

## Inovasi Pelayanan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan

*Innovation in Public Services Through the Independent Population Administration Kiosk (ADM) at the Department of Population and Civil Registration of Balikpapan City*

**Mayada Putri Nor Fadhila, Trenda Aktiva Oktariyanda**

<sup>1,2</sup>S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Negeri Surabaya

### ARTICLE INFO

#### Riwayat artikel:

Received 23 April 2026

Revised 25 April 2026

Accepted 30 April 2026

Available online 09 May 2026

#### Keywords

*Inovasi, Administrasi Kependudukan, Mesin ADM*

#### Keywords:

*Innovation, Population Administration, ADM Machinery*



*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*

*Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda*

### ABSTRACT

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk di Indonesia dan juga terdapat temuan berbagai permasalahan maladministrasi pada penerapan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, membuat pemerintah terdorong untuk menciptakan sebuah inovasi berbasis teknologi. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri menciptakan sebuah inovasi yaitu berupa Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Dalam hal ini masyarakat dapat mencetak dokumen kependudukan secara mandiri pada mesin ADM dengan waktu yang singkat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan merupakan salah satu instansi kependudukan yang menyelenggarakan inovasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun fokus penelitian menggunakan teori tipologi inovasi yang dikemukakan oleh Halvorsen et al. 2005, yaitu a new or improved service, process innovation, administrative innovation, system innovation, conceptual

innovation, radical change of rationality. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menurut Miles dan Huberman yaitu, data collection, data reduction, data display, conclusion drawing/verification. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa penerapan mesin ADM di Dukcapil Balikpapan sudah berjalan dengan baik, banyak masyarakat yang menggunakan dan merasa terbantu dengan adanya mesin ADM ini. Namun, tidak sedikit pula Masyarakat yang masih kesulitan dalam mengakses mesin ADM ini, sehingga membutuhkan bantuan oleh petugas Dukcapil Balikpapan.

### ABSTRAK

*Along with the rapid population growth in Indonesia and there are also findings of various maladministration problems in the implementation of population administration services in Indonesia, the government is encouraged to create a technology-based innovation. The Directorate General of Population and Civil Registration of the Ministry of Home Affairs created an innovation, namely in the form of the Independent Dukcapil Pavilion Machine (ADM). In this case, the public can print population documents independently on the ADM machine in a short time. The Balikpapan City Population and Civil Registration Office is one of the population agencies that organizes the innovation. This study uses a qualitative descriptive research method. The focus of the research uses the theory of innovation typology proposed by Halvorsen et al. 2005, namely a new or improved service, process innovation, administrative innovation, system innovation, conceptual innovation, radical change of rationality. According to Miles and Huberman, the data analysis techniques used are, data collection, data reduction, data display, conclusion drawing/verification. The results of this study show that the implementation of the ADM machine in Dukcapil Balikpapan has been running well, many people use and feel helped by the existence of this ADM machine. However, not a few people still have difficulty accessing this ADM machine, so they need the help of Balikpapan Dukcapil officers.*

### PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk di Indonesia saat ini mengalami peningkatan di setiap tahunnya,

\*Corresponding Author

Email: [mayada.19098@mhs.unesa.ac.id](mailto:mayada.19098@mhs.unesa.ac.id), [trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)

hal ini tentunya menjadi perhatian utama bagi pemerintah serta bagi masyarakat secara keseluruhan. Dikarenakan nantinya Indonesia akan menghadapi berbagai macam tantangan pada sektor pembangunan, ekonomi, sosial, serta lingkungan. Menurut sensus penduduk pada tahun 2020 tercatat sebanyak 270 juta jiwa, yang dapat dikatakan bahwa jumlah penduduk Indonesia mengalami peningkatan sebanyak 3 kali lipat dibandingkan dari hasil sensus pertama yang dilakukan setelah kemerdekaan RI pada tahun 1961 yaitu tercatat sekitar 97 juta jiwa. Mulai pada tahun 2000 dan hingga saat ini Indonesia sudah memasuki posisi ke-4 (empat) dari 5 (lima) negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia di tahun 2024 yang dimana peringkat pertama diduduki oleh India yaitu sekitar 1,46 miliar jiwa, urutan kedua diduduki oleh Tiongkok, China yaitu sekitar 1,41 miliar jiwa, urutan ketiga diduduki oleh Amerika Serikat yaitu sekitar 347 juta jiwa, urutan keempat oleh Indonesia yaitu sekitar 286,7 juta jiwa, dan urutan kelima oleh Pakistan yaitu sekitar 255 juta jiwa. (Badan Pusat Statistik, 2025).

Dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 jumlah penduduk di Indonesia mencapai sebanyak 270,20 jiwa, kemudian mengalami kenaikan sebesar 0,92% di tahun 2021 yaitu dengan jumlah penduduk sebanyak 272,68 jiwa, lalu mengalami kenaikan lagi sebesar 1,13% di tahun 2022 dengan jumlah penduduk sebanyak 275,77 juta jiwa, pada tahun 2023 juga mengalami kenaikan sebesar 1,05% dengan jumlah penduduk sebanyak 278,69 juta jiwa, kemudian pada tahun 2024 mengalami kenaikan sebesar 1,04% yaitu dengan jumlah penduduk sebanyak 281,60 juta jiwa, dan pada tahun 2025 diproyeksikan akan mengalami peningkatan sebesar 1,82% yaitu dengan jumlah penduduk yang diperkirakan mencapai sebanyak 286,74 juta jiwa atau dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Penduduk Indonesia dari Tahun 2020-2025

| <b>Jumlah Penduduk Indonesia (Juta Jiwa)</b> |             |             |             |             |             |
|----------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>2020</b>                                  | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> | <b>2024</b> | <b>2025</b> |
| 270,20                                       | 272,68      | 275,77      | 278,69      | 281,60      | 286,74      |

Berdasarkan pada data tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 sampai tahun 2021 mengalami peningkatan jumlah penduduk sebanyak +2,48 juta jiwa, kemudian pada tahun 2021 sampai tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak +3,09 juta jiwa, lalu pada tahun 2022 hingga tahun 2023 mengalami peningkatan sebanyak +2,92 juta jiwa, pada tahun 2023 hingga tahun 2024 mengalami peningkatan yang lebih sedikit dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak +2,91 juta jiwa, kemudian di tahun 2024 sampai dengan tahun 2025 mengalami lonjakan jumlah penduduk yang cukup tinggi daripada beberapa tahun kebelakang yaitu sebanyak +5,14 juta jiwa. Maka total kenaikan penduduk Indonesia dalam rentang waktu 5 tahun (2020-2025) yakni bertambah sekitar 16,54 juta jiwa dan total presentase kenaikan yang secara akumulatif populasi Indonesia tumbuh sebesar 6,12%. (Badan Pusat Statistik, 2025).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa, pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, maupun hal administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, bagi setiap warga negara yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan sebuah bentuk dari penyediaan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, yang dilakukan berdasarkan ketentuan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan. (Mukarom & Laksana, 2016:41). Pelayanan publik merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berdasarkan pada sebuah ketetapan peraturan perundang-undangan. Dalam pemenuhan

tuntutan tersebut, kesanggupan dan kesediaan birokrasi publik semakin diharuskan untuk adanya peningkatan, agar tidak terjadinya kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat pada satu sisi dan kesanggupan aparatur dalam melaksanakan fungsi pelayanan pada sisi yang lain. (Oktariyanda & Meirinawati, 2018:29).

