif dan komunikatif, serta dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan mendorong terciptanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Lebih lanjut, kualitas ini dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan mampu memberikan solusi efektif atas kebutuhan masyarakat secara konsisten. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan mendasar, tetapi juga menciptakan nilai tambah berupa pengalaman pelayanan yang bermakna bagi masyarakat, sehingga kepercayaan dan legitimasi terhadap penyelenggara layanan dapat meningkat (Tjiptono, 1995).

Goetsh dan Davis (2006) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang terus berkembang dan berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi, bahkan melampaui, harapan pelanggan. Jika dikaitkan dengan pelayanan publik, hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan perlu

memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak sekadar sesuai dengan harapan masyarakat, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan. Goetsch dan Davis (2006) menegaskan bahwa kualitas dalam pelayanan publik tidak hanya diukur dari kemampuan penyelenggara dalam memenuhi standar prosedur yang telah ditetapkan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan nilai tambah yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menuntut penyelenggara untuk bersikap proaktif dalam memahami kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, termasuk dengan mengadopsi inovasi dan teknologi dalam proses pelayanan. Lebih jauh, kualitas yang melampaui harapan masyarakat dapat diwujudkan melalui pendekatan personalisasi layanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pengelolaan yang transparan dan akuntabel. Dengan memberikan pengalaman positif, masyarakat tidak hanya merasa puas tetapi juga mendapatkan kepercayaan terhadap institusi pelayanan publik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan dan program pemerintah.

Sebagaimana dijelaskan pada penelitian (Along, 2020) bahwa Zeithaml et al. memperkenalkan teori kualitas pelayanan publik yang dikenal sebagai "Paradigma Kualitas Pelayanan". Teori ini mengubah cara pandang tentang kualitas pelayanan publik dari perspektif "standar" menjadi perspektif "kebutuhan masyarakat". Sebelumnya, kualitas pelayanan publik sering diukur dengan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan standar yang telah ditentukan. Pendekatan ini cenderung bersifat objektif dan melihat pelayanan dari perspektif penyedia layanan.

Zeithaml et al. mengusulkan pendekatan yang lebih holistik dan subjektif dengan mengedepankan pandangan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pendekatan mereka memperkenalkan konsep "gap" yang terjadi antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan persepsi mereka tentang pelayanan yang sebenarnya diberikan. Gap ini kemudian menjadi dasar untuk mengidentifikasi masalah dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah memerlukan indikator atau kriteria tertentu sebagai dasar untuk menentukan apakah pelayanan yang diselenggarakan telah tergolong baik dan berkualitas. Dalam konteks tersebut, Zeithaml et al. (1990) menjelaskan bahwa:

*SERVQUAL is a method developed from empirical research that can be applied by service organizations to enhance the quality of their services. This approach emphasizes understanding the service needs as perceived by target customers. The gap analysis produced from this process can subsequently be utilized as a basis for identifying shortcomings and improving overall service quality.*

Metode *SERVQUAL* adalah suatu model yang disusun berdasarkan kajian empiris dan digunakan oleh organisasi pelayanan untuk mengevaluasi sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Penerapan metode ini menekankan pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan serta persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan uraian di atas, Zeithaml et al. (1990) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 2) *Reliability* (Keandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence* (Kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy* (Ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak;
- 6) *Credibility* (Dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security* (Merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko;
- 8) *Access* (Akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication* (Komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan;
- 10) *Understanding the customer* (Memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et al. (1990) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut: (1) *Tangibles* (Berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2)

*Realibility* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) *Responsiveness* (Ketanggapan), kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) *Assurance* (Jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; (5) *Emphaty* (Empati), yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **1.5.2.2 Inovasi Sektor Publik**

Inovasi dapat dipahami sebagai suatu bentuk perubahan yang dirancang secara terencana dalam suatu organisasi, yang umumnya diawali dengan pengenalan teknologi baru serta penerapan berbagai peralatan atau sarana yang sebelumnya belum digunakan (Said, 2010). keberadaan inovasi menjadi elemen penting dalam perkembangan organisasi, baik privat maupun publik, termasuk dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. untuk itu, organisasi secara terus-menerus berupaya menciptakan berbagai inovasi baru guna meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Susanto (2010) menyatakan bahwa inovasi bukan hanya sekadar menemukan atau memperbarui sesuatu, namun juga melibatkan pemanfaatan berbagai gagasan baru guna menghasilkan produk, proses, serta bentuk layanan yang lebih baik.

