



## **EFEKTIVITAS ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENINGKATAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Safni Rahman<sup>1\*</sup>, Arnold Ferdinand Bura<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang, Indonesia  
*Email:* safnirh@gmail.com, arnoldbura08@gmail.com

Received: (25-09-2025), Accepted: (28-11-2025), Published Online: (09-12-2025)

### **ABSTRAK**

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kepemilikan KTP-el di Kabupaten Sleman telah mencapai 100% dan Akta Kelahiran hampir menyentuh 100%, menunjukkan pelayanan penerbitan dokumen tersebut sudah memuaskan. Namun, kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) baru sekitar 70%, sehingga belum maksimal jika dibandingkan dengan dokumen lain. Pemerintah Kabupaten Sleman berinovasi menghadirkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) untuk mendekatkan dan mempermudah layanan. Kehadiran ADM diharapkan memperbaiki kualitas pelayanan, mengefektifkan penerbitan dokumen kependudukan, serta menjadi solusi selama pandemi Covid-19 karena pemohon tidak perlu berkerumun atau bertatap muka dengan petugas. Tujuan: Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa berpengaruh pelayanan ADM terhadap peningkatan kepemilikan KIA di Kabupaten Sleman. Metode: Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen, kemudian dianalisis dengan teknik analisis kualitatif. Hasil/Temuan: ADM membantu masyarakat yang tidak memiliki waktu datang ke kantor karena permohonan dapat dilakukan secara online melalui smartphone atau komputer, lalu dicetak di ADM setelah konfirmasi petugas. Namun, rata-rata pemohon online hanya sekitar 12 orang per hari, jauh dari target 100 pemohon. Kesimpulan: ADM mempermudah proses permohonan hingga pencetakan dokumen kependudukan, tetapi kontribusinya terhadap kepemilikan KIA masih rendah. Sejak Juli 2019 hingga Januari 2023, pelayanan KIA melalui ADM hanya menyumbang 4% dari total kepemilikan KIA semester II tahun 2022, sehingga belum efektif meningkatkan kepemilikan KIA di Kabupaten Sleman.

**Kata kunci:** Efektivitas, Anjungan Dukcapil Mandiri, Kartu Identitas Anak

## **ABSTRACT**

*Problem Statement/Background (GAP): Ownership of e-KTP in Sleman Regency has reached 100% and Birth Certificates have almost reached 100%, indicating that the service for issuing these documents is satisfactory. However, ownership of Child Identity Cards (KIA) is only around 70%, so it is not optimal when compared to other documents. The Sleman Regency Government innovated by introducing the Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) machine to bring services closer and easier. The presence of ADM is expected to improve service quality, streamline the issuance of population documents, and be a solution during the Covid-19 pandemic because applicants do not need to crowd or meet face to face with officers. Purpose: This study aims to determine the influence of ADM services on increasing KIA ownership in Sleman Regency. Method: This study uses an empirical legal method with a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and document studies, then analyzed using qualitative analysis techniques. Result: ADM helps people who do not have time to come to the office because applications can be made online via smartphone or computer, then printed at ADM after confirmation by officers. However, the average number of online applicants is only around 12 people per day, far from the target of 100 applicants. Conclusion: ADM simplifies the application process and printing of population documents, but its contribution to KIA ownership remains low. From July 2019 to January 2023, KIA services through ADM contributed only 4% of total KIA ownership in the second half of 2022, thus not effectively increasing KIA ownership in Sleman Regency.*

**Keywords:** Effectiveness, Automated Dukcapil Machines, Child Identity Card

## **PENDAHULUAN**

Pemerintahan memiliki fungsi utama seperti fungsi pelayanan, pengaturan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan masyarakat. Bentuk pelayanan kepada masyarakat yang terkait dengan fungsi pemerintah adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil). Ditjen Dukcapil dibentuk untuk mewujudkan cita-cita UUD 1945, yaitu memberikan pengakuan dan perlindungan hukum atas peristiwa penting yang dialami di dalam maupun di luar Negara Kesatuan Republik Indonesia, serta membantu Kemendagri dalam merealisasikan pelayanan administrasi kependudukan untuk membahagiakan masyarakat. Arti dari membahagiakan dalam konteks ini adalah memberi kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Namun, pandangan masyarakat secara luas terhadap pelayanan administrasi kependudukan masih sarat dengan problematika. Permasalahan yang sering muncul