Peraturan tentang administrasi kependudukan tentunya telah ditetapkan dan disusun sedemikian rupa di dalam UU yang menyatakan bahwa negara benar-benar menginginkan setiap warga negaranya mendapatkan hak yang sepatutnya didapatkan sesuai dengan peraturan yang ada. (Ashila & Prabawati, 2024). Administrasi kependudukan adalah sebuah sistem yang memiliki tujuan untuk mencatat, mengelola, dan menyimpan informasi mengenai data-data penduduk suatu negara. Admindex juga merupakan serangkaian kegiatan yang menyangkut dalam hal penyusunan ataupun merilis sebuah dokumen maupun data kependudukan, serta nantinya hasil tersebut digunakan sebagai alat untuk memajukan pembangunan dalam sektor pelayanan publik serta sektor lainnya. (Putri, 2022). Dalam sebuah proses administrasi kependudukan tentunya melibatkan berbagai kegiatan yaitu seperti pendaftaran penduduk baru, pembaruan data, serta penerbitan dokumen identitas penduduk seperti KTP, KK, dan dokumen lainnya yang biasa dijumpai pada instansi pemerintahan yang terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) adalah salah satu lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab pada administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah tersebut. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil tentunya memiliki tugas utama yaitu melakukan pendaftaran penduduk baru, kelahiran, kematian, perceraian serta perkawinan, kemudian pembaruan informasi data kependudukan, serta menerbitkan dokumen-dokumen administrasi kependudukan. Sebagai lembaga pemerintahan yang menaungi tentang administrasi kependudukan, Dukcapil juga diwajibkan untuk mematuhi serta menaati undang-undang dan peraturan yang telah ditetapkan. (Ashila & Prabawati, 2024). Segala bentuk dokumen kependudukan telah diatur secara sebaik mungkin oleh pemerintah maupun instansi terkait, walaupun terkadang pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan dan tidak jarang terdapat masalah pada realisasinya. Permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang seringkali terjadi adalah pemberian layanan prosedur yang masih berbelit-belit atau sulit untuk dipahami, penyelesaian dokumen kependudukan yang masih sangat lambat, mahal dan juga menyusahakan masyarakat, dan tidak jarang terdapat pungutan liar atau calo. (Septiana dkk., 2022). Permasalahan lainnya yang menjadi perhatian ialah pada sistem antrian, dan juga proses pelayanan yang masih membutuhkan waktu yang cukup panjang dan lama. Sehingga hal tersebut juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. (Dewi & Oktariyanda, 2022). Maka hal tersebut menjadi sebuah permasalahan yang seharusnya diperhatikan sebagai bahan untuk dilakukannya pembenahan dan evaluasi oleh instansi terkait.

Dalam memenuhi kebutuhannya yaitu pada bidang administrasi kependudukan, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Ditjen Dukcapil Kemendagri) tentunya terus berupaya dalam berinovasi. Salah satu inovasi yang telah dilakukan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri adalah dengan berinovasi menciptakan sebuah mesin dengan sebutan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Mesin ADM tersebut telah diluncurkan oleh Mendagri Prof. H.M. Tito Karnavian pada tanggal 25 November 2019 di Hotel Discovery Ancol Jakarta, mesin ADM diciptakan bukan tanpa sebab tentunya melainkan sebagai salah satu alat alternatif dalam pelayanan publik yang tentunya akan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mencetak seluruh dokumen kependudukannya yang sama mudahnya dengan menarik uang pada mesin ATM Bank. (Kumparan.com, 2019). Terdapat keunggulan yang disuguhkan oleh mesin ADM ini yaitu ada pada ketersediaannya yang tanpa adanya batas waktu,

dan merupakan bagian dari program Dukcapil Go Digital yang telah menandai adanya pergeseran dari sistem kerja yang manual menjadi sistem kerja digital.

Mesin ADM merupakan sebuah alat yang menggunakan penggabungan dari beberapa perangkat pendukung dan juga menggunakan sistem aplikasi yang cukup kompatibel, serta terhubung dengan Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) yang memiliki fungsi sebagai sistem alternatif dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang telah terdaftar dalam database kependudukan, diluar daripada unit pelayanan utama pada dinas dan unit pelaksana, hal tersebut telah dijelaskan dalam Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku. Mesin ADM memiliki fungsi untuk mempermudah dalam proses penerbitan dokumen kependudukan yang terbagi menjadi 3 kategori yaitu sebagai berikut:

1. Dokumen dalam bentuk Kartu yang terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Identitas Anak (KIA).
2. Dokumen dalam bentuk Akta yang terdiri dari Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan Akta Pengesahan Anak.
3. Dokumen dalam bentuk Surat yang terdiri dari Surat Keterangan Pindah, Pindah Datang, Pindah Datang ke Luar Negeri, Datang dari Luar Negeri, Tempat Tinggal, Keterangan Kelahiran, Lahir Mati, dan lain sebagainya.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di lapangan, terdapat beberapa fenomena atau permasalahan yang ditemukan yaitu salah satunya adalah masih banyak masyarakat dari kalangan tua yang kesulitan dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara online atau mandiri, dikarenakan mereka tidak mengerti bagaimana cara mengakses pelayanan secara online dan juga kebanyakan dari mereka tidak memiliki smartphone pribadi yang dapat mengakses internet. Maka banyak dari mereka yang masih mengandalkan sistem pelayanan secara manual yaitu dengan mendatangi kantor dukcapil secara langsung. Hal tersebut telah disampaikan oleh salah satu pemohon pelayanan adminduk yaitu Ibu Lita selaku masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan dokumen kartu keluarga, yaitu sebagai berikut:

“Saya itu tidak tau mbak kalau masalah daftar online begini, apalagi saya juga sudah tua kan, jadi ya masih pakai cara yang lama aja kayak gini datang ke dukcapil bawa berkas-berkasnya terus biar diurus sama pegawainya, saya ngikut aja gimana alurnya yang dikasih tau pegawainya itu mbak. Nah kalau mesin ADM ini juga tadi dibantu sama mereka soalnya takut salah-salah pencet juga kan, karena ya sama aja saya gak tau cara pakainya gitu.” (Wawancara, 16 Juni 2025).