Pada sektor publik, penerapan inovasi dipandang sebagai upaya strategis dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat. Pemikiran tersebut sejalan dengan pendapat West & farr (1990) yang menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik melibatkan perubahan prinsip, proses, prosedur, dan

model pelayanan dari yang lama ke yang baru untuk menghasilkan kualitas yang lebih baik. Lebih lanjut, West & Farr (1990) mengemukakan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan layanan, baik yang lahir dari ide kreatif yang benar-benar baru maupun dari hasil penyesuaian dan pengembangan terhadap sistem pelayanan yang telah ada, yang pada akhirnya diarahkan untuk meningkatkan manfaat pelayanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

West & Farr (1990) menggambarkan inovasi sebagai siklus yang terdiri dari empat fase:

- a. Pengenalan (*recognition*). fase ini menandai awal kesadaran organisasi terhadap kebutuhan inovasi sebagai solusi atas berbagai permasalahan internal.
- b. Inisiasi (*initiation*). pada tahap ini, organisasi mulai merancang dan mengembangkan inovasi berdasarkan permasalahan yang dihadapi serta sumber daya yang dimiliki.
- c. Implementasi (*implementation*). inovasi yang direncanakan dan dievaluasi pada fase sebelumnya kemudian diterapkan melalui mekanisme atau sistem tertentu dalam organisasi.
- d. Stabilisasi (*stabilization*). inovasi yang telah diterapkan menjadi bagian integral dari sistem organisasi dan akan dijaga keberlangsungannya untuk memastikan manfaatnya tetap dirasakan.

Inovasi dalam sektor publik merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan

pelayanan kepada masyarakat, tidak terlepas dari berbagai tantangan maupun dukungan. (Muluk, 2008) mengidentifikasi beberapa faktor kunci yang mendukung keberhasilan pelaksanaan inovasi, antara lain:

- a. Kepemimpinan yang mendukung inovasi, yakni pemimpin yang mendorong ide-ide baru dan memberikan ruang bagi pelaksanaannya.
- b. Pegawai yang terdidik dan terlatih, yaitu sumber daya manusia yang memiliki kompetensi untuk mengimplementasikan inovasi.
- c. Budaya organisasi, yang mencakup lingkungan kerja yang mendukung kreativitas dan perubahan positif.
- d. Pengembangan tim dan kemitraan, berupa kolaborasi antaranggota tim atau dengan pihak eksternal untuk mencapai tujuan inovasi.
- e. Orientasi pada kinerja yang terukur, yaitu fokus pada hasil yang dapat diukur sebagai indikator keberhasilan inovasi.

Di sisi lain, Albury (2003) mengungkapkan adanya delapan faktor yang sering menjadi penghambat inovasi di sektor publik:

- a. Keengganan untuk menghentikan program yang tidak berhasil, yang mengakibatkan alokasi sumber daya pada kegiatan yang tidak efektif.
- b. Ketergantungan berlebihan pada tampilan kinerja tinggi, sehingga inovasi hanya berpusat pada individu tertentu dan bukan sebagai budaya organisasi.
- c. Teknologi yang tersedia tetapi tidak selaras dengan budaya atau struktur organisasi, sehingga inovasi sulit diadopsi.
- d. Kurangnya insentif atau penghargaan untuk berinovasi, yang mengurangi motivasi pegawai.

- e. Ketakutan dalam mengambil risiko, yang membuat organisasi enggan mencoba hal baru.
- f. Perencanaan dan anggaran yang bersifat jangka pendek, sehingga tidak mendukung pelaksanaan inovasi secara berkelanjutan.
- g. Tekanan dan hambatan administratif, yang memperlambat proses pengambilan keputusan terkait inovasi.
- h. Budaya menghindari risiko, yang menghalangi organisasi dari mengadopsi atau menciptakan inovasi baru.

### **1.5.2.3 Good Governance**

Good governance adalah pondasi utama dalam menciptakan pemerintahan yang efektif, transparan, dan bertanggung jawab. United Nations Development Programme (1997), sebagai salah satu lembaga internasional yang aktif dalam mempromosikan tata kelola pemerintahan yang baik, merumuskan delapan prinsip utama untuk mendukung tercapainya tujuan tersebut. Prinsip-prinsip tersebut disusun untuk menjamin bahwa praktik tata kelola pemerintahan tidak semata-mata berorientasi pada efisiensi administratif, tetapi juga tetap mengedepankan nilai-nilai keadilan serta inklusivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks penelitian ini, prinsip-prinsip good governance yang dirumuskan UNDP menjadi landasan teoritis yang penting untuk memahami dan mengevaluasi praktik tata kelola pemerintahan. Adapun penjelasan terkait masing-masing prinsip tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