antara lain prosedur yang rumit dan melelahkan, antrean panjang yang memakan waktu lama, hingga ketidakpastian dalam pencetakan dokumen yang menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan laporan Ombudsman RI tahun 2019, terdapat 249 laporan masyarakat terkait administrasi kependudukan, dengan rincian 57% berupa penundaan berlarut, 22,1% tidak memberikan pelayanan, dan 10,4% penyimpangan prosedur. Banyaknya temuan permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kondisi ini semakin diperparah dengan adanya pandemi Covid-19 yang menambah daftar permasalahan dan tantangan bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan.

Sebagai respon atas berbagai permasalahan tersebut, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dengan adanya regulasi ini diharapkan muncul inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga kualitas pelayanan publik dapat meningkat. Salah satu inovasi yang diluncurkan Ditjen Dukcapil adalah Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada bulan November 2019. ADM merupakan mesin atau perangkat yang dapat mencetak 23 dokumen kependudukan, termasuk Kartu Identitas Anak (KIA), dengan sistem pengoperasian yang menyerupai mesin ATM di bank. Kehadiran ADM diharapkan mampu menjawab keluhan masyarakat terkait prosedur yang rumit, antrean panjang, dan keterbatasan waktu, karena masyarakat dapat mengakses dokumen kependudukan secara lebih cepat, mandiri, dan efisien.

Selain itu, urgensi penelitian ini juga diperkuat oleh adanya Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, khususnya Pasal 27 ayat (1) yang menyatakan bahwa identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya, dan ayat (2) yang menegaskan bahwa identitas anak dituangkan dalam akta kelahiran. Namun, akta kelahiran pada dasarnya hanya memberikan status hukum anak dan menunjukkan kewarganegaraan seseorang (Aryanti, 2014: 3). Oleh karena itu, dibutuhkan kartu identitas yang terintegrasi secara nasional sebagai bentuk perlindungan hukum bagi anak untuk memperoleh hak-haknya. Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, pemerintah menetapkan KIA sebagai instrumen perlindungan hukum bagi anak usia 0–17 tahun yang belum menikah. Tujuan penerbitan KIA sebagaimana tercantum dalam

Pasal 2 adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik, serta sebagai upaya pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Kabupaten Sleman termasuk salah satu daerah yang telah menerbitkan KIA sejak 2017 sebagai bentuk perlindungan hak konstitusional anak. Pemerintah Kabupaten Sleman juga telah mengadakan mesin ADM sebanyak 8 unit sejak awal peluncurannya, kemudian menambah 3 unit lagi sehingga kini berjumlah 11 unit. Keberadaan mesin ADM ini diharapkan dapat mengefektifkan dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan KIA bagi masyarakat. Dengan demikian, penelitian mengenai efektivitas pelayanan ADM dalam meningkatkan kepemilikan KIA di Kabupaten Sleman menjadi penting dilakukan. Penelitian ini diperlukan untuk menilai sejauh mana inovasi ADM mampu menjawab problematika pelayanan administrasi kependudukan, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang masih muncul dalam pelaksanaannya, serta merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa peneliti terdahulu. Santaya Elpaskah Lunny (2021), dengan judul Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Magetan, menemukan bahwa penerapan pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri di Kabupaten Magetan belum efektif. Faktor utama penyebabnya adalah masyarakat belum mengetahui apa itu ADM dan bagaimana penggunaannya. Peneliti Titi Cahyanti (2021), dengan judul Optimalisasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Rangka Pemenuhan Hak Identitas Anak (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman), diketahui bahwa penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman belum optimal. Hambatan utama yang ditemukan antara lain keterbatasan SDM, pelayanan yang belum maksimal, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah. Peneliti Dinda Ayudya (2022), dengan judul Efektivitas Kebijakan Pengadaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Ambon, diketahui bahwa kebijakan pengadaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam penerbitan Akta Kelahiran belum efektif karena masih terdapat masalah dalam pengoperasian mesin ADM sehingga belum dapat mencetak dokumen kependudukan.