Pernyataan Ibu Lita tersebut didukung dengan pendapat Ibu Yani selaku masyarakat yang juga melakukan kepengurusan dokumen kartu keluarga dalam wawancara yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

“Buat saya sebagai orang yang sudah tua ya mbak agak susah kalau lewat online-online gitu gak ngerti saya soalnya, terus juga anak saya kan merantau jadi saya lebih baik langsung datang aja ke kantor dukcapil mbak biar gak pusing juga saya. Kalau mesin ADM ini saya baru tau kalau ternyata jadinya bakalan cepet, tadi sih saya dibantu mbak pegawainya buat cetak kk nya.” (Wawancara, 16 Juni 2025).

Dari kedua pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan online tersebut sebenarnya dapat diakses oleh masyarakat yang telah mengerti akan adanya internet, karena dalam mengakses pelayanan tersebut memerlukan smartphone yang dapat menjangkau internet untuk membuka website dukcapil, namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang khususnya pada kalangan tua tidak memiliki handphone yang dapat menjangkau internet. Kemudian fenomena lain yang ditemukan adalah mesin ADM tidak dapat ditempatkan pada sembarang lokasi, karena pada mesin tersebut terdapat serangkaian komputer, printer beserta kertas HVS A4 80gram, serta scanner (alat pemindai), serta mesin memerlukan koneksi jaringan

tersendiri yang stabil atau dapat menggunakan koneksi Wi-Fi, sehingga mesin ADM tidak bisa ditinggal begitu saja tanpa adanya sekuritas yang aman dan terkendali. Diperlukannya penjagaan khusus untuk mesinnya, karena untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti jika sewaktu-waktu salah satu dari alatnya mengalami kendala/kerusakan atau stok kertas pada printer habis, maka memerlukan petugas yang diberikan tanggung jawab untuk menanganinya.

Oleh sebab itu, maka fokus pada penelitian ini adalah untuk melihat aspek penerapan Inovasi Pelayanan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan. Melalui penelitian ini akan diketahui bagaimana Inovasi Mesin ADM ini dijalankan, karena sebagaimana mestinya mesin ADM ini merupakan alat bantu yang diciptakan untuk mempermudah masyarakat dan pegawai dukcapil dalam percepatan untuk memperoleh dokumen kependudukannya. Maka dari itu, peneliti tertarik mengambil topik ini dengan judul "Inovasi Pelayanan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan."

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dari pelaksanaan Inovasi Pelayanan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan. Lokasi penelitian ini adalah di Dispendukcapil Kota Balikpapan. Penelitian ini berfokus Pada penelitian ini juga akan dijelaskan menggunakan teori tipologi inovasi yang telah dikemukakan oleh Halvorsen et al (dalam Basuki dkk, 2018) yang terdiri dari enam indikator, yaitu sebagai berikut:

1. *A New or Improved Service* (Layanan Baru atau yang Ditingkatkan)  
Layanan baru atau yang ditingkatkan dapat dilihat dari bagaimana peran mesin ADM menjadi sebuah inovasi yang dapat mengubah layanan publik, yang sebelumnya dilakukan secara manual oleh petugas Dukcapil Kota Balikpapan menjadi layanan yang dapat dilakukan secara online dan mandiri oleh masyarakat Kota Balikpapan.
2. *Process Innovation* (Inovasi Proses)  
Inovasi proses dalam inovasi mesin ADM dapat dilihat pada suatu perubahan proses pelayanan administrasi kependudukan pada sebelum dan sesudah dijalanannya inovasi tersebut, yang termasuk juga dalam penyederhanaan sebuah prosedur, efisiensi waktu pelayanan, serta pengurangan antrean dalam proses pelayanan.
3. *Administrative Innovation* (Inovasi Administratif)  
Inovasi administratif pada inovasi mesin ADM dapat dilihat dengan adanya perubahan dari segi aspek administrasi dan tata kelola pelayanan, seperti pada kebijakan internal, pembagian tugas, dan juga kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan mesin ADM.
4. *System Innovation* (Inovasi Sistem)  
Inovasi sistem pada inovasi mesin ADM meliputi keterkaitan antara sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi mesin ADM dengan sistem informasi kependudukan yang ada, serta kerjasama antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat dalam mendorong penyelenggaraan layanan.
5. *Conceptual Innovation* (Inovasi Konseptual)  
Inovasi konseptual dalam inovasi mesin ADM dapat dilihat pada perubahan cara pandang dan paradigma pelayanan publik yang dimana mesin ADM memperlihatkan adanya suatu pergeseran konsep pelayanan, yang pada konsep sebelumnya lebih berorientasi kepada aparatur menjadi konsep yang berorientasi pada masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat diposisikan sebagai subjek aktif yang mendapatkan akses layanan secara mandiri.

#### 6. *Radical Change of Rationality* (Perubahan Radikal dalam Rasionalitas)

Perubahan radikal dalam rasionalitas mengacu pada sebuah perubahan mendasar dalam cara berpikir, nilai, dan cara kerja penyelenggara pelayanan publik yang disebabkan oleh penerapan inovasi mesin ADM, termasuk dengan perubahan budaya kerja para aparatur dan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang lebih modern.

Adapun subjek penelitian ini dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dan masyarakat. Sumber data yang digunakan meliputi sumber data primer meliputi wawancara dan observasi serta sumber data sekunder yang diperoleh dari pihak ketiga atau dari dokumen berupa jurnal, surat, publikasi pemerintah, otobiografi dan lain sebagainya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang telah didapatkan akan dianalisis menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2010) meliputi *data collection*, *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan telah memiliki satu unit Mesin ADM yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Dukcapil Kemendagri dan telah diimplementasikan sejak tahun 2021. Mesin ADM adalah sebuah singkatan dari Anjungan Dukcapil Mandiri yang merupakan salah satu solusi inovasi mesin yang dapat menunjang pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan memberikan pelayanan yang alternatif berbeda dari biasanya, maka hal ini membuat masyarakat menjadi merasakan perbedaan dari pelayanan yang sebelumnya didapatkan. Dimana hal tersebut juga dilatar belakangi dengan aspek pelayanan sebelumnya dalam proses penerbitan dokumen yang masih menggunakan cara manual yaitu harus ke kantor Dukcapil serta melewati berbagai macam tahapan, kemudian dari segi waktu pada pelayanan sebelumnya juga memerlukan waktu beberapa hari bahkan hingga berminggu-minggu.