#### **1. Partisipasi (*Participation*)**

Partisipasi merupakan prinsip yang memberikan penekanan pada perlunya peran serta masyarakat secara aktif dalam proses penentuan keputusan. Setiap individu, tanpa terkecuali, diberikan kesempatan untuk menyuarakan pandangan mereka, baik secara langsung maupun melalui mekanisme perwakilan. Prinsip ini bertujuan untuk menjamin bahwa setiap keputusan yang dihasilkan mampu merepresentasikan kepentingan serta kebutuhan berbagai pihak, sehingga dapat menumbuhkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab secara kolektif.

2. Kepastian Hukum (*Rule of Law*)

Prinsip ini mengacu pada pentingnya hukum yang adil, transparan, dan diterapkan secara konsisten kepada seluruh pihak tanpa pengecualian. Kepastian hukum mencakup penghormatan terhadap hak asasi manusia serta pengawasan terhadap penyalahgunaan kekuasaan. Dengan demikian, prinsip ini memberikan jaminan bahwa pemerintahan berjalan dalam kerangka yang adil dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi menekankan pada keterbukaan informasi dan aksesibilitas bagi masyarakat terhadap proses dan kebijakan pemerintah. Informasi yang jelas dan akurat memungkinkan masyarakat untuk memahami, memantau, dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Prinsip ini merupakan salah satu elemen penting untuk mencegah korupsi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

4. Responsivitas (*Responsiveness*)

Prinsip responsivitas mengharuskan pemerintah untuk tanggap dan cepat merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat. Pemerintahan yang responsif mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang relevan secara tepat waktu. Prinsip ini memastikan bahwa pemerintah selalu memprioritaskan kepentingan publik dalam setiap kebijakan atau layanan yang diberikan.

5. Berorientasi Pada Konsensus (*Consensus Oriented*)

Pemerintahan yang baik selalu mengupayakan tercapainya konsensus dalam pengambilan keputusan. Prinsip ini bertujuan untuk mengakomodasi berbagai kepentingan dan pandangan masyarakat dengan menciptakan sebuah solusi yang mampu mengakomodasi kepentingan berbagai pihak sehingga dapat diterima secara bersama. Pendekatan tersebut tidak hanya menghindari konflik, tetapi juga mendorong harmoni sosial dan keberlanjutan kebijakan yang dihasilkan.

6. Keadilan dan Inklusivitas (*Equity and Inclusiveness*)

Prinsip ini menekankan bahwa seluruh individu, tanpa dibedakan oleh status sosial, kondisi ekonomi, ataupun latar belakang budaya, harus memperoleh kesempatan yang setara untuk menikmati manfaat dari kebijakan dan layanan pemerintah. Pemerintahan yang inklusif memastikan tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal atau terabaikan, sehingga menciptakan keadilan sosial dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan.

7. Efisiensi dan Efektivitas (*Effectiveness and Efficiency*)

Efisiensi dan efektivitas menekankan perlunya pemanfaatan sumber daya secara optimal agar hasil yang dicapai dapat maksimal. Oleh karena itu, pemerintah

perlu memastikan bahwa setiap kebijakan maupun program yang dilaksanakan memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat, tanpa mengabaikan pengelolaan anggaran yang bertanggung jawab. Prinsip ini menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik.

#### 8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas merupakan prinsip yang menuntut pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap kebijakan, tindakan, serta keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mekanisme pelaporan, pengawasan, dan evaluasi yang transparan menjadi bagian penting dari prinsip ini. Akuntabilitas tidak hanya menciptakan kepercayaan publik, tetapi juga mendorong peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan secara berkelanjutan.

### 1.6 Operasionalisasi Konsep

Definisi konseptual adalah penjelasan teoretis mengenai suatu konsep yang digunakan dalam penelitian, bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas dan terfokus tentang makna konsep tersebut. Konsep perlu dijabarkan dalam sebuah penelitian untuk memastikan landasan teoretis yang kuat bagi analisis data. Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini dilakukan untuk menjabarkan konsep kualitas pelayanan, yang diukur menggunakan dimensi *SERVQUAL* dari Zeithaml et al. (1990), agar dapat dianalisis secara mendalam dalam konteks implementasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dimensi *SERVQUAL* yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* digunakan untuk memberikan kerangka yang jelas

dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasi mesin ADM yang dijelaskan sebagai berikut:

a. *Tangibles* (Berwujud)

