

Efektivitas Pemanfaatan Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dalam Penerbitan Dokumen Pendaftaran Kependudukan di Kota Jayapura Provinsi Papua

Putra Alfa Audi Giri*, Septinus Saa, Nur Aedah

Universitas Cenderawasih Jayapura, Indonesia

Email: audygiri.ag@gmail.com*

Abstract

Background: This research aims to assess the effectiveness of the use of ADM machines (Anjungan Dukcapil Mandiri) in issuing civil registration documents in Jayapura City, Papua Province, as part of a digital innovation to improve public services.

Objectives: To determine the effectiveness of ADM machines in issuing population registration documents, identify the hindering factors, and explore efforts made to overcome these obstacles.

Methods: A qualitative approach was used in this research, focusing on direct observations and interviews to gather data related to the experiences of both the community and officers in the field.

Results: The research findings indicate that ADM machines have enhanced the effectiveness of civil registration services, though some challenges related to connectivity, hardware, and public awareness remain. Nonetheless, ADM machines offer convenience and efficiency in the civil registration process.

Conclusion: ADM machines significantly contribute to civil registration services, but improvements in efficiency and public understanding are necessary for their optimal use.

Keywords:

ADM Machines;
Civil Registration;
Public Service

Kata Kunci:

Mesin ADM;
Administrasi Kependudukan;
Pelayanan Publik

Abstrak

Latar Belakang: Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas pemanfaatan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Kota Jayapura, Provinsi Papua, yang merupakan bagian dari inovasi digital untuk meningkatkan pelayanan publik.

Tujuan: Untuk mengetahui efektivitas mesin ADM dalam penerbitan dokumen kependudukan, faktor penghambat yang ada, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

Metode: Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan fokus pada observasi langsung dan wawancara untuk mengumpulkan data terkait pengalaman masyarakat dan petugas di lapangan.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa mesin ADM telah meningkatkan efektivitas pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan, meskipun terdapat beberapa kendala terkait konektivitas, perangkat keras, dan kesadaran masyarakat. Meskipun demikian, mesin ADM memberikan kemudahan dan efisiensi dalam

proses administrasi kependudukan.

Kesimpulan: Mesin ADM memberikan kontribusi signifikan terhadap pelayanan administrasi kependudukan, namun diperlukan peningkatan pada aspek efisiensi dan pemahaman masyarakat agar pemanfaatannya lebih optimal.

PENDAHULUAN

Indonesia termaksud dalam negara kesatuan dengan bentuk republik yang menganut sistem demokrasi, dimana perkembangan pergeseran zaman mengakibatkan pemberian wewenang daerah untuk mengatur sendiri daerahnya. Selain itu Indonesia juga termaksud dalam negara kepulauan dengan jumlah penduduknya paling banyak nomor 4 di dunia (Ardiwidjaja 2016; Marewa et al. 2020; Nikawanti et al. 2021; Sunaryo 2019).

Berdasarkan data tahun 2025, India menjadi negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia dimana mencapai 1,46 miliar jiwa, disusul China dengan 1,41 miliar jiwa, serta Amerika Serikat dengan 347 juta jiwa. Indonesia berada di posisi ke-4 dengan total 285,7 juta jiwa, sedangkan Pakistan, Nigeria, Brasil, dan Bangladesh menempati posisi berikutnya dengan jumlah penduduk di atas 170 juta jiwa. Posisi Indonesia dalam peringkat ini menunjukkan betapa besar potensi bonus demografi, sekaligus tantangan besar dalam pengelolaan pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan (Hadi et al. 2024; Nuriman et al. 2025; Siburian et al. 2025).

Jumlah penduduk yang besar menuntut adanya pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan transparan. Dalam konteks ini, penyediaan layanan digital seperti mesin ADM yang menjadi satu solusi penting untuk menjawab kebutuhan masyarakat (Choirunnissa et al. 2025; Nurhidayanti 2025; Pradnyandari et al. 2025; Sangaji et al. 2025; Srikandi 2025). Dengan penduduk sebanyak itu, layanan konvensional akan menghadapi resiko seperti antrian yang panjang, serta efisiensi. Oleh karena itu, Indonesia perlu terus mengembangkan inovasi teknologi untuk memastikan seluruh penduduk mendapatkan dokumen kependudukan secara adil dan mudah (Anggraini et al. 2025; Siagian et al. 2024; Taftahzani et al. 2025; Terniawan 2025; Yulanda et al. 2023).

Sesuai dengan informasi dari Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dirjen Dukcapil) bapak Dr. Drs. H. Teguh Setyabudi, M.Pd dalam acara “Satu Data untuk Semua: Summit Data Kependudukan Semester I Tahun 2025 jumlah penduduk Indonesia telah mencapai 286.693.693 jiwa pada periode semester 1 Tahun 2025 (berdasarkan jumlah kepemilikan KTP-el).

Distribusi penduduk nasional pada tahun 2025 menunjukkan dominasi pulau Jawa dengan 55,89% dari total penduduk Indonesia atau sekitar 160,2 juta jiwa, sedangkan Papua hanya menyumbang 2% atau 5,7 juta jiwa, sementara wilayah timur Indonesia, termaksud Papua, memiliki jumlah penduduk yang relatif kecil meskipun secara geografis memiliki wilayah yang luas. Kondisi ini berimplikasi pada perencanaan pembangunan yang harus mempertimbangkan perbedaan kepadatan penduduk antar wilayah.

Pulau Papua memiliki jumlah penduduk yang sedikit namun tersebar di wilayah dengan akses transportasi yang terbatas sehingga menjadi tantangan besar bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik (Kamaluddin et al. 2024; Konorop 2025; Suprasetya et al. 2024). Penerapan pelayanan digital seperti mesin ADM dapat menjadi solusi untuk menjawab

hambatan geografis dan distribusi penduduk yang tidak merata. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat Papua tetap dapat mengakses layanan kependudukan tanpa harus selalu datang ke kantor Disdukcapil, sehingga pelayanan lebih efektif, efisien, merata, sehingga dapat mendukung pemerataan pembangunan di Kawasan timur Indonesia.

Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Jayapura jumlah penduduk kota Jayapura sebanyak 405.066 jiwa dan tersebar ke dalam 5 distrik yaitu, distrik Abepura dengan jumlah penduduk terbanyak, distrik Jayapura selatan, Jayapura utara, distrik heram, dan distrik Muara Tami. Kemudian yang terdaftar sebagai penduduk kota Jayapura dengan dasar yang sah yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), dengan wajib KTP-el sebanyak 312.223 berikut persebarannya:

Kota Jayapura tahun 2025 semester I memiliki jumlah penduduk sebanyak 405.066 jiwa yang tersebar di 5 distrik (kecamatan). Abepura tercatat sebagai distrik dengan jumlah penduduk terbanyak yakni 120.793 jiwa, diikuti Jayapura Selatan dengan 100.615 jiwa, serta Jayapura Utara dengan 93.793 jiwa. Distrik Heram dan Muara Tami menempati posisi terbawah, dengan jumlah penduduk masing-masing 62.764 jiwa dan 27.241 jiwa. Data ini memperlihatkan konsentrasi penduduk yang cukup tinggi di pusat kota dibandingkan daerah pinggiran.

Konsentrasi penduduk di distrik tertentu akan mempengaruhi beban pelayanan publik, termasuk layanan administrasi kependudukan. Distrik dengan jumlah penduduk tinggi membutuhkan pelayanan yang lebih cepat dan memadai, sementara wilayah dengan jumlah penduduk rendah membutuhkan pendekatan yang lebih fleksibel dan inklusif. Dalam hal ini, keberadaan mesin ADM dapat membantu pemerataan pelayanan, sehingga masyarakat di setiap distrik memiliki akses yang sama terhadap dokumen administrasi kependudukan.

Komposisi penduduk kota Jayapura tahun 2025 semester I menunjukkan jumlah laki-laki sebanyak 214.035 jiwa dan Perempuan sebanyak 191.031 jiwa, dengan total 405.066 jiwa. Perbedaan jumlah sebanyak 23.004 jiwa memperlihatkan adanya dominasi jumlah penduduk laki-laki di kota Jayapura. Perbandingan ini penting untuk dipahami dalam konteks perencanaan pembangunan, sebab perbedaan gender dapat mempengaruhi kebijakan yang terkait dengan pendidikan, kesehatan, maupun lapangan pekerjaan.

Selain itu, komposisi penduduk berdasarkan jenis kelamin juga berpengaruh terhadap kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan. Misalnya, pelayanan pembuatan dokumen seperti KK (Kartu Keluarga), SKPWNI (Surat Pindah) yang perlu menyesuaikan dengan dinamika demografi yang ada. Dengan memanfaatkan ADM, pelayanan dokumen ini dapat lebih cepat dan responsif, sehingga dapat menjawab kebutuhan administrasi masyarakat baik laki-laki maupun Perempuan secara seimbang.

Banyaknya jumlah penduduk tersebut menjadikan pemerintah untuk lebih memperhatikan kembali pelayanan publik yang sifatnya administrasi maupun perlindungan hukum.

Kependudukan dan identitas warga adalah aspek krusial yang digunakan sepanjang hidup hingga ajal tiba. Faktanya, kependudukan tidak hanya relevan dalam aktivitas sehari-hari, namun juga berperan sebagai sarana perlindungan dari negara untuk memastikan setiap Warga Negara Indonesia (WNI) memiliki hak dan identitas pribadi, termasuk dalam dokumentasi peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya. Konstitusi Indonesia,

UUD 1945 menegaskan posisi Indonesia sebagai negara kesejahteraan, yang memprioritaskan kesejahteraan rakyatnya, sehingga untuk mencapai tujuan ini pemerintah Indonesia berkomitmen untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat sasaran sehingga mudah dan dapat menjangkau masyarakat dengan efektif.

Penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas pemanfaatan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dalam penerbitan dokumen administrasi pendaftaran kependudukan di kota Jayapura, Provinsi Papua. Berdasarkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada di lapangan, peneliti merumuskan tiga rumusan masalah utama. Pertama, bagaimana efektivitas pelayanan mesin ADM dalam penerbitan dokumen administrasi pendaftaran kependudukan di kota Jayapura? Kedua, apa saja faktor penghambat yang dialami oleh Disdukcapil kota Jayapura dalam menerapkan inovasi mesin ADM ini? Ketiga, bagaimana upaya yang dilakukan Disdukcapil kota Jayapura untuk mengatasi kendala-kendala tersebut? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjelaskan, dan menganalisis efektivitas pemanfaatan mesin ADM dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan, mengidentifikasi hambatan atau kendala yang ada, serta mencari upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penerapan mesin ADM di kota Jayapura, Provinsi Papua.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, dimana untuk mengetahui fakta dari fenomena tersebut harus melakukan penyelidikan mengenai gambaran fenomena yang terjadi. Penelitian kualitatif didasarkan pada konstruktivisme yang asumsinya kondisi nyata memiliki dimensi jamak, saling berhubungan pada dalam bentuk pengalaman sosial yang dijelaskan oleh masing-masing individu.

Strategi yang dikaji pada penelitian kualitatif bersifat fleksibel dan interaktif yang dimaksudkan untuk mengetahui gejala-gejala sosial yang berdasarkan perspektif partisipan yang memanfaatkan keadaan dari objek secara alamiah.