Berdasarkan Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada era digitalisasi maka pemerintah berkomitmen untuk melakukan suatu transformasi digital pada pelayanan publik yang berbasis teknologi. Pada hal ini mesin ADM memanfaatkan teknologi web modern, yang memiliki tujuan sebagai alat penunjang yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses sistem layanan administrasi kependudukan secara mandiri, efektif dan efisien. Sama halnya dengan mesin ATM yang dapat diakses secara mandiri sebagai alat transaksi keuangan, mesin ADM ini digunakan sebagai alat pencetak dokumen kependudukan secara langsung yang dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat. Mesin ini menjadi sebuah sistem layanan yang berbentuk self- service machine (layanan mandiri) yang secara langsung terhubung dengan database kependudukan nasional milik Dirjen Dukcapil. Hal ini memungkinkan masyarakat yang menggunakan mesin ADM dapat mencetak dokumen administrasi kependudukan secara mandiri, real time, dan tanpa bantuan petugas. Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Imam Saputra selaku Operator SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan, yaitu:

“Sistem kerja mesin ADM ini yang pertama yaitu terkoneksi terlebih dahulu dengan database, karena disitu mesin dapat melihat sistem bagaimana transportasi digital dari dokumen yang diterbitkan melalui e-mail. Jadi tidak memungkinkan mesin ini jika kita menginput tanpa ada e-mail maka dokumen tidak bisa tercetak.” (Wawancara, 16 Juni 2025).

Mesin ADM tersebut terhubung dengan database kependudukan pusat yang dimana artinya adalah mesin ADM tidak bekerja secara mandiri namun, bergantung pada koneksi secara langsung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. Maka dengan koneksi tersebut, mesin ADM dapat mampu mengakses, menampilkan, serta memverifikasi

dokumen yang telah diproses secara digital, seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya. Pada keseluruhan proses ini dilakukan melalui sistem yang sudah terintegrasi secara digital, termasuk dalam pengiriman dokumen yang telah selesai melalui e-mail pemohon atau pun via website dukcapil. Maka dari itu mesin ADM tidak dapat mencetak dokumen jika para pemohon tidak menyertakan e-mail saat proses pengajuan permohonan, dikarenakan e-mail tersebut memiliki fungsi sebagai identitas digital dan media distribusi dokumen secara elektronik. Jika tidak menuliskan e-mail, maka sistem tidak dapat mengirimkan QR Code atau link dokumen yang nantinya akan digunakan untuk mencetak dokumen di mesin ADM. Pernyataan tersebut juga diperjelas dengan pernyataan Ibu Ami Pujiati selaku Operator Layanan Operasional Dukcapil Balikpapan yaitu sebagai berikut:

“Cara kerja dari ADM itu yang pertama masyarakat harus melakukan pendaftaran dan pengajuan permohonan via online dulu, lalu setelah pendaftaran di verifikasi kemudian pengajuan permohonan dan menunggu berkasnya jadi, kemudian kalau sudah selesai berkasnya akan dikirim via e-mail pemohon, nah pada e-mail itu terdapat qr code sama pin yang digunakan untuk akses mesinnya.” (Wawancara, 16 Juni 2025).

Dalam kasus praktik maladministrasi yang telah seringkali terjadi pada birokrasi, membuat masyarakat menjadi terbiasa dengan keberadaan calo/pihak ketiga yang pada akhirnya mengurangi rasa kepercayaan terhadap instansi. Dalam layanan yang telah disediakan oleh instansi yaitu melalui mesin ADM ini tentunya membantu mengurangi beban kepada masyarakat dalam segi waktu dan juga biaya, karena dilakukan secara mandiri dan juga online tentunya tidak memerlukan banyak waktu dan juga tidak ada biaya yang perlu dikeluarkan untuk hal kepengurusan administrasi kependudukan. Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Widoyoko selaku Analisis Kebijakan Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan, yaitu sebagai berikut:

“Hanya saja terkadang masyarakat masih menggunakan pihak ketiga. Pasti yang pertama kali mereka katakan begini, ah ribet, ada ga temen didalam? Yaudah gak papa deh bayar jasanya, nah itu yang membuat adanya kesan tidak adanya transparansi, padahal bukan seperti itu yang sebenarnya terjadi.” (Wawancara, 16 Juni 2025).

Pada pernyataan tersebut dapat dijelaskan bahwa, terkadang masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak ingin meluangkan waktunya hanya untuk sekedar melakukan permohonan administrasi kependudukan secara mandiri atau secara online, yang dimana terkadang malah melakukan hal yang tidak seharusnya dilakukan oleh mereka yakni menggunakan pihak ketiga sebagai solusi akhir dalam menyelesaikan kepengurusan dokumen. Padahal jika dibandingkan dengan mengurus dokumen adminduk secara mandiri, maka lebih meminimalisir pengeluaran atau biaya yang akan dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus dokumen. Karena jika menggunakan pihak ketiga, maka pemohon tersebut mengharuskan dirinya untuk mengeluarkan biaya yang lebih besar untuk membayar pihak ketiga tersebut. Dengan adanya inovasi mesin ADM serta pelayanan online yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan kepada masyarakat, sangat membantu dan juga mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan secara praktis tanpa adanya hambatan dalam fleksibilitasnya. Hal yang juga menjadi dasar atas pengadaan inovasi tersebut adalah terjadinya antrian yang sangat panjang pada saat sebelum adanya inovasi yang membuat pelayanan menjadi sangat lambat dan dapat dilihat pada gambar berikut:

Implementasi Inovasi Mesin ADM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan Dapat dianalisis sebagai berikut:

1. *A New or Improved Service* (Pelayanan Baru atau yang Ditingkatkan)