Permasalahan yang akan penulis tekankan dalam penelitian ini adalah apakah layanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) efektif dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Sleman, apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan Anjungan Dukcapil Mandiri di Kabupaten Sleman, serta bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dalam mengatasi hambatan pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri di Kabupaten Sleman. Permasalahan ini penting untuk dikaji karena keberadaan ADM sebagai inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan diharapkan mampu menjawab berbagai keluhan masyarakat terkait prosedur yang rumit, antrean panjang, dan keterbatasan waktu dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, efektivitas ADM dalam meningkatkan kepemilikan KIA belum dapat dipastikan tanpa adanya penelitian yang mendalam. Selain itu, identifikasi faktor penghambat menjadi krusial agar pemerintah daerah dapat mengetahui kendala nyata yang dihadapi, baik dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, maupun tingkat literasi digital masyarakat. Dengan memahami hambatan tersebut, maka strategi dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dapat diarahkan secara lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan ADM. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran mengenai efektivitas ADM dalam konteks penerbitan KIA, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki sistem pelayanan administrasi kependudukan sehingga lebih inklusif, efisien, dan mampu memenuhi hak konstitusional masyarakat, khususnya anak-anak.

## METODE

Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumen. Penelitian kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai fenomena sosial yang diteliti, dengan menekankan pada pemahaman makna, proses, serta interaksi yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif merupakan pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh peneliti yang secara langsung tertarik pada konteks yang diteliti. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2023, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi aktual pada periode tersebut. Adapun teknik

pengumpulan data menggunakan wawancara semistruktur (semistucture interview). Jenis wawancara ini termasuk dalam kategori in-depth interview, yang dalam pelaksanaannya lebih fleksibel dibandingkan wawancara terstruktur. Wawancara semistruktur memungkinkan peneliti untuk mengajukan pertanyaan terbuka, sehingga narasumber dapat memberikan pendapat, ide, dan pengalaman secara lebih luas. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menentukan masalah secara terbuka, menggali informasi yang lebih detail, serta memperoleh perspektif langsung dari informan mengenai fenomena yang diteliti. Dengan demikian, wawancara semistruktur memberikan ruang bagi peneliti untuk menyesuaikan pertanyaan sesuai dengan situasi lapangan, sekaligus menjaga fokus penelitian agar tetap relevan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain wawancara, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan berlangsung, sehingga peneliti dapat memahami dinamika yang terjadi di lapangan secara nyata. Studi dokumen digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat data hasil wawancara dan observasi, dengan menelaah dokumen resmi, laporan, maupun arsip yang relevan. Kombinasi ketiga teknik pengumpulan data ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai objek penelitian, sehingga hasil penelitian dapat lebih valid, mendalam, dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik pelayanan publik.

Adapun informan dalam wawancara ini adalah Ibu RR Endang Mulatsih, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Ibu Lisa selaku pemohon yang menggunakan layanan online pembuatan KIA, Bapak Wahyu selaku pemohon yang menggunakan layanan online pembuatan KIA, Ibu Yulia Sukawati Suyamto, S.Kom. selaku Kepala Seksi Informasi Administrasi Kependudukan Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Kabupaten Sleman, Bapak Joni Arvindo, A.Md. selaku Pranata Komputer di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, serta Bapak Aris Bintoro, S.T., M.Eng. selaku Kepala Bidang Infrastruktur Teknologi Informasi dan Pengendalian Telekomunikasi Dinas Telekomunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Pemilihan informan ini dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya terkait penggunaan layanan ADM dan penerbitan KIA. Dengan demikian, informasi yang diperoleh dari wawancara diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas pelayanan ADM, kendala

yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Observasi dilakukan dengan melibatkan diri secara langsung dalam proses permohonan di lokasi penelitian guna mengetahui secara nyata bagaimana pengoperasian mesin Anjungan Dukcapil Mandiri berlangsung. Melalui observasi ini, peneliti dapat melihat prosedur pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kendala teknis maupun non-teknis yang muncul dalam pelaksanaannya. Dokumentasi juga dilakukan sebagai pelengkap, berupa pengumpulan data tertulis, gambar, serta rekaman yang diperoleh di lokasi penelitian. Dokumentasi ini berfungsi untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi, sekaligus menjadi bukti empiris yang mendukung analisis penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis data model interaktif (interactive analysis models). Menurut Miles, Huberman, & Saldaña (2019), analisis data kualitatif mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan cara memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar data. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu merumuskan temuan penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis serta melakukan pengecekan ulang untuk memastikan validitas dan konsistensi hasil penelitian. Dengan menggunakan model analisis interaktif ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan temuan yang mendalam, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Efektifitas Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Peningkatan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman**

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori ukuran efektivitas Duncan dalam steers (1985: 53) yang menjadi focus dalam penelitian ini yaitu mengenai efektivitas anjungan dukcapil mandiri dalam peneingkatan kepemilikan KIA di Kabupaten Sleman. Terdapat 3 indikator ukuran efektivitas, yaitu Pencapaian Tujuan, Integerasi, Adaptasi.

#### **1. Pencapaian Tujuan**

Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) berjalan dengan baik, bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman menambah jumlah

mesin ADM yang sebelumnya ada 8 menjadi 11. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan menggunakan ADM diperlukan dengan membawa semangat mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ADM memang membantu dan mempermudah pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena dengan adanya ADM, pelayanan KIA yang awalnya terpusat di kantor Disdukcapil Kabupaten Sleman dapat dilakukan di ADM terdekat dengan catatan permohonan diajukan secara online. Jumlah total KIA yang dicetak melalui seluruh mesin ADM di Kabupaten Sleman dari 25 Mei 2021 sampai 19 Januari 2023 adalah 7.712 data. Mesin ADM resmi beroperasi di Kabupaten Sleman pada tanggal 25 Mei 2021, sehingga pertengahan 2021 hingga awal 2023 cakupan kepemilikan KIA mencapai 190.805. Dengan demikian, pelayanan melalui ADM hanya berkontribusi sebesar 4,04% dari seluruh cakupan kepemilikan KIA di Kabupaten Sleman. Angka tersebut tentu sangat kecil kontribusinya dalam peningkatan kepemilikan KIA.

Jika dilihat dari sisi pengguna, ADM sangat membantu, mempermudah, dan menghemat waktu. Namun, dari sisi cakupan kepemilikan, keberadaan ADM tidak banyak memengaruhi peningkatan kepemilikan KIA. Sejak awal pelayanan ADM, kontribusinya hanya sekitar 4% dari total kepemilikan KIA tahun 2022. Hal ini membuktikan bahwa dalam hal mendekatkan layanan, mempermudah pelayanan, serta menjawab tantangan pelayanan di era teknologi, ADM sudah menjawab kebutuhan tersebut dengan catatan pemohon melakukan permohonan secara online. Akan tetapi, dari sisi percepatan peningkatan kepemilikan KIA, ADM belum optimal, karena pelayanan kolektif lebih efektif dengan capaian 100–300 data kepemilikan KIA setiap harinya.

## 2. Integrasi

Penelitian ini bertujuan Integrasi merupakan proses menggabungkan bagian-bagian yang lebih kecil sehingga membentuk satu kesatuan sistem yang bekerja secara utuh (Azhari, Mashuri, dan Alhabisy, 2022). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman melakukan sosialisasi ADM melalui media sosial dan secara langsung lewat program SISIR ADMINDUK (Sosialisasi Informasi dan Rekam Data Administrasi Kependudukan) yang dilaksanakan di 86 kelurahan di Kabupaten Sleman secara bertahap. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk memperkenalkan keberadaan mesin ADM kepada masyarakat, tetapi juga untuk meningkatkan literasi administrasi