Fokus penelitian ini adalah mengkaji efektivitas pemanfaatan mesin ADM dalam proses penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan. Penelitian ini secara khusus akan melihat aspek kecepatan pelayanan, kemudahan akses, faktor penghambat yang dihadapi, upaya penyelesaian yang dilakukan, serta kepuasan pengguna terhadap ADM sebagai inovasi teknologi dalam bidang pelayanan publik administrasi kependudukan. Dengan menggunakan indikator efektivitas seperti Produksi, Kualitas, Efisiensi, Fleksibel, dan Kepuasan, penelitian ini bertujuan mengevaluasi sejauh mana ADM mampu menjawab tuntutan masyarakat akan layanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan aman.

Selain itu, penelitian ini juga akan mendalami tantangan atau masalah yang muncul serta upaya yang dilakukan dalam memaksimalkan pemanfaatan ADM, seperti kendala teknis, kesiapan SDM (Sumber Daya Manusia), serta faktor eksternal berupa literasi teknologi di kalangan masyarakat. Melalui analisis kualitatif deskriptif, penelitian ini akan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pemerintah dan masyarakat dengan realitas penerapan di lapangan, serta merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan efektivitas pemanfaatan ADM di masa mendatang. Dengan demikian, hasil penelitian ini

diharapkan memberikan kontribusi terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi ADM.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di MPP (Mall Pelayanan Publik), Saga Abe, serta di Disdukcapil kota Jayapura yang mana ketiga lokasi ini berada pada wilayah administrasi kota Jayapura provinsi Papua, dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan ADM dalam penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan di kota Jayapura provinsi Papua.

Fenomena Pengamatan

Fenomena pengamatan yaitu menjelaskan cara yang digunakan peneliti untuk meneliti dan mengoperasikan dimensi dan indikator, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengembangkan cara pengukuran yang lebih baik dari fokus penelitian yang berisi pernyataan tentang indikator yang akan diteliti secara lebih detail.

Sumber Data

Sumber data penelitian dapat berupa data primer yang didapatkan langsung dari orang pertama dan data sekunder yang didapatkan melalui sumber yang telah menyediakan .

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara alami berasal dari sumber asli. Data ini didapat karena peneliti melakukan pencarian data melalui narasumber, yaitu orang yang berperan sebagai objek penelitian atau bisa dikatakan juga sebagai penyedia informasi dan data.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat melalui arsip maupun data dokumentasinya artinya, sumbernya bukanlah sumber langsung. Sehingga dapat dikatakan bahwa data sekunder adalah sumber data yang memberikan data kepada peneliti tetapi tidak secara langsung. Dalam melaksanakan penelitian dokumen yang digunakan peneliti adalah yang terkait dengan dokumen administrasi kependudukan.

Sebagaimana karakteristik pendekatan penelitian kualitatif tidak ditentukan tipe dan jumlah informan dengan pasti, namun tetap ada perencanaan secara umum tentang responden dan mekanisme untuk menemukan responden di lapangan, pemilihan responden dilakukan dengan disengaja. Hal penting pada penelitian ini yaitu kemampuan responden memahami teori pada aspek yang dikaji.

Informan

Pemilihan informan sesuai dengan jenis informasi yang akan dikumpulkan dengan menggunakan teknik Purposive Sampling (sampel berdasarkan tujuan) dan Snowball Sampling (sampel bola salju). Teknik ini mengharuskan untuk menemukan atau mengenal informan kunci yang mampu merekomendasikan informan lainnya. Adapun cara dalam mendapatkan informan kunci yaitu:

1. Menanyakan pada saudara, teman, atau menghubungi sendiri;
2. Masuk dalam kriteria yang akan dikaji;
3. Berkoordinasi dengan berbagai dinas atau organisasi terkait.

Berdasarkan pemahaman teori dan pengalaman di lapangan, informan bisa memberikan gambaran kepada peneliti untuk dapat memecahkan suatu permasalahan dan memberikan suatu solusi terhadap masalah penelitian.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk melaksanakan penelitian dalam mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Menurut Moellog (2017:9) “Instrumen penelitian dalam pendekatan penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri”. Dalam hal ini berarti peneliti berperan sebagai instrumen kunci dimana peneliti akan mengumpulkan sendiri data yang dibutuhkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Peneliti harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan sesama manusia yang terlibat dalam suksesnya penelitian ini, dikarenakan manusia dapat lebih mudah merespon perubahan, leluasa, fleksibel, totalitas, serta sensitive atau peka terhadap perubahan yang ada di sekitar. Dengan alasan tersebutlah manusia dikatakan sebagai instrumen utama yang mampu mengumpulkan data mulai dari fokus penelitian, pemilihan informan, sumber data, pengumpulan data, analisis data, serta nantinya melakukan penarikan kesimpulan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan mekanisme standar dan sistematis untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Masing-masing peneliti diharuskan mampu menyajikan informasi yang didapatkan melalui kegiatan wawancara, observasi, dokumentasi. Pada dasarnya prinsip utama penyajian data yaitu lengkap dan komunikatif artinya disajikan secara menarik bagi pembaca dan isinya dapat dengan mudah dipahami. Menurut Lin dalam Silalahi (2012:280) “Pengumpulan dapat didefinisikan sebagai suatu proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu.

Pengumpulan data butuh disamakan dengan bentuk datanya yang sesuai pada pertimbangan di bawah ini:

1. Syarat tercukupi informasi: apakah dengan teknik tersebut menghasilkan peluang bagi peneliti mendapatkan makna yang lebih tepat dan mendetail?
2. Syarat efisiensi: informasi yang didapatkan sesuai dengan perbelanjaan paling kecil untuk akses, biaya, dan waktu;
3. Syarat pertimbangan etika: tidak mengganggu privasi seseorang, tidak beresiko atau berbahaya, dan sesuai HAM (Hak Asasi Manusia)

Terlepas dari ketiga pertimbangan di atas, dibutuhkan pertimbangan pada kemampuan untuk menjalankan penelitian di atas, dibutuhkan pertimbangan pada kemampuan untuk menjalankan penelitian berdasarkan hal berikut:

1. Peneliti kualitatif tidak jauh dari situasi ataupun orang yang diteliti dan berpotensi menghasilkan pemahaman secara mendalam mengenai kejadian yang sedang terjadi;
2. Peneliti kualitatif berusaha mendapatkan suatu hal dengan kejadian yang sebenarnya dan dinyatakan subjek penelitian.