Tujuan dari pelayanan baru atau yang ditingkatkan adalah untuk menentukan apakah

inisiatif inovasi pemerintah saat ini, khususnya di bidang pelayanan publik, sudah tepat atau masih memerlukan kemajuan dalam implementasinya. Untuk meneliti layanan baru atau yang ditingkatkan, beberapa bidang studi penting, khususnya, apa alasan mendasar munculnya suatu inovasi, dan apa persyaratan atau standarnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya ADM menjadi solusi yang dapat menunjang pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efektif dan efisien. Dapat ditinjau kembali dalam hasil penelitian ini ditemukan adanya suatu transformasi pelayanan adminduk. Pada transformasi tersebut menunjukkan sebuah perubahan pelayanan yang sebelumnya telah ada kemudian ditingkatkan menjadi lebih baik dan maju, yaitu dari yang sebelumnya dilakukan dengan sistem manual yang diharuskan untuk bertatap muka secara langsung serta membawa berkas-berkas dokumen secara fisik yang cukup beresiko terjadinya kerusakan atau berhamburan, dan juga diharuskan untuk mengantre dengan waktu tunggu yang cukup lama membuat proses pelayanan adminduk semakin terasa lambat. Kemudian berubah menjadi pelayanan yang berbasis digital, yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi maka, pelayanan saat ini dapat dilakukan secara online dan mencetak dokumen dengan mudah secara mandiri melalui mesin ADM. Hal tersebut telah berjalan dengan baik dan selaras dengan tujuan dari pelayanan baru atau yang ditingkatkan, karena telah terjadinya sebuah kemajuan dalam peningkatan pelayanan menjadi lebih baik.

Setelah adanya inovasi mesin ADM, pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara online dan mandiri, mulai dari pengajuan permohonan dokumen hingga pencetakan dokumen. Masyarakat dapat mengajukan permohonan melalui website resmi Dukcapil, kemudian setelah diverifikasi akan menerima notifikasi melalui email berupa dokumen digital, QR code, serta PIN yang digunakan untuk mencetak dokumen secara mandiri melalui mesin ADM. Inovasi ini juga memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengalami kenaikan dari 83,27% pada tahun 2020 menjadi 94,41% pada tahun 2024. Selain itu, cakupan penerbitan dokumen pencatatan sipil juga meningkat dari 89,95% pada tahun 2020 menjadi 97,43% pada tahun 2024. Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa penggunaan mesin ADM dinilai mudah, praktis, serta mempercepat proses penerbitan dokumen, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu antrean panjang seperti pada sistem pelayanan sebelumnya.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi mesin ADM mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena beberapa faktor. Pertama, digitalisasi pelayanan memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih fleksibel dan efisien dari segi waktu. Kedua, inovasi ini juga mengurangi interaksi langsung antara masyarakat dan petugas, sehingga dapat meminimalisir potensi praktik maladministrasi seperti pungutan liar atau penggunaan jasa calo yang sebelumnya sering terjadi dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Ketiga, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik juga mendorong efisiensi sumber daya manusia. Jika sebelumnya pelayanan membutuhkan banyak petugas untuk menangani antrean manual, kini hanya diperlukan beberapa petugas untuk memberikan arahan kepada masyarakat dalam menggunakan mesin ADM. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa tidak semua masyarakat dapat langsung memanfaatkan inovasi tersebut secara optimal. Kelompok masyarakat tertentu, terutama lansia atau masyarakat yang kurang memahami teknologi digital, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem pelayanan berbasis digital tersebut.

## 2. *Process Innovation* (Inovasi Proses)

*Process innovation* adalah sebuah proses perubahan dalam hal pelayanan ke arah yang lebih baik. Proses inovasi juga dapat dilihat dari dua hal yaitu aturan khusus dan jaminan



pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan telah membawa perubahan yang signifikan pada proses pelayanan administrasi kependudukan. Perubahan tersebut terlihat dari transformasi prosedur pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi pelayanan berbasis digital yang dapat diakses secara online oleh masyarakat. Inovasi proses ini didukung oleh berbagai regulasi yang menjadi dasar implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring, seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring serta Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Regulasi tersebut mendorong pemerintah daerah untuk melakukan digitalisasi pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, proses pelayanan administrasi kependudukan saat ini dimulai dari pengajuan permohonan dokumen melalui website resmi Dukcapil, kemudian masyarakat mengunggah persyaratan yang diperlukan secara digital. Setelah berkas diverifikasi oleh petugas, masyarakat akan menerima notifikasi melalui email yang berisi QR code dan PIN untuk melakukan pencetakan dokumen secara mandiri melalui mesin ADM. Perubahan proses ini juga berdampak pada penurunan jumlah antrean di kantor Dukcapil. Masyarakat tidak lagi harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan karena sebagian besar proses dapat dilakukan secara mandiri melalui sistem online. Bahkan waktu tunggu penerbitan dokumen yang sebelumnya dapat mencapai 2–3 hari kini dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu hari.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui teori inovasi proses dalam sektor publik yang dikemukakan oleh Halvorsen (2005) yang menyatakan bahwa inovasi proses merupakan perubahan pada metode atau prosedur dalam penyampaian layanan publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Menurut teori tersebut, inovasi proses biasanya ditandai dengan penggunaan teknologi baru yang mampu mengubah mekanisme kerja organisasi sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan transparan. Selain itu, teori New Public Management (NPM) juga menjelaskan bahwa organisasi sektor publik perlu mengadopsi pendekatan manajemen yang lebih efisien dan berorientasi pada hasil. Salah satu bentuk penerapan konsep tersebut adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja birokrasi dan kualitas layanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi proses melalui penggunaan mesin ADM memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Pertama, digitalisasi proses pelayanan memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan dokumen secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih efisien dan mengurangi kepadatan antrean di kantor pelayanan. Kedua, sistem pelayanan berbasis digital yang terintegrasi dengan database kependudukan nasional membantu meminimalisir risiko kesalahan manusia (*human error*) dalam proses pengolahan data. Proses verifikasi data juga menjadi lebih cepat karena dilakukan melalui sistem yang telah terhubung secara langsung dengan pusat data kependudukan. Ketiga, perubahan proses pelayanan ini juga memberikan kemudahan bagi masyarakat karena waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan dokumen menjadi lebih singkat. Jika sebelumnya masyarakat harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkan dokumen, kini proses tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif lebih cepat. Namun demikian, proses inovasi ini juga menghadapi tantangan berupa kemampuan masyarakat dalam beradaptasi dengan sistem digital. Sebagian masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi masih memerlukan bantuan dari petugas dalam melakukan pengajuan dokumen secara online.