kependudukan agar masyarakat memahami fungsi, manfaat, serta prosedur penggunaan ADM secara mandiri. Secara tidak langsung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalin kerja sama dengan pihak kelurahan dalam mempromosikan pelayanan ADM, sehingga tercipta sinergi antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam mendukung modernisasi pelayanan publik. Selain itu, dalam menjalankan pelayanan ADM, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman juga bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dalam penyediaan jaringan dan server. Kerja sama ini menjadi penting karena keberhasilan pengoperasian ADM sangat bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi informasi, terutama stabilitas jaringan internet dan keamanan server. Dengan adanya dukungan dari Dinas Komunikasi dan Informatika, pelayanan ADM diharapkan dapat berjalan lebih lancar, cepat, dan aman. Lebih jauh, integrasi antarinstansi ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Hal ini sejalan dengan prinsip reformasi birokrasi yang menekankan pentingnya kolaborasi lintas sektor untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Untuk mengetahui pengaruh keberadaan pelayanan ADM dalam peningkatan kepemilikan KIA di Kabupaten Sleman, faktor-faktor yang menghambat pelayanan ADM dalam penerbitan KIA, serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam mengatasi hambatan yang ada.

### 3. Adaptasi

Adaptasi adalah suatu penyesuaian pribadi terhadap lingkungan (Rosyidah, Wisudawati, dan Masruri, 2021). ADM dibutuhkan oleh masyarakat yang menginginkan kemudahan dan tidak mempunyai waktu untuk datang ke kantor, sehingga pelayanan ADM sangat cocok untuk kebutuhan tersebut. Pelayanan ADM mengusung semangat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan proses pelayanan, dengan catatan pengguna mampu menguasai teknologi yang umum di masa sekarang. Tentu tidak semua orang dapat menggunakannya, khususnya masyarakat yang lahir sebelum era digitalisasi. Penggunaan ADM sangat antusias karena memberikan pengalaman baru sekaligus kepuasan tersendiri, terutama bagi kaum muda yang memiliki rasa ingin tahu tinggi terhadap hal-hal baru. Dengan demikian, keberadaan pelayanan ADM diterima oleh masyarakat yang

menggunakannya karena terbukti sangat membantu. Lebih jauh, keberadaan ADM juga mencerminkan transformasi pelayanan publik menuju era digital yang menekankan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Masyarakat yang terbiasa dengan teknologi digital dapat dengan mudah menyesuaikan diri, sementara kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi membutuhkan pendampingan dan sosialisasi yang berkesinambungan agar tidak tertinggal. Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi bukan hanya terjadi pada individu, tetapi juga pada institusi pemerintah yang harus menyesuaikan sistem pelayanan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penerapan ADM dapat menjadi indikator keberhasilan reformasi birokrasi, karena mampu mengurangi antrean di kantor pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Namun demikian, tantangan tetap ada, terutama terkait kesenjangan literasi digital antar generasi dan keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah. Oleh karena itu, strategi adaptasi yang dilakukan pemerintah daerah tidak hanya sebatas menyediakan mesin ADM, tetapi juga meliputi peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyediaan sarana pendukung, serta program edukasi masyarakat agar semua lapisan dapat merasakan manfaat dari pelayanan berbasis teknologi ini. Dengan cara demikian, ADM tidak hanya menjadi simbol modernisasi pelayanan publik, tetapi juga sarana nyata untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan.

## B. Hambatan Dalam Pelayanan KIA Melalui ADM

### 1. Hambatan Pelayanan KIA

Hambatan dari pelayanan penerbitan KIA adalah terbatasnya jumlah SDM pada Bidang Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Terdapat 21 (dua puluh satu) orang pegawai yang terdiri dari 1 (satu) orang kepala bidang, 3 (tiga) kepala seksi yaitu Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Seksi Pindah Datang, dan Kepala Seksi Pendataan Penduduk, serta 17 (tujuh belas) orang sebagai pelaksana. Jumlah pegawai yang terbatas dengan lingkup kerja yang luas menjadi hambatan tersendiri. Hambatan lainnya adalah mayoritas masyarakat mengurus dokumen tertentu bukan karena urgensi dokumen itu sendiri, melainkan karena manfaat yang dihasilkan dari dokumen tersebut. Penulis juga

melakukan observasi secara langsung bahwa masyarakat mengurus KIA biasanya memiliki tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan santunan atau bantuan dari pihak tertentu.