Berdasarkan pertimbangan di atas, peneliti menentukan teknik untuk dilakukannya pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Berdasarkan pendapat Hadeli dalam Sudaryono (2017:212) dijelaskan bahwa wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan untuk mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta dengan jumlah responden yang sedikit.

Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu: pewawancara, responden, pedoman wawancara, dan situasi wawancara. Menurut Nasution (2003:11) wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.

2. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku, tindakan manusia dan fenomena alam (kejadian yang ada di alam sekitar), proses kerja dan pemanfaatan responden kecil. Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.

Observasi dapat dilakukan dengan partisipasi ataupun non-partisipasi. Pada observasi partisipasi, pengamat ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung, pengamat ikut sebagai peserta rapat atau pelatihan. Sedangkan pada observasi non-partisipasi pengamat tidak perlu ikut serta dalam kegiatan, hanya berperan untuk mengamati kegiatan, tidak ikut dalam kegiatan.

3. Dokumentasi

Menurut Creswell (2016:255) dokumentasi dalam penelitian kualitatif adalah qualitative documents (dokumen-dokumen kualitatif), dokumen yang berbentuk dokumen publik (makalah, koran, laporan kantor) maupun dokumen privat (surat, buku harian, atau e-mail atau surat elektronik).

Dokumen ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, video, data yang relevan penelitian (Sudaryono: 2017). Metode dokumentasi merupakan salah satu metode mengumpulkan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial, yang pada intinya digunakan untuk menelusuri data historis, menurut Bungin (2011:124).

Penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan data sekunder. Namun dalam penelitian tertentu, dokumen merupakan satu-satunya naskah, sehingga dianggap sebagai data utama, sehingga dokumen menduduki posisi sebagai sumber primer.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah bagian paling penting dalam sebuah penelitian yang menjadi serangkaian kegiatan mencari dan merumuskan berbagai data dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi lapangan untuk menjawab pertanyaan yang sudah dirumuskan.

Menurut Miles, Huberman dan Saldana yang merujuk pada buku *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (2014) mengatakan terdapat 4 alur analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan, memilih, memfokuskan dan mengabstraksikan data mentah yang diperoleh dari lapangan agar hanya data yang relevan dengan tujuan penelitian yang dipertahankan.

Reduksi data dilakukan sejak awal pengumpulan data dan berlangsung terus-menerus.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, transformasi, dan pengorganisasian data mentah dari lapangan agar menjadi informasi yang bermakna.

Tahapan ini terjadi selama kegiatan berjalan, dimulai sebelum informasi dikumpulkan sesuai dengan kerangka konseptual, masalah studi, dan metode pengumpulan data.

Adapun data kondensasi berupa ringkasan data, mengkode, menelusuri tema, dan mendesain gugus-gugus. Kondensasi data mampu menajamkan, mengelompokkan, memfokuskan, memilih yang dibutuhkan, dan mengatur data untuk mendapatkan kesimpulan.

3. Penyajian Data

Penyajian data menjadi sekumpulan informasi yang disusun untuk memberikan kesimpulan dan penentuan kebijakan. Adapun penyajian data kualitatif dapat berupa catatan lapangan (teks narasi), grafik, matriks, bagan, dan jaringan. Bentuk data tersebut mengkombinasikan informasi yang dibuat dengan bentuk yang mudah didapatkan dan terpadu, oleh karena itu membantu mengetahui kejadian yang berlangsung, dan mengukur keberhasilan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan (conclusion drawing) adalah proses merumuskan makna dari data yang telah direduksi dan disajikan, namun kesimpulan itulah yang akan menjadi induktif. Usaha mendapatkan kesimpulan secara konsisten dimulai sejak mengumpulkan data, mengetahui arti, melakukan pencatatan pola, mengkonfigurasi, membuat alur sebab akibat dan proporsi serta menjelaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dalam Penerbitan Dokumen Pendaftaran Kependudukan di Kota Jayapura Provinsi Papua

Pemerintah kota Jayapura berupaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan inovatif. ADM merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan secara daring (dalam jaringan) sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Perumusan ini berkaitan dengan kebijakan dan kewenangan mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan ADM. Inovasi tersebut bertujuan untuk menciptakan pelayanan penerbitan administrasi kependudukan yang ditujukan untuk memudahkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam upaya peningkatan kapasitas kompetensi dan profesionalisme sumber daya aparatur serta pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

ADM berfungsi sebagai alat digital untuk menghasilkan dokumen kependudukan, menandai transisi menuju layanan digital dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil, selain itu ADM berlokasi strategis di tempat-tempat yang mudah dijangkau dengan tujuan untuk memperluas kehadirannya di Mall Pelayanan Publik (MPP) dan Saga Abe.

Melalui inovasi pelayanan ini proses penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan dilakukan dengan lebih cepat dan memudahkan masyarakat serta dapat meminimalisir keterlambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Guna mengukur apakah hasil pelayanan tersebut sudah mencapai tujuan yang diharapkan atau belum, maka peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Gibson dan Steers dalam buku Sumaryadi

(2005:107-108), terdapat beberapa barometer pengukuran terhadap efektivitas, sebagai berikut:

1. Produksi atau Produktivitas
2. Mutu atau Kualitas
3. Efisiensi
4. Fleksibilitas
5. Kepuasan
6. Produksi atau Produktivitas

Kemampuan Disdukcapil kota Jayapura dalam pemanfaatan mesin ADM dalam penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan merupakan ukuran produktivitas dalam upaya percepatan kepemilikan dokumen pendaftaran kependudukan di kota Jayapura yang dapat dinilai dari prosedur pelayanan, jumlah penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan. Menurut Gibson dan Steers dalam buku Sumaryadi (2005:107-108), menyatakan bahwa “Produksi atau Produktivitas merupakan cerminan dari sebuah organisasi yang dalam membuat atau menghasilkan sejumlah barang dan jasa.” Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Disdukcapil kota Jayapura, bapak R.M, S.Sos., M.Si. Mengatakan bahwasannya:

“Pelayanan dengan menggunakan mesin ADM ini sudah sesuai prosedur, dimana masyarakat mendaftar apa keperluannya melalui portal pendaftaran online “Pacemace”, kemudian akan mendapatkan QR code di email masyarakat, kemudian datang ke mesin ADM dengan meng-scan QR code tersebut, dan dokumen akan dicetak secara otomatis.”