Dimensi ini mencakup elemen fisik dan fasilitas yang tersedia dalam mendukung layanan ADM seperti lokasi penempatan mesin yang strategis, kondisi mesin yang terawat, kelengkapan sarana pendukung seperti layar sentuh atau tombol navigasi, printer, atau scanner dan ketersediaan panduan penggunaan yang jelas. Selain itu, aspek tangibles juga mencakup penampilan visual ADM, seperti kebersihan, desain ergonomis, dan daya tarik estetika yang dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Pada implementasi ADM di Kota Semarang, dimensi ini dapat diukur dari seberapa jauh fasilitas fisik mendukung pengguna dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi secara mandiri.

b. *Realibility* (Keandalan)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan ADM untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang dijanjikan, baik dari segi waktu maupun hasil yang diharapkan. Dalam penelitian ini, keandalan akan dievaluasi berdasarkan seberapa sering mesin ADM beroperasi tanpa gangguan teknis, kemampuan mesin untuk mencetak dokumen kependudukan seperti KK, Akta Kelahiran dan KIA dengan akurat, serta konsistensi layanan di berbagai waktu. Keandalan ini juga mencakup kecepatan proses dan ketepatan hasil yang memenuhi kebutuhan

masyarakat, yang menjadi indikator penting keberhasilan implementasi ADM.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ketanggapan mengacu pada kemampuan staf pendukung atau sistem ADM untuk merespons kebutuhan dan masalah pengguna dengan cepat. Dalam konteks penelitian ini, *responsiveness* akan dievaluasi dari sisi ketersediaan staf di sekitar area ADM untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan, waktu tanggap dalam menyelesaikan gangguan teknis pada mesin, serta kecepatan layanan pelanggan dalam memberikan solusi atas kendala yang dihadapi masyarakat. Ketanggapan yang baik akan menunjukkan bahwa implementasi ADM dapat berjalan secara optimal meskipun terdapat tantangan teknis atau operasional.

d. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan mencakup rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan ADM. Dalam penelitian ini, jaminan akan dievaluasi dari aspek keamanan data pribadi pengguna yang diproses oleh ADM, kemudahan masyarakat dalam memahami panduan penggunaan, serta kepercayaan masyarakat terhadap kualitas dokumen yang dihasilkan. Selain itu, kemampuan staf atau pengelola ADM untuk memberikan pelayanan dengan sopan dan profesional juga akan menjadi bagian dari evaluasi dimensi ini. Tingkat jaminan yang tinggi akan mendukung peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap digitalisasi layanan publik.

Sementara itu, definisi operasional mengacu pada langkah-langkah spesifik atau metode konkret yang digunakan untuk mengukur atau mengamati sebuah konsep dalam suatu penelitian. Definisi ini menjelaskan secara rinci bagaimana indikator yang berkaitan dengan konsep tersebut akan dinilai atau diamati, sehingga memudahkan proses analisis data. Dalam penelitian, definisi operasional berperan penting untuk memastikan bahwa pengukuran atau pengamatan dilakukan secara konsisten dan relevan dengan tujuan penelitian. Pada penelitian ini, definisi operasional dirumuskan berdasarkan dimensi kualitas layanan yang dirumuskan oleh Zeithaml et al. (1990). Dimensi tersebut digunakan sebagai pedoman dalam mengukur indikator-indikator kualitas layanan yang menjadi fokus penelitian ini. Berikut adalah definisi operasional untuk setiap dimensi kualitas layanan yang relevan dengan penelitian ini.

**Tabel 1. 1 Operasionalisasi Konsep**

Konsep	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan sosialisasi layanan ADM kepada masyarakat.</li> <li>2. Kejelasan Prosedur (SOP) dalam pelayanan Mesin (ADM).</li> <li>3. Keberhasilan pencetakan dokumen.</li> <li>4. Konsistensi hasil dokumen.</li> <li>5. Stabilitas sistem ADM.</li> </ol>
	Berwujud ( <i>Tangibles</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi fisik mesin ADM.</li> <li>2. Kelengkapan fasilitas pendukung.</li> <li>3. Desain antarmuka mesin ADM.</li> <li>4. Ketersediaan informasi/panduan penggunaan.</li> <li>5. Kendala/gangguan teknis mesin ADM.</li> </ol>
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan petugas pendamping.</li> <li>2. Kecepatan petugas dalam membantu.</li> <li>3. Kejelasan prosedur penanganan gangguan.</li> <li>4. Hambatan kecepatan &amp; kesigapan petugas.</li> </ol>
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan &amp; kerahasiaan data.</li> <li>2. Keabsahan &amp; kualitas dokumen.</li> <li>3. Profesionalitas &amp; kesopanan petugas.</li> </ol>