### 3. *Administrative Innovation* (Inovasi Administratif)

*Administrative Innovation* memiliki fokus terhadap pemberian informasi serta bantuan dalam pengembangan inovasi. inovasi sangat erat kaitannya dengan pemberian inovasi. Inovasi tersebut dibuat untuk digunakan oleh masyarakat apabila dalam hal pemberian informasi kurang maksimal, maka akan berdampak pada ketidak tahuan masyarakat mengenai inovasi yang telah diterapkan serta cara penggunaannya. Perlu berbagai tindakan yang dilakukan pemerintah khususnya pembuat inovasi untuk memberikan inovasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti, mesin ADM terhubung dengan database kependudukan pusat yang dimana adalah mesin ADM tidak bekerja secara mandiri namun sudah terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi administratif dalam penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan berkaitan dengan bagaimana informasi mengenai layanan baru disampaikan kepada masyarakat serta bagaimana instansi mengelola penyebaran informasi tersebut. Dalam pelaksanaannya, Dinas Dukcapil Kota Balikpapan melakukan berbagai bentuk sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan mesin ADM dan sistem pelayanan administrasi kependudukan secara online. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui berbagai media, baik media konvensional maupun media digital, seperti videotron di ruang publik, website resmi Dukcapil, serta media sosial seperti Instagram dan Facebook.

Selain itu, informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan dokumen, serta mekanisme penggunaan mesin ADM juga disebarakan melalui berbagai platform berita online sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai layanan tersebut secara lebih luas. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah berupaya meningkatkan akses informasi kepada masyarakat agar inovasi pelayanan yang diterapkan dapat diketahui dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa sebagian masyarakat mengetahui keberadaan mesin ADM melalui media sosial maupun berita online. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh instansi cukup efektif dalam menyebarkan informasi mengenai inovasi pelayanan publik tersebut.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui teori inovasi administratif yang dikemukakan oleh Damanpour (1991) yang menyatakan bahwa inovasi administratif berkaitan dengan perubahan dalam struktur organisasi, sistem manajemen, serta mekanisme komunikasi yang digunakan dalam organisasi untuk mendukung implementasi inovasi. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi administratif sering kali melibatkan perubahan dalam cara organisasi menyampaikan informasi, mengelola komunikasi dengan masyarakat, serta mengembangkan sistem koordinasi yang lebih efektif. Selain itu, teori komunikasi organisasi juga menjelaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh efektivitas penyebaran informasi kepada masyarakat. Semakin luas dan jelas informasi yang disampaikan, maka semakin besar pula peluang masyarakat untuk memahami serta memanfaatkan inovasi yang telah diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi administratif dalam penerapan mesin ADM berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem pelayanan baru karena adanya strategi komunikasi yang cukup beragam. Pertama, penggunaan berbagai media komunikasi seperti media sosial, website resmi, serta media massa online memungkinkan informasi mengenai inovasi pelayanan dapat menjangkau berbagai kelompok masyarakat. Hal ini penting karena masyarakat memiliki preferensi media yang berbeda-beda dalam memperoleh informasi. Kedua, pemanfaatan media digital juga memungkinkan penyebaran informasi dilakukan secara lebih cepat dan luas dibandingkan metode sosialisasi konvensional. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan kapan saja dan di mana saja. Ketiga, penyampaian informasi yang

jelas mengenai prosedur pelayanan membantu masyarakat untuk memahami cara menggunakan layanan secara mandiri. Hal ini penting dalam mendukung keberhasilan inovasi mesin ADM yang berbasis pada konsep pelayanan mandiri (self-service). Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami penggunaan mesin ADM, terutama masyarakat yang kurang terbiasa menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat masih perlu terus dilakukan agar pemanfaatan inovasi pelayanan ini dapat lebih optimal.

#### 4. *System Innovation* (Inovasi Sistem)

*System innovation* (inovasi sistem) merupakan sebuah sistem baru atau sebuah perubahan mendasar dari sistem yang telah ada sebelumnya dengan mendirikan sebuah organisasi baru atau kerja sama dengan instansi-instansi terkait sebagai wujud penerapan dan pengembangannya. Inovasi Sistem berkaitan dengan perubahan jaringan konektivitas dan relasi penyedia layanan dengan pihak lain dalam mendukung perubahan dan pengelolaan dan kemajuan organisasi. Di dalam *system innovation* atau inovasi sistem ada dua hal yang dapat dilihat yaitu sistem inovasinya dan kerjasama pengembangan inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi sistem dalam penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan berkaitan dengan perubahan sistem pelayanan administrasi kependudukan dari sistem birokrasi manual menjadi sistem pelayanan berbasis digital dan mandiri. Sebelum adanya inovasi tersebut, pelayanan administrasi kependudukan lebih banyak bergantung pada peran petugas dalam proses pengajuan, pengolahan, hingga penerbitan dokumen kependudukan. Namun dengan adanya mesin ADM, sistem pelayanan mengalami perubahan menjadi layanan yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses dan mencetak dokumen secara mandiri setelah melakukan pengajuan melalui sistem online.

Perubahan sistem ini juga mengarah pada konsep *self-service governance*, yaitu pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara mandiri tanpa harus bergantung sepenuhnya pada petugas pelayanan. Mesin ADM memungkinkan masyarakat mencetak dokumen kependudukan kapan saja selama memiliki QR code dan PIN yang telah diberikan oleh sistem. Bahkan mesin tersebut dapat diakses selama 24 jam sehingga memberikan fleksibilitas bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Selain itu, inovasi sistem ini juga mendorong perubahan pola pikir masyarakat terhadap pelayanan publik. Jika sebelumnya masyarakat terbiasa dengan pelayanan manual yang memerlukan berkas fisik dan interaksi langsung dengan petugas, kini masyarakat mulai beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital yang lebih praktis dan efisien. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa proses adaptasi terhadap sistem pelayanan digital tidak selalu berjalan mudah bagi semua kelompok masyarakat. Beberapa masyarakat, terutama yang kurang memahami teknologi digital, masih memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan baru tersebut.