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 5 Desember 2025 pukul 09.51 WIT bertempat di kantor Disdukcapil kota Jayapura. Hal ini juga didukung oleh pernyataan Kepala Bidang PIAK (Pemanfaatan Informasi Administrasi Kependudukan), bapak S.W, S.Pt tentang pemanfaatan ADM, mengatakan bahwasannya:

“Mesin ADM bertujuan untuk memudahkan masyarakat, karena kita (Disdukcapil) tidak bisa menjangkau masyarakat pada hari libur artinya pada hari sabtu, minggu, atau hari libur lainnya masyarakat dapat mencetak dokumennya karena mesin ADM khususnya di Saga Abe mengikuti jam operasional Saga Abe”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 5 Desember 2025 pukul 14.33 WIT, yang bertempat di kantor Disdukcapil kota Jayapura. Hasil wawancara di atas didukung dengan adanya prosedur pelayanan penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan yang sudah ditetapkan oleh Disdukcapil kota Jayapura sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 Bab II Paragraf 3 Pasal 10-14 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Disdukcapil kota Jayapura. Bentuk dari pelaksanaan peraturan tersebut dengan memberikan dokumen pendaftaran kependudukan sebagai salah satu bukti autentik status kewarganegaraan.

Mempertegas prosedur dan mekanisme dari pemanfaatan ADM ini, peneliti menggali informasi yang bersumber dari wawancara dengan ADB (Administrator Database) Disdukcapil kota Jayapura, bapak M.S, S.Kom. Mengatakan bahwasannya:

“Mekanisme terkait penggunaan ADM ini telah disosialisasikan baik secara offline (media massa) maupun secara online (media sosial) kepada masyarakat melalui flyer yang

ditempatkan di samping mesin ADM tersebut atau postingan yang disebarakan melalui Facebook, Intagram, dan Tiktok.”

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 5 Desember 2025 pukul 20.23 WIT yang bertempat di rumah beliau. Disdukcapil kota Jayapura memiliki program dalam upaya percepatan kepemilikan dokumen pendaftaran kependudukan salah satunya adalah dengan pemanfaatan mesin ADM. Adapun persyaratan penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan dapat dilihat dalam Pasal 10-28 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 yang terdiri dari:

Paragraf 3, terkait Penerbitan Kartu keluarga

Paragraf 4, terkait Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Paragraf 5, terkait Penerbitan Kartu Identitas Anak

Paragraf 6, terkait Penerbitan Surat Keterangan Kependudukan Terhadap Pendaftaran Peristiwa Kependudukan

Prosedur penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan melalui pemanfaatan mesin ADM meliputi:

1. Pemohon mendaftar, dan meng-upload dokumen persyaratannya melalui portal pendaftaran online “Pacemace”.
2. Pemohon akan menerima QR Code di email, siap ke mesin ADM.
3. Pada mesin ADM, pilih “QR Code”.
4. Scan QR Code dari email ke alat scan di mesin ADM
5. Ambil dokumen dan selesai.

Terkait pelaksanaan di atas peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Dafduk (Pendaftaran Kependudukan) Disdukcapil kota Jayapura bapak, Y.K, S.IP. Mengatakan bahwasannya:

“Secara umum permohonan pencetakan dokumen pendaftaran kependudukan mengalami peningkatan, tetapi tidak ada peningkatan yang signifikan, biasanya permohonan dokumen pendaftaran kependudukan akan melonjak tinggi disaat musim pendaftaran murid baru, atau menjelang penerimaan siswa TNI dan Polri.”

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 5 Desember 2025 pukul 10.10 WIT yang bertempat di kantor Disdukcapil kota Jayapura. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor Disdukcapil kota Jayapura bahwa prosedur yang dilakukan telah sesuai dengan prosedur operasional yang tercantum di Standar Operasional Prosedur penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan, urutan prosedur pelayanan sudah lengkap dan efektif untuk dilaksanakan oleh petugas dan pemohon.

Sementara itu efektivitas pemanfaatan mesin ADM juga dapat dilihat berdasarkan jumlah penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan dalam beberapa bulan terakhir.

Efisiensi

Kemampuan Disdukcapil kota Jayapura untuk memberikan pelayanan penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan melalui pemanfaatan mesin ADM dengan cepat, tepat dan akurat. Menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107-108), efisiensi dapat diartikan sebagai sebuah rasio keluaran serta rencana yang telah disusun sebelumnya yang isi di dalamnya antar lain berupa jenis kegiatan, biaya dan sumber daya yang diperlukan

nantinya untuk mendukung pelaksanaan kegiatan serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana.