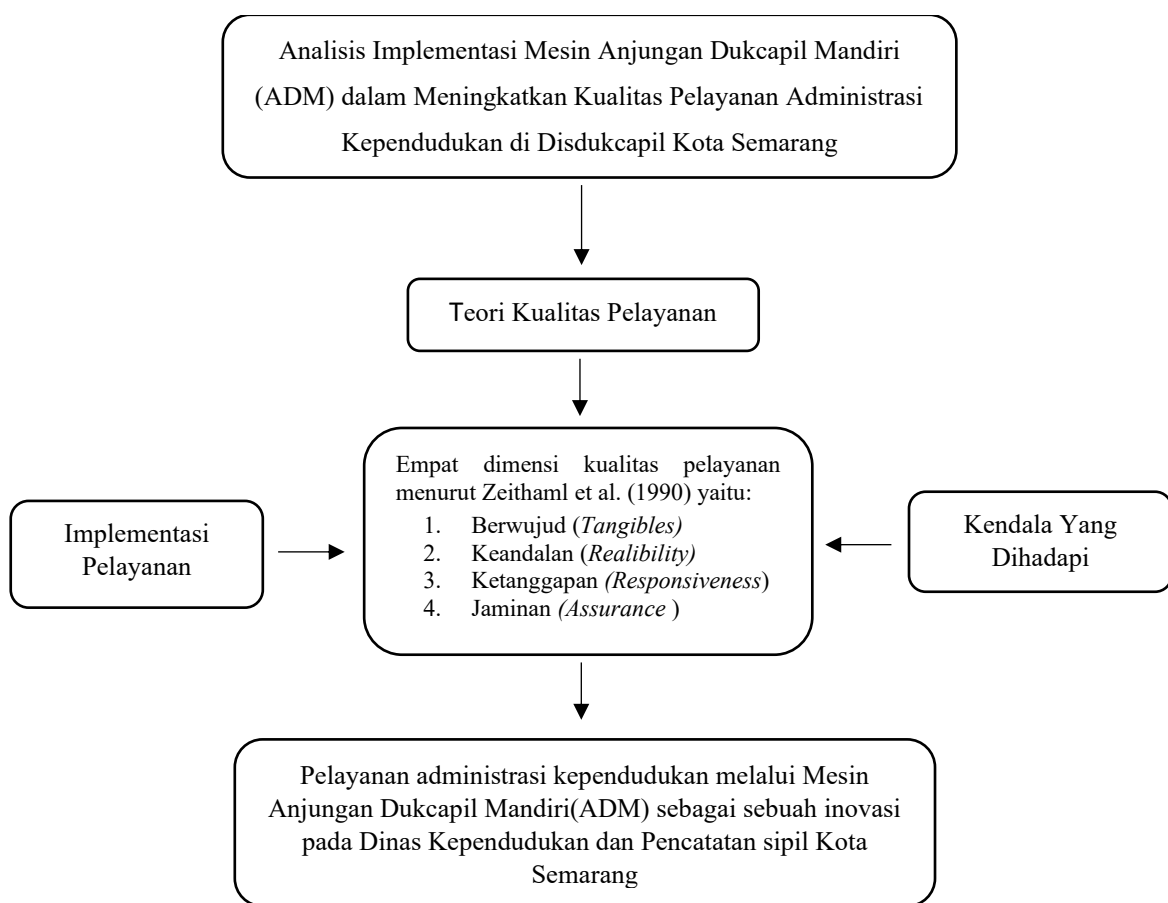
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

### 1.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan landasan konseptual yang disusun untuk menggambarkan alur logis dan sistematis dalam suatu penelitian. Kerangka ini

membantu menjelaskan hubungan antar fokus kajian sehingga penelitian tetap terarah dan konsisten dengan rumusan masalah serta tujuan yang telah ditetapkan. Melalui kerangka berpikir, proses analisis dapat dipetakan secara terstruktur sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

**Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir**



Sumber : Diolah Peneliti, 2024

## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Metode dan Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Merujuk pada pendapat Creswell (2014) yang

mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi, dan memahami makna yang dianggap penting oleh individu atau kelompok terkait masalah sosial atau kemanusiaan. Proses ini melibatkan pertanyaan-pertanyaan terbuka, pengumpulan data spesifik dari partisipan, serta analisis data secara induktif dari tema-tema khusus menuju tema umum.