## 2. Hambatan Pelayanan Melalui ADM

Pelayanan KIA melalui ADM secara internal hanya terkait dengan SIAK jika ada permasalahan dari pusat seperti pembaruan atau sedang terjadi error. Permasalahan penerbitan KIA yang kekurangan jumlah ADM hanya terjadi jika penerbitan dilakukan secara reguler. Selain itu, kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan, terutama dalam hal teknologi informasi, menjadi masalah klasik. Selain wawancara, penulis juga melakukan observasi secara langsung bahwa mayoritas pemohon KIA melalui online tidak mendapatkan masalah berarti saat melakukan pendaftaran atau permohonan secara online. Pada saat proses pencetakan pun, pada setiap mesin ADM selalu ada pegawai yang siap membantu pengguna ADM, baik itu satpam maupun pegawai setempat.

## C. Upaya Dalam Menghadapi Hambatan

Bahwa dalam menghadapi hambatan pelayanan KIA melalui ADM, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas agar masyarakat dapat memanfaatkan ADM secara optimal. Hal yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah menambah pegawai sesuai dengan tugas yang diemban dinas, termasuk membentuk tim khusus dalam pengembangan pelayanan ADM.

## D. Upaya dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan KIA Melalui ADM

Bahwa dalam menghadapi hambatan pelayanan KIA melalui ADM yaitu dengan melakukan sosialisasi yang lebih intens agar masyarakat luas dapat memanfaatkan ADM secara lebih optimal. Hal yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah menambah pegawai yang sesuai dengan tugas yang diemban dinas, termasuk membentuk tim dalam pengembangan pelayanan ADM.

## E. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pengoperasian pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dimulai pada 25 Mei 2021. Saat

itu, Disdukcapil memiliki 7 (tujuh) mesin ADM dan 1 (satu) penghargaan dari Kementerian Dalam Negeri, sehingga berjumlah 8 (delapan) unit. Pada akhir tahun 2022, Disdukcapil Sleman menambah 3 (tiga) mesin ADM untuk meningkatkan pelayanan penerbitan KIA, sehingga total mesin ADM yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Sleman menjadi 11 (sebelas) unit. Mesin ADM tersebut tersebar di Disdukcapil Sleman, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman, Kapanewon Depok, Kapanewon Godean, Kapanewon Gamping, Kapanewon Tempel, Kapanewon Prambanan, dan Kapanewon Ngaglik. Adapun 3 (tiga) mesin tambahan ditempatkan di Kapanewon Pakem, Kapanewon Mlati, dan Kapanewon Kalasan. Dengan adanya mesin ADM tersebut diharapkan dapat memperbaiki pelayanan dokumen kependudukan bagi masyarakat.

## KESIMPULAN

Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam peningkatan kepemilikan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman ditinjau dari indikator tujuan tidak berjalan secara efektif. Hal ini karena dengan adanya pelayanan ADM tidak meningkatkan kepemilikan KIA secara signifikan. Pelayanan KIA melalui ADM hanya berkontribusi sebesar 4% dari keseluruhan cakupan kepemilikan KIA di Kabupaten Sleman. Dengan demikian, keberadaan ADM tidak mendongkrak kepemilikan KIA secara berarti, sehingga pelayanan ADM dinilai tidak efektif dalam peningkatan kepemilikan KIA. Lebih jauh, pelayanan KIA secara kolektif terbukti lebih efektif untuk meningkatkan kepemilikan KIA di Kabupaten Sleman.

**Keterbatasan Penelitian:** Keterbatasan penelitian ini terletak pada aspek waktu yang tersedia bagi peneliti. Waktu yang diberikan tergolong sedikit, terlebih jika terpotong oleh hari Sabtu, Minggu, dan tanggal merah yang secara otomatis mengurangi kesempatan peneliti untuk melakukan pengumpulan data secara maksimal. Kondisi tersebut menyebabkan ruang gerak peneliti dalam menjangkau informan menjadi terbatas, sehingga proses wawancara maupun observasi lapangan tidak dapat dilakukan secara lebih mendalam. Selain itu, proses penggerjaan penelitian juga diberikan waktu yang relatif singkat, sehingga peneliti harus bekerja dengan intensitas tinggi untuk menyelesaikan seluruh tahapan penelitian mulai dari perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan. Keterbatasan waktu ini berpotensi memengaruhi kelengkapan data yang diperoleh, karena peneliti tidak memiliki kesempatan yang cukup

untuk melakukan verifikasi ulang atau triangulasi data secara lebih luas. Meskipun demikian, peneliti tetap berupaya memaksimalkan waktu yang ada dengan menyusun strategi penelitian yang efisien, agar hasil penelitian tetap dapat memberikan gambaran yang relevan dan bermanfaat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