Dalam pelaksanaannya efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan mesin ADM harus memperhatikan faktor-faktor berdasarkan efisiensi yaitu pelaksanaan mulai dari proses input data, kemudian pelaksanaan tanda tangan elektronik, sampai kepada proses penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan di mesin ADM. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti laksanakan dengan Kepala Disdukcapil kota Jayapura, bapak R.M, S.Sos., M.Si. Mengatakan bahwasannya:

“Untuk mencetak dokumen menggunakan fasilitas mesin ADM sebenarnya sangat cepat, dimana setelah mendapatkan QR Code di email masyarakat dapat langsung menuju mesin ADM dan langsung meng-scan pada mesin ADM, dan tidak dipungut biaya sepeserpun alias gratis, paling masyarakat harus membeli paket data untuk menampilkan QR Codenya, itu saja jadi saya pikir sudah sangat praktis dan mudah dipahami oleh masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 5 Desember 2025 pukul 09.51 WIT bertempat di kantor Disdukcapil kota Jayapura. Adanya penumpukan masyarakat dalam menggunakan mesin ADM menurut peneliti disebabkan karena banyak masyarakat atau pemohon yang belum mengetahui secara lengkap bagaimana persyaratan dan prosedur pelayanan penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan melalui pemanfaatan mesin ADM. Hal ini disebabkan karena kurangnya literasi dari masyarakat mengenai penggunaan mesin ADM ini.

Faktor Penghambat dalam Efektivitas Pemanfaatan Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dalam Penerbitan Dokumen Pendaftaran Kependudukan di kota Jayapura Provinsi Papua

Suatu program yang dijalankan oleh organisasi tidak akan selalu berjalan dengan lancar. Faktor penghambat atau kendala pasti terjadi dalam setiap usaha yang dilakukan. Tetapi instansi pelaksana harus bersikap bijak dan cermat dalam menangani permasalahan yang ada untuk meminimalisir hambatan yang terjadi. Pemanfaatan mesin ADM dalam penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil kota Jayapura terkadang masih memiliki masalah dan hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan dan pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melaksanakan penelitian, peneliti menemukan faktor-faktor penghambat pemanfaatan mesin ADM dalam penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan di kota Jayapura provinsi Papua sebagai berikut:

1. Faktor Konektivitas jaringan internet

Kinerja mesin ADM sangat bergantung pada jaringan internet yang stabil, karena seluruh proses administrasi terhubung dengan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Terpusat milik Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri) yang sebelumnya SIAK Terdistribusi. Contohnya ketika koneksi terputus, proses login, sinkronisasi data, sehingga pencetakan dokumen otomatis akan tertunda atau gagal. Peneliti berkesempatan untuk melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Dafduk (Pendaftaran Kependudukan) kota Jayapura, bapak Y.K, S.IP. Mengatakan bahwasannya:

“Jika server mengalami masalah maka data pemohon tidak akan bisa dikirim ke pusat sehingga dokumen pendaftaran kependudukan tidak bisa diterbitkan sampai jaringan tersebut kembali normal.”

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 11 Desember 2025 pukul 09.07 WIT bertempat di kantor Disdukcapil kota Jayapura. Kondisi ini menyebabkan antrian, keluhan masyarakat, dan rendahnya tingkat pemanfaatan mesin ADM. Untuk itu dukungan infrastruktur jaringan dari penyedia jasa layanan internet dan kerja sama lintas sektor menjadi kunci utama agar konektivitas internet dapat mendukung pelayanan dengan memanfaatkan inovasi mesin ADM berjalan dengan optimal di kota Jayapura.

2. Faktor Gangguan Jaringan Listrik

Selain jaringan internet, ketersediaan listrik yang stabil juga menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan mesin ADM. Mesin ADM membutuhkan daya konstan untuk menghidupkan komputer, mesin printer, serta alat scanner yang berada pada mesin ADM.

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa daerah Papua termaksud dalam daerah dengan frekuensi pemadaman listrik yang sering, sehingga mesin ADM tidak dapat digunakan secara baik, tanpa perangkat pendukung seperti UPS (Uninterruptible Power Supply) atau genset maka mesin ADM beresiko rusak akibat pemadaman mendadak. Peneliti berkesempatan untuk melakukan wawancara dengan Plh. Kepala Bidang PDIP (Pemanfaatan Data dan Informasi Penduduk), Ibu V.Y, S.T. Mengatakan bahwasannya:

“Memang ada ketergantungan di pasokan listrik kalau listrik bagus ya pelayanan (mesin ADM) akan berjalan sebagaimana mestinya, tapi kalau listrik sering padam maka akan menghambat proses pelayanan, apapun itu.”

(Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 11 Desember 2025 pukul 09.27 WIT yang bertempat di kantor Disdukcapil kota Jayapura. Hal ini berdampak langsung pada penurunan jam operasional pelayanan publik dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan dalam pemanfaatan mesin ADM di kota Jayapura. Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diidentifikasi bahwasannya faktor terhambatnya pelayanan dalam pemanfaatan mesin ADM dalam penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan di kota Jayapura salah satunya adalah konektivitas internet dan jaringan listrik yang tidak stabil, sehingga dapat menghambat proses administrasi kependudukan.

3. Faktor Perangkat Keras (Hardware)

Permasalahan pada perangkat keras yang digunakan sering terjadi pada printer pencetakan blanko yang digunakan untuk mencetak E-KTP dan KIA. Printer pencetakan blanko menghadapi masalah terkait suhu, dimana ketika pemakaian yang terlalu intens, maka suhu akan menjadi panas, ketika suhu terlalu panas maka kartu yang dicetak bisa lengket di dalam mesin, sehingga menghambat keluarnya kartu dan mesin menjadi rusak.

Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak Kepala Disdukcapil sebelumnya pada saat peneliti melakukan wawancara, beliau mengatakan bahwasannya:

“Kami tidak memberikan kewenangan ADM untuk mencetak blanko, artinya ADM tidak bisa mencetak E-KTP dan KIA, hal ini dikarenakan mesin pencetakan yang dimiliki ADM saat ini dialokasikan ke kantor karena mesin cetak di kantor rusak.”