Penelitian kualitatif deskriptif digunakan karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena secara mendalam, dengan fokus pada kondisi nyata di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pendekatan ini membantu peneliti dalam memahami bagaimana inovasi teknologi seperti mesin ADM berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan publik serta kendala yang muncul dalam pelaksanaannya. Penelitian kualitatif jenis deskriptif dipilih karena relevansinya dalam menganalisis dan menjelaskan permasalahan sesuai konteks yang ada. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi secara mendalam, termasuk efisiensi, kapasitas pelayanan, dan bagaimana tata kelola pemerintahan yang terkait dengan implementasi mesin ADM. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif terhadap topik yang diangkat, serta solusi dan rekomendasi untuk mengoptimalkan pemanfaatan mesin ADM di masa depan.

### **1.8.2 Situs Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang berlokasi di Jalan Kanguru Raya No. 3, Gayamsari, Kecamatan Gayamsari, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Penentuan lokasi penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik purposif, yaitu dengan mempertimbangkan kesesuaian antara fokus penelitian dan karakteristik institusi yang diteliti, yakni sebagai instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang telah menerapkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan dan operasionalisasi mesin ADM di Disdukcapil Kota Semarang memungkinkan peneliti memperoleh data empiris yang relevan mengenai proses implementasi, dinamika pelaksanaan, serta kendala yang dihadapi dalam praktik pelayanan. Lokasi ini dipilih karena memberikan akses langsung terhadap sumber data yang sesuai dengan rumusan masalah penelitian, dan penelitian ini dibatasi pada konteks institusional Disdukcapil Kota Semarang tanpa dimaksudkan untuk melakukan generalisasi ke daerah lain dengan karakteristik yang berbeda.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah informan yang dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dan pengetahuan yang relevan mengenai implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan subjek penelitian secara sengaja berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang sesuai dengan

kebutuhan penelitian. Teknik ini digunakan karena penelitian kualitatif menuntut kedalaman informasi, sehingga informan dipilih bukan untuk mewakili populasi secara statistik, melainkan karena relevansi pengalaman dan perannya dalam proses implementasi kebijakan yang diteliti.

Informan dari unsur internal meliputi Sub Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai pihak yang membawahi pengelolaan mesin ADM, operator ADM yang bertugas mengoperasikan mesin ADM, serta pegawai loket pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan terdampak secara operasional oleh penerapan ADM. Pemilihan kategori ini didasarkan pada pertimbangan bahwa masing-masing posisi tersebut merepresentasikan peran yang berbeda dalam struktur implementasi kebijakan, sehingga mampu memberikan perspektif yang saling melengkapi. Sub Koordinator dipilih karena memiliki kewenangan dalam aspek perencanaan, pengendalian, dan pengawasan teknis sistem administrasi kependudukan, sehingga dapat menjelaskan latar belakang kebijakan, mekanisme pengelolaan, serta koordinasi internal terkait operasional ADM. Operator ADM dipilih karena terlibat langsung dalam proses pengoperasian mesin, penanganan kendala teknis, serta interaksi awal dengan pengguna ketika terjadi gangguan layanan, sehingga memiliki pemahaman empiris mengenai dinamika teknis dan prosedural di lapangan. Sementara itu, pegawai loket pelayanan dipilih karena berada pada posisi yang bersinggungan langsung dengan masyarakat serta merasakan dampak administratif dan operasional dari penerapan ADM terhadap alur pelayanan. Dengan melibatkan ketiga kategori tersebut, penelitian ini memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai

implementasi mesin ADM dari tingkat pengambil keputusan teknis, pelaksana operasional, hingga pelaksana pelayanan garis depan dalam struktur organisasi.

Adapun informan dari unsur masyarakat berjumlah 6 orang yang dipilih berdasarkan kriteria sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan melalui mesin ADM. Kriteria yang digunakan antara lain pernah menggunakan mesin ADM secara langsung serta memiliki pengalaman dalam proses pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen kependudukan. Pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dimaksudkan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pengalaman, persepsi, serta kendala yang dirasakan dalam penggunaan ADM sebagai bagian dari sistem pelayanan administrasi kependudukan. Pemilihan 6 informan masyarakat tersebut didasarkan pada pertimbangan kecukupan dan kedalaman data dalam penelitian kualitatif, di mana jumlah tersebut dipandang memadai untuk menggambarkan variasi pengalaman pengguna layanan tanpa mengurangi intensitas eksplorasi terhadap masing-masing informan. Selain itu, jumlah tersebut juga dipertimbangkan berdasarkan prinsip kecukupan informasi (*data saturation*), yaitu ketika data yang diperoleh telah menunjukkan pola yang relatif konsisten dan tidak lagi menghasilkan informasi substantif yang berbeda secara signifikan.