Mulgan & Albury (2003) menunjukan bahwa inovasi yang berhasil merupakan hasil kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan suatu metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi. Apa yang telah ditunjukkan Mulgan & Albury tersebut telah membuktikan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk dari proses semata.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui teori inovasi sistem yang dikemukakan oleh Halvorsen (2005) yang menyatakan bahwa inovasi sistem merupakan perubahan mendasar pada struktur atau sistem kerja organisasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Dalam sektor publik, inovasi sistem biasanya melibatkan perubahan dalam

mekanisme penyampaian layanan, integrasi teknologi informasi, serta pengembangan kerja sama antara berbagai komponen dalam sistem pelayanan. Selain itu, konsep e-government juga menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, serta aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Melalui penerapan sistem digital, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi sistem melalui penerapan mesin ADM memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap perubahan sistem pelayanan administrasi kependudukan. Pertama, penggunaan sistem digital memungkinkan integrasi antara proses pengajuan permohonan dokumen dengan database kependudukan nasional. Hal ini membuat proses verifikasi data menjadi lebih cepat dan akurat karena sistem dapat langsung mengakses data kependudukan yang telah tersimpan dalam database nasional. Kedua, konsep pelayanan mandiri (self-service) yang diterapkan melalui mesin ADM memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengakses layanan secara lebih fleksibel tanpa harus bergantung sepenuhnya pada petugas pelayanan. Ketiga, inovasi sistem ini juga mendorong perubahan paradigma pelayanan publik dari sistem birokrasi yang bersifat administratif menjadi sistem pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun demikian, perubahan sistem pelayanan ini juga memerlukan proses adaptasi bagi masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang sama, sehingga sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan sistem pelayanan berbasis digital tersebut.

#### 5. *Conceptual Innovation* (Inovasi Konseptual)

*Conceptual Innovation* melihat pada konsep perubahan yang dirasakan oleh pembuat inovasi maupun masyarakat sebagai sasaran inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi konseptual dalam penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan berkaitan dengan perubahan konsep pelayanan publik yang lebih modern, efektif, dan berbasis digital. Penerapan mesin ADM tidak hanya menghadirkan perubahan pada sistem pelayanan, tetapi juga membawa perubahan dalam cara kerja organisasi serta peran petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, meskipun struktur organisasi tidak mengalami perubahan yang signifikan, terdapat penyesuaian pada tugas dan keterampilan pegawai dalam mengoperasikan serta mendukung pelayanan berbasis teknologi tersebut.

Pegawai yang sebelumnya hanya bertugas dalam proses administrasi manual kini juga memiliki peran dalam memberikan arahan kepada masyarakat mengenai penggunaan mesin ADM serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital. Dengan demikian, inovasi ini mendorong peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai dalam menghadapi perkembangan teknologi dalam pelayanan publik. Selain itu, inovasi konseptual ini juga berdampak pada efisiensi internal organisasi. Dengan adanya sistem pelayanan yang berbasis digital, beban kerja pegawai yang sebelumnya berkaitan dengan proses administrasi manual dapat berkurang karena sebagian proses pelayanan telah dilakukan secara otomatis melalui sistem yang terintegrasi dengan database kependudukan. Perubahan lainnya juga terlihat pada sistem pelaporan dan pengawasan dokumen kependudukan. Dokumen yang dicetak melalui mesin ADM secara otomatis tercatat dalam database kependudukan yang terhubung dengan sistem pusat, sehingga proses pengawasan dan pemantauan data dapat dilakukan secara lebih efektif dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui teori inovasi konseptual yang dikemukakan oleh Halvorsen (2005) yang menyatakan bahwa inovasi konseptual merupakan perubahan dalam cara pandang organisasi terhadap suatu layanan, termasuk perubahan dalam

pendekatan, strategi, serta konsep dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi konseptual sering kali berkaitan dengan perubahan paradigma pelayanan dari sistem birokrasi tradisional menuju sistem pelayanan yang lebih modern, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, teori New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003) juga menjelaskan bahwa pelayanan publik seharusnya berorientasi pada kepentingan masyarakat serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dalam hal ini, penerapan mesin ADM mencerminkan upaya pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi konseptual dalam penerapan mesin ADM memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena adanya perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pertama, penerapan sistem pelayanan berbasis digital mendorong perubahan konsep pelayanan dari sistem yang sebelumnya bersifat manual menjadi sistem yang lebih modern dan berbasis teknologi informasi. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih efisien dan transparan. Kedua, inovasi ini juga mendorong peningkatan kompetensi pegawai dalam menghadapi perkembangan teknologi. Pegawai tidak lagi hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Ketiga, integrasi sistem pelayanan dengan database kependudukan nasional memungkinkan proses pengawasan serta pelaporan data menjadi lebih akurat dan terkontrol. Dengan demikian, potensi kesalahan administrasi maupun praktik maladministrasi dapat diminimalisir. Namun demikian, perubahan konsep pelayanan ini juga memerlukan proses penyesuaian baik bagi pegawai maupun masyarakat. Organisasi perlu memastikan bahwa pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital, sementara masyarakat juga perlu diberikan pemahaman mengenai cara memanfaatkan layanan tersebut secara mandiri.

#### 6. *Radical Change of Rationality* (Perubahan Radikal terhadap Rasionalitas)

*Radical Change* berfokus pada pola pikir atau pandangan terhadap suatu inovasi dari pihak internal atau para pegawai dari instansi tempat inovasi tersebut diluncurkan. Penerapan sebuah inovasi tentunya memberi dampak yang besar khususnya dalam hal perbaikan pelayanan publik sehingga orang-orang atau instansi yang telah sangat berusaha membuat inovasi seharusnya diberikan apresiasi yang terbaik agar memacu dan lebih termotivasi.

Dalam kaitannya dengan manajemen sektor publik, inovasi berarti penggunaan metode dan strategi desain kebijakan baru serta standard operating system yang baru bagi sektor publik untuk menyelesaikan persoalan publik. Dengan demikian, menurut Adriana Alberti and Guido Bertucci (dalam Pauzi, 2018) inovasi dalam governance maupun administrasi publik merupakan suatu jawaban kreatif, efektif dan unik untuk menyelesaikan persoalan-persoalan baru atau sebagai jawaban baru atas masalah-masalah lama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan merupakan bagian dari perubahan kebijakan pelayanan publik yang didorong oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri. Kebijakan ini bertujuan untuk mendorong transformasi pelayanan administrasi kependudukan menuju sistem pelayanan berbasis digital yang lebih efisien dan transparan. Dalam implementasinya, pemerintah daerah berperan dalam mendukung kebijakan tersebut dengan menyediakan fasilitas pelayanan serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan mesin ADM. Dukungan pemerintah daerah tersebut menunjukkan adanya komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi

informasi.