Selain itu, tersedianya suku cadang dan tenaga teknis di wilayah timur Indonesia masih terbatas. Proses perbaikannya biasanya harus menunggu pengiriman dari pusat yang biasa memakan waktu yang lama. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme service (pemeliharaan) berkala dan pelatihan teknis lokal agar faktor penghambat teknis ini dapat segera diatasi.

4. Faktor Perangkat Lunak (Software)

Beberapa laporan dari ADB (Administrator Database) menunjukkan bahwa mesin ADM masih mengalami gangguan sistem seperti error pada proses pencetakan dokumen. Hal ini sesuai dengan pernyataan pegawai yang bertindak sebagai Administrator Database (ADB) Disdukcapil kota Jayapura pada saat peneliti melakukan wawancara, beliau mengatakan bahwasannya:

“Kekurangan kita (Disdukcapil kota Jayapura) dalam pelayanan ADM salah satunya adalah mesin ADM yang bisa mencetak dari IKD (Identitas Kependudukan Digital) itu hanya di Saga Abe, sampai sekarang kami terus berkonsultasi dengan pusat tetapi belum mengetahui penyebab dari mesin ADM MPP yang tidak bisa mencetak dari IKD.”

Hambatan ini mencerminkan bahwa transformasi digital pelayanan publik tidak hanya memerlukan perangkat keras, tetapi juga perangkat lunak yang stabil, aman, dan mudah digunakan. Dengan memperkuat aspek perangkat lunak, mesin ADM dapat optimal menjadi solusi digital yang efektif, efisien dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat kota Jayapura.

5. Faktor Kurangnya Pendampingan dari Petugas

Walaupun mesin ADM didesain untuk memberikan pelayanan “mandiri”, masyarakat masih membutuhkan pendampingan petugas terutama saat pertama kali menggunakan mesin ADM. Namun, pada mesin ADM di Saga Abe belum tersedianya petugas yang mendampingi. Akibatnya, banyak masyarakat khususnya lanjut usia atau masyarakat dengan literasi digital rendah merasa kebingungan atau ragu untuk menggunakan mesin ADM tersebut tanpa bantuan pendampingan dari petugas Disdukcapil kota Jayapura.

Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak Kepala Seksi Pendataan Penduduk sebelumnya pada saat peneliti melakukan wawancara, beliau mengatakan bahwasannya:

“Untuk pegawai yang dialokasikan untuk memfasilitasi pelayanan mesin ADM hanya mesin ADM yang berlokasi di MPP (Mall Pelayanan Publik) yaitu berjumlah 2 orang yang kami rolling dua-dua orang setiap harinya, karena untuk sekarang baru MPP yang bisa mengakomodir stand Dukcapil baru di MPP, sedangkan mesin ADM yang lokasinya di Saga Abe belum ada stand, sehingga kami berharap masyarakat yang sudah tau cara-cara menggunakan mesin ADM dapat membantu keluarganya, atau sodaranya, atau temannya agar bisa menggunakan fasilitas mesin ADM ini.”

Tidak semua masyarakat memiliki kesempatan maupun kemampuan untuk mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah kota Jayapura khususnya Disdukcapil, walaupun memiliki tujuan yang baik bagi masyarakat karena kondisi pendidikan dan pengetahuan masyarakat kota Jayapura. Pendampingan petugas tetap menjadi penting agar fungsi edukatif dan pelayanan dalam pemanfaatan mesin ADM dapat berjalan efektif.

Hambatan-hambatan di atas menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan dengan memanfaatkan mesin ADM bukan hanya soal menghadirkan mesin, tetapi juga membangun ekosistem pendukung yang kuat, mencakup kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, serta kesadaran masyarakat.

Upaya Mengatasi Hambatan Efektivitas Pemanfaatan Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dalam Penerbitan Dokumen Pendaftaran Kependudukan di Kota Jayapura Provinsi Papua

Berdasarkan uraian peneliti tentang faktor-faktor penghambat efektivitas pemanfaatan mesin ADM dalam penerbitan dokumen pendaftaran di kota Jayapura provinsi Papua, maka Disdukcapil kota Jayapura juga melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan efektivitas pemanfaatan mesin ADM sebagai berikut :

1. Upaya Memperbaiki Jaringan Server

Berbagai upaya yang dilakukan operator dalam memperbaiki sever yang mengalami gangguan yaitu operator langsung mencari tahu gangguan yang terjadi dan melaporkannya kepada Kepala Dinas sehingga dapat ditindaklanjuti sehingga tidak terlalu lama menghambat jalannya proses pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui mesin ADM. Peneliti melakukan wawancara dengan pegawai Disdukcapil kota Jayapura, bapak M.S, S.Kom yang bertindak sebagai Administrator Database (ADB). Mengatakan bahwasannya:

“Jaringan Disdukcapil kota Jayapura berpusat pada jaringan lokal, pusat, dan BsrE (Balai Sertifikasi Elektronik). Jika dalam proses pelayanan terjadi gangguan jaringan kami tidak dapat melakukan pelayanan. Hal ini dikarenakan jika jaringan server gangguan maka seluruh akses ke SIAK juga tidak dapat dilakukan, sehingga operator harus bisa mencari solusi yaitu melakukan koordinasi dengan Kepala Dinas untuk melakukan pelaporan serta menghubungi service provider (operator penyedia layanan) yaitu Ditjen Dukcapil Kemendagri serta Telkom sehingga proses perbaikan dapat dilakukan secepatnya.”