Pemilihan keseluruhan informan tersebut didasarkan pada relevansi peran dan keterlibatan mereka dalam menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu mengenai bagaimana implementasi mesin ADM berlangsung serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dibatasi pada informan yang secara langsung terlibat atau terdampak oleh penerapan mesin ADM di Disdukcapil Kota

Semarang, sehingga data yang diperoleh berfokus pada konteks implementasi di lokasi penelitian tanpa dimaksudkan untuk digeneralisasikan ke instansi lain dengan karakteristik yang berbeda.

#### **1.8.4 Jenis Data dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan dua jenis data utama yang berasal dari sumber berbeda, yaitu:

##### **1. Data Primer**

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber asli penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi lapangan, ataupun kuesioner. Data ini bersifat murni dan belum diolah, sehingga memberikan informasi yang lebih valid dan akurat. Data ini bersumber langsung dari individu atau narasumber, misalnya melalui wawancara yang dilakukan peneliti. Data primer mencakup informasi yang diperoleh dari narasumber, hasil observasi peneliti di lapangan, serta catatan atau transkrip hasil wawancara. Berdasarkan pengertian tersebut, data primer dapat diartikan sebagai data yang dikumpulkan langsung dari informan tanpa adanya perantara, melalui proses interaksi seperti wawancara atau pengamatan langsung.

##### **2. Data Sekunder**

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa data sekunder adalah data yang berasal dari sumber tidak langsung, sehingga informasi yang diperoleh tidak diberikan secara langsung kepada pihak yang melakukan pengumpulan data. Data ini biasanya diambil dari dokumen, buku, atau penelitian sebelumnya. Data

sekunder digunakan sebagai pelengkap sekaligus pendukung bagi data primer dalam suatu penelitian. Data tersebut umumnya tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, tetapi diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti dokumen, laporan, maupun literatur yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder yang dimanfaatkan meliputi jurnal penelitian yang relevan dengan pelayanan publik pada administrasi kependudukan berbasis digitalisasi, dokumen atau laporan terkait upaya peningkatan pelayanan publik berbasis digital, serta artikel atau data yang diperoleh dari situs web di internet.

#### **1.8.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan pada penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa teknik pengumpulan data yang meliputi:

##### **1. Wawancara**

Menurut Sugiyono (2019), wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden. Wawancara dapat dilakukan dalam bentuk terstruktur, semi terstruktur, atau tidak terstruktur, tergantung pada tujuan penelitian dan informasi yang ingin diperoleh. Dalam konteks ini, wawancara digunakan untuk memperoleh jawaban yang diharapkan dapat menjelaskan atau menyelesaikan isu-isu yang diangkat dalam penelitian. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan menyusun sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan implementasi layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis digital di Kota Semarang. Selain itu, wawancara juga menggali informasi terkait kegiatan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Semarang dalam menghadapi kendala-kendala yang muncul dalam pelaksanaan layanan tersebut.

## 2. Observasi

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap aktivitas maupun fenomena yang berlangsung di lapangan sehingga peneliti dapat memperoleh data yang lebih akurat serta sesuai dengan konteks penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di lingkungan pelayanan Disdukcapil Kota Semarang dengan fokus pada proses operasional mesin ADM, interaksi antara petugas dan masyarakat pengguna, alur pelayanan administrasi kependudukan, serta situasi dan kondisi sarana pendukung pelayanan. Observasi dilakukan secara non-partisipatif, di mana peneliti tidak terlibat dalam aktivitas pelayanan, melainkan melakukan pencatatan sistematis terhadap temuan lapangan yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik observasi ini berfungsi untuk memverifikasi dan melengkapi data hasil wawancara, sehingga informasi yang diperoleh tidak hanya bersumber dari pernyataan informan, tetapi juga dari realitas empiris yang teramati secara langsung dalam praktik implementasi mesin ADM.