Selain itu, pemerintah juga melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan sistem pelayanan baru kepada masyarakat, seperti melalui kegiatan sosialisasi, pendekatan langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor Dukcapil, serta memberikan arahan mengenai penggunaan mesin ADM. Upaya tersebut bertujuan agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa salah satu tantangan utama dalam penerapan inovasi ini adalah kesiapan masyarakat dalam beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital. Tidak semua masyarakat dapat langsung menerima perubahan tersebut karena adanya perbedaan tingkat pemahaman terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, proses adaptasi masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi inovasi pelayanan ini.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui teori inovasi sektor publik yang dikemukakan oleh Halvorsen (2005) yang menyatakan bahwa *radical change of rationality* merupakan perubahan mendasar dalam cara pemerintah memandang dan mengelola pelayanan publik. Perubahan ini biasanya ditandai dengan adanya kebijakan baru yang mengubah orientasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih efisien, transparan, dan berbasis teknologi. Selain itu, teori Digital Government juga menjelaskan bahwa transformasi digital dalam pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam konsep ini, pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai fasilitator yang menyediakan sistem pelayanan yang dapat diakses secara mudah oleh masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan rasionalitas dalam pelayanan administrasi kependudukan terjadi karena adanya dorongan kebijakan dari pemerintah pusat yang mengarahkan instansi pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan berbasis digital. Pertama, perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi dalam sistem pelayanan publik agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital. Kedua, penerapan mesin ADM merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengurangi praktik maladministrasi serta meningkatkan transparansi pelayanan publik. Dengan sistem yang berbasis digital, proses pelayanan menjadi lebih terkontrol karena seluruh data tercatat dalam sistem yang terintegrasi. Ketiga, perubahan orientasi pelayanan publik juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan. Namun demikian, perubahan rasionalitas dalam pelayanan publik ini juga memerlukan proses penyesuaian bagi masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki tingkat literasi digital yang sama, sehingga diperlukan upaya sosialisasi serta pendampingan agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan sistem pelayanan digital tersebut.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mesin ADM yang merupakan singkatan dari Anjungan Dukcapil Mandiri, diciptakan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Mesin ADM ini merupakan sebuah inovasi yang digunakan sebagai alat penunjang dalam penerbitan dokumen kependudukan yang berbasis teknologi serta dapat dilakukan secara mandiri oleh masyarakat umum. Mesin ADM ini salah satunya diimplementasikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan pada tahun 2021 dioperasikan hingga sekarang. Mesin ini dapat digunakan dengan cara, masyarakat terlebih dahulu melakukan pendaftaran permohonan secara online, kemudian setelah mengisi semua data informasi untuk verifikasi diri serta menginput berkas-berkas yang diperlukan. Maka,

Masyarakat hanya tinggal menunggu proses diverifikasi oleh petugas dukcapil. Setelah proses selesai maka Masyarakat akan mendapatkan e-mail yang berupa informasi permohonan serta qr code dan pin yang dapat digunakan untuk melakukan penerbitan dokumen kependudukan melalui mesin ADM yang telah disediakan.

*Governance A New or Improved Service*, penerapan mesin ADM menghadirkan pelayanan baru yang lebih praktis dan efisien dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya yang masih bersifat manual. Masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen secara online dan mencetak dokumen secara mandiri melalui mesin ADM, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan fleksibel.

*Process Innovation*, terdapat perubahan signifikan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis digital. Proses pelayanan kini dapat dilakukan melalui sistem online yang terintegrasi dengan database kependudukan, sehingga mampu mempercepat proses penerbitan dokumen serta mengurangi antrean di kantor Dukcapil.

*Administrative Innovation*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan telah melakukan berbagai upaya sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial, website resmi, videotron, serta media berita online. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem pelayanan baru serta penggunaan mesin ADM.

*System Innovation*, inovasi mesin ADM telah mengubah sistem pelayanan administrasi kependudukan dari yang sebelumnya bergantung pada petugas menjadi pelayanan yang bersifat mandiri (self-service). Sistem ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan secara lebih fleksibel dan efisien.

*Conceptual Innovation*, penerapan mesin ADM juga membawa perubahan pada konsep pelayanan publik yang lebih modern, efektif, dan berbasis teknologi. Selain itu, inovasi ini juga mendorong peningkatan kompetensi pegawai dalam menghadapi perkembangan teknologi serta meningkatkan efisiensi kerja organisasi.

*Radical Change of Rationality*, penerapan mesin ADM merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis digital yang didorong oleh kebijakan pemerintah pusat. Inovasi ini menunjukkan adanya perubahan orientasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, inovasi mesin ADM telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Balikpapan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, terutama terkait dengan kemampuan sebagian masyarakat dalam beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat membantu dalam penerapan inovasi mesin ADM. Beberapa saran tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi dan edukasi penggunaan secara langsung kepada masyarakat, dan juga melakukan sosialisasi melalui media sosial pada akun instagram resmi Dukcapil Balikpapan, serta membuat banner disebelah mesin ADM yang dapat berisikan tata cara penggunaan mesin ADM dengan jelas.
2. Melakukan evaluasi sistem, dikarenakan mesin ADM seharusnya dapat mencetak e-KTP secara mandiri pada mesin. Sehingga untuk saat ini hanya dapat melakukan pencetakan dokumen kependudukan yang menggunakan kertas HVS saja.
3. Menempatkan petugas khusus untuk dapat memberikan bantuan kepada masyarakat yang

kurang paham akan teknologi khususnya untuk masyarakat yang lanjut usia, serta dapat membenahi jika mesin berkendala yaitu seperti kertas yang habis, mesin pencetak dan monitor yang error.

## REFERENSI

- Ashila, A. Y., & Prabawati, I. (2024). Kajian Komunikasi Publik Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan Dengan Media Anjungan Dukcapil Mandiri Di Kota Madiun. *Publika*, 597-606.
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2(3), 207-216.
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm)(Studi Kasus Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika*, 637-652.
- KumparanNews. (2019, 25 November). Mesin ADM Resmi Diluncurkan Mendagri Tito Bikin e-KTP Cuma 1,5 Menit. <https://kumparan.com/kumparannews/mesin-adm-resmi-diluncurkan-mendagri-tito-bikin-e-ktp-cuma-1-5-menit-1sK7FsO1jDQ/full>
- Mukarom, Z., & Laksana, M.W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik, Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung:Pustaka Setia.
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Surabaya:Unesa University Press.
- PUTRI, L. A. P. (2022). *PEMANFAATAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENERBITAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BIREUEN PROVINSI ACEH* (Doctoral dissertation, IPDN JATINANGOR).
- Septiana, D., & Putra, L. R. (2022). INOVASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN:(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Journal Publicuho*, 5(4), 1343-1354.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.