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 16 Desember 2025 pukul 18.27 WIT yang bertempat di rumah beliau. Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil kota Jayapura yaitu dengan langsung menghubungi service provider (operator penyedia layanan) agar gangguan dapat langsung diatasi dan proses pelayanan pun dapat berjalan seperti semula.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti pada pembahasan Efektivitas Pemanfaatan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dalam Penerbitan Dokumen Pendaftaran Kependudukan di kota Jayapura provinsi Papua, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan berdasarkan dari teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam buku Sumaryadi (2005:107-108), Efektivitas Pemanfaatan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dalam Penerbitan Dokumen Pendaftaran Kependudukan di kota Jayapura provinsi Papua, telah efektif dan berjalan cukup baik yang dilihat dari dimensi produktivitas atau produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan. Namun masih terdapat dimensi yang

belum tercapai yaitu dimensi efisiensi dan dimensi fleksibilitas, sehingga pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan dengan memanfaatkan mesin ADM berdasarkan teori Gibson dan Steers dalam buku Sumaryadi (2005:107-108) telah efektif untuk mencetak dokumen pendaftaran kependudukan, namun belum optimal sehingga masih dapat dimaksimalkan atau ditingkatkan lagi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti mengenai efektivitas pemanfaatan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dalam penerbitan dokumen pendaftaran kependudukan di Kota Jayapura, Provinsi Papua, peneliti menyimpulkan bahwa pemanfaatan mesin ADM telah berjalan dengan cukup baik meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Berdasarkan teori efektivitas menurut Gibson dan Steers dalam buku Sumaryadi (2005:107-108), efektivitas pemanfaatan mesin ADM dapat dinilai dari beberapa dimensi, antara lain: produktivitas atau produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

Pemanfaatan mesin ADM di Kota Jayapura telah efektif dari segi produktivitas dan kualitas pelayanan, namun masih ada dimensi efisiensi dan fleksibilitas yang perlu diperbaiki agar penerbitan dokumen kependudukan dapat lebih optimal. Secara lebih rinci, dimensi produktivitas atau produksi sudah terlaksana dengan baik, terlihat dari prosedur pelayanan dan jumlah dokumen yang diterbitkan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Di sisi kualitas, pemanfaatan mesin ADM telah sesuai dengan standar pelayanan operasional (SOP) yang ada. Namun, untuk dimensi efisiensi, masih terdapat kekurangan terkait dengan ketepatan waktu, biaya, serta kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur dan persyaratan layanan. Dimensi fleksibilitas sudah berjalan cukup baik karena mesin ADM memudahkan masyarakat untuk mengakses dokumen kependudukan di luar jam operasional kantor. Sementara itu, dimensi kepuasan masyarakat juga telah tercapai, terbukti dengan umpan balik positif dari masyarakat terkait kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanan. Faktor penghambat dalam pemanfaatan mesin ADM ini meliputi masalah konektivitas jaringan internet, gangguan listrik, masalah perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software), serta kurangnya pendampingan dari petugas yang dapat membantu masyarakat dalam proses pemanfaatan mesin ADM.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M D, and D G Manar. 2025. "Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan" *Journal of Politic and Government*
- Anggraini, M. D., & Manar, D. G. (2025). Implementasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (Studi penelitian pada Dinas Kependudukan dan ...). *Journal of Politic and Government*.
- Ardiwidjaja, R. (2016). Pelestarian warisan budaya bahari: Daya tarik kapal tradisional sebagai kapal wisata.
- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). Peran digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan administratif kantor. Dalam *Bookchapter Administrasi*.
- Hadi, I., & Widnyani, I. A. P. S. (2024). Modernisasi dan digitalisasi public service:

- Mewujudkan Indonesia emas melalui harmonisasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*, 6(2), 639–658.
- Kamaluddin, S., Pongtuluran, R., & Juli, L. (2024). Revolusi birokrasi di Papua: Menghadirkan pelayanan publik prima di tengah keterbatasan infrastruktur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*.
- Konorop, S. Y. (2025). Tantangan dan perkembangan otonomi khusus dalam peningkatan pendidikan dasar di Papua Selatan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Marewa, Y. B., & Parinussa, E. M. (2020). Perlindungan pulau-pulau terluar Indonesia berdasarkan konsep negara kepulauan. *Paulus Law Journal*.
- Nikawanti, G., & Aca, R. (2021). Ecoliteracy: Membangun ketahanan pangan dari kekayaan maritim Indonesia. *Jurnal Kemaritiman: Indonesian Journal of Maritime*.
- Nurhidayanti, M. (2025). Penerapan teknologi artificial intelligence dalam peningkatan layanan publik: Kajian multidisiplin antara teknologi dan administrasi publik. *Jurnal Multidisiplin Terpadu*.
- Nuriman, E. J., Hidayat, R., Setiabudi, A., & Dewi, M. P. (2025). Bonus demografi: Peluang atau tantangan bagi kemajuan Indonesia di tahun 2045. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*.
- Pradnyandari, M. P., Yudhiantara, I. M., & Putra, I. P. A. P. (2025). Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM): Analisis kinerja pelayanan publik melalui model service quality di Kota Denpasar. *Jurnal Good Governance*.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*.
- Siagian, Z. A. P., & Dompok, T. (2024). Sistem perbandingan data kependudukan di Indonesia dan Malaysia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Teknologi*.
- Siburian, E. S., Ginting, E. M., & Syahfitri, M. D. (2025). Bonus demografi sebagai peluang dan tantangan bagi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana*.
- Srikandi, D. (2025). Strategi transformasi digital dalam peningkatan pelayanan publik daerah. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Sudaryono. (2019). *Metodologi penelitian* (Edisi ke-2). Rajagrafindo Persada.
- Sunaryo, T. (2019). Indonesia sebagai negara kepulauan. *Jurnal Kajian Stratejik Ketahanan Nasional*.
- Suprasetya, G., & Sik. (2024). Optimalisasi tata kelola pembangunan di daerah otonomi baru (DOB) Papua guna menjaga keutuhan NKRI. *Taskap PPRA LXVI*.
- Taftahzani, R. I., Rafif, F. A., & Adya, F. N. P. (2025). Reformasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam perspektif New Public Service: Studi kasus Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). *Jurnal Ilmiah Wahana*.
- Terniawan, D. (2025). KTP dalam genggam: Revolusi akses layanan adminduk di era digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*.
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi program identitas kependudukan digital dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*.