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), teknik dokumentasi digunakan dalam pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai arsip atau catatan mengenai peristiwa yang telah berlangsung, baik berupa tulisan, gambar, maupun rekaman. Pendekatan ini dimanfaatkan untuk memperkaya informasi serta

meningkatkan ketepatan data yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. Berdasarkan definisi tersebut, dokumentasi dapat dipahami sebagai metode pengumpulan data dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, di mana peneliti harus selektif dalam memilih data yang masih relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi dilakukan dengan mencatat serta menganalisis dokumen-dokumen seperti laporan yang memuat informasi tentang implementasi dan kendala mesin ADM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

#### **1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data**

Dalam penelitian ini, proses analisis data menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1984). Model ini memandang analisis data kualitatif sebagai rangkaian proses yang berlangsung secara siklus dan berkesinambungan melalui tiga tahapan pokok, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang disertai dengan proses verifikasi. Proses analisis data dalam penelitian ini telah dimulai sejak tahap awal pengumpulan data dan berlangsung secara berkelanjutan seiring dengan semakin bertambahnya data yang diperoleh selama proses penelitian di lapangan.. Model ini dipilih karena sesuai dengan karakter penelitian kualitatif deskriptif yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses implementasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam konteks institusional Disdukcapil Kota Semarang. Dalam penelitian ini, analisis tidak hanya bertujuan mengorganisasi data, tetapi juga menginterpretasikan temuan empiris dengan menggunakan teori kualitas pelayanan sebagai kerangka analisis, sehingga setiap temuan lapangan dapat

ditempatkan dalam struktur konseptual yang dilakukan secara terstruktur dan diarahkan sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi model analisis interaktif data yang dirumuskan oleh Miles dan Huberman (1984) yang terdiri dari tiga tahap utama, yaitu:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap pertama dalam proses analisis data, di mana peneliti memilah, menyaring, dan memfokuskan data yang telah diperoleh di lapangan, hanya pada hal-hal yang relevan dan penting. Pada tahap ini, data yang kompleks akan disederhanakan dan diubah menjadi bentuk catatan yang lebih ringkas melalui seleksi yang cermat. Dalam penelitian ini, proses reduksi data akan dilakukan terhadap data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data, baik itu data primer yang diperoleh dari observasi dan wawancara, maupun data sekunder yang berasal dari dokumentasi. Dengan demikian, reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan informasi dan menghilangkan elemen yang dianggap tidak relevan, agar data yang tersisa lebih terstruktur dan memudahkan penarikan kesimpulan di tahap berikutnya.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data kualitatif biasanya melibatkan pembuatan narasi yang menggambarkan hasil temuan dan analisis secara rinci. Peneliti akan menyusun deskripsi mendalam mengenai temuan-temuan yang muncul dari data yang telah dikumpulkan. Selain itu, proses penyajian data kualitatif juga mencakup penggunaan kutipan langsung dari partisipan, foto, ilustrasi, atau dokumen relevan

untuk mendukung dan memperjelas temuan-temuan yang diperoleh. Dengan demikian, tujuan dari penyajian data ini adalah untuk menampilkan berbagai aspek, kompleksitas, dan kedalaman fenomena yang sedang diteliti, hal ini memungkinkan pembaca memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai objek yang diteliti.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang sangat penting dalam proses penelitian. Pada tahap ini, hasil analisis digabungkan dengan tujuan penelitian untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam serta makna dari temuan yang ditemukan. Peneliti akan menyusun hasil temuan dalam bentuk narasi yang koheren dan penuh arti. Selanjutnya, peneliti melakukan interpretasi yang lebih luas tentang signifikansi temuan tersebut, baik dalam konteks teori yang sudah ada maupun pemahaman yang berkembang. Selain itu, penarikan kesimpulan juga mencakup pengevaluasian hubungan temuan dengan konteks penelitian serta dampak temuan terhadap praktik atau kebijakan yang relevan. Peneliti perlu memperhatikan keterbatasan penelitian, potensi kelemahan dalam metodologi, serta memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Langkah-langkah ini diambil untuk memastikan bahwa interpretasi dan kesimpulan yang dihasilkan adalah akurat, tepat, dan memiliki makna yang signifikan.

#### **1.8.7 Kualitas Data**

Jika sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini konsisten dengan kondisi empiris di lokasi penelitian, maka data tersebut dapat dianggap relevan dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan

teknik triangulasi untuk memastikan validitas data dengan cara meninjau kembali seluruh sumber yang digunakan. Teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yaitu metode yang mengutamakan proses verifikasi melalui penggunaan berbagai sumber data penelitian. Pada penelitian ini, teknik triangulasi sumber dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan di situs penelitian dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan informan penelitian.
2. Membandingkan segala pandangan dan persepsi dari berbagai kalangan seperti Sub Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, pegawai front office atau pegawai loket pelayanan, operator mesin ADM serta masyarakat sebagai pengguna mesin ADM.
3. Membandingkan data yang diperoleh melalui hasil wawancara tersebut dengan informan serta membandingkan dengan sumber data sekunder atau dokumen terkait.