**Arah Masa Depan Penelitian (Future Work):** Peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat di masa mendatang dan dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kasus permasalahan serupa. Pengembangan penulisan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas penelitian, baik dari segi metodologi, kedalaman analisis, maupun cakupan data yang digunakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, khususnya dalam penerbitan KIA melalui ADM. Selain itu, penelitian di masa depan dapat memperluas fokus kajian dengan membandingkan efektivitas ADM di berbagai daerah, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor keberhasilan maupun hambatan yang dihadapi dalam implementasi ADM. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji aspek literasi digital masyarakat, kesiapan infrastruktur teknologi, serta strategi sosialisasi yang paling efektif untuk meningkatkan pemanfaatan ADM. Dengan demikian, arah masa depan penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai referensi akademik, tetapi juga sebagai masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inovatif, inklusif, dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil paparan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1) Terus mengembangkan pelayanan ADM sesuai dengan perkembangan zaman

Pelayanan berbasis Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan salah satu inovasi yang diharapkan menjadi wajah baru pelayanan administrasi kependudukan di masa depan. Oleh karena itu, pengembangan ADM harus dilakukan secara berkelanjutan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi. Pengembangan ini tidak hanya sebatas penambahan jumlah mesin ADM, tetapi juga mencakup peningkatan kualitas sistem, keamanan data, serta integrasi dengan layanan daring lainnya. Dengan adanya pengembangan yang berkesinambungan, ADM dapat menjadi solusi utama dalam menggantikan pelayanan reguler yang selama ini dianggap lambat dan kurang efisien, sehingga pelayanan publik

dapat lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

## 2) Menambah manfaat dari kepemilikan KIA di berbagai bidang

Kartu Identitas Anak (KIA) sebaiknya tidak hanya dimanfaatkan dalam bidang hiburan, tetapi juga diperluas ke bidang pendidikan dan kesehatan. Misalnya, dalam bidang pendidikan, kepemilikan KIA dapat dijadikan syarat untuk memperoleh potongan biaya SPP, potongan harga buku, atau bahkan fasilitas gratis seperti alat tulis dan perlengkapan sekolah. Hal ini akan mendorong orang tua untuk lebih aktif mengurus KIA demi mendapatkan manfaat nyata bagi anak-anak mereka. Sementara dalam bidang kesehatan, KIA dapat dijadikan syarat dalam pendaftaran BPJS atau program kesehatan lainnya, sehingga anak-anak memperoleh perlindungan kesehatan sejak dini. Dengan memperluas manfaat KIA, kartu ini tidak hanya menjadi dokumen identitas, tetapi juga instrumen perlindungan dan kesejahteraan anak yang lebih komprehensif.

## 3) Terus melakukan sosialisasi pelayanan ADM kepada semua kalangan

Sosialisasi merupakan kunci keberhasilan implementasi ADM, karena tidak semua masyarakat memahami cara penggunaan mesin ini. Sosialisasi harus dilakukan secara menyeluruh kepada semua lapisan masyarakat, baik melalui media sosial, kegiatan tatap muka di kelurahan, maupun melalui kerja sama dengan sekolah dan komunitas lokal. Fokus utama sosialisasi perlu diarahkan kepada kaum muda, karena mereka memiliki kemampuan lebih dalam menguasai teknologi informasi dan akan menjadi pengguna utama ADM di masa depan. Dengan dukungan generasi muda, pelayanan ADM dapat lebih cepat diterima dan dimanfaatkan secara optimal. Selain itu, sosialisasi yang berkesinambungan akan membantu mengurangi kesenjangan literasi digital antar generasi, sehingga semua kalangan masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan ADM.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan 2019 Ombudman RI*. Jakarta selatan: Ombudsman Republik Indonesia.

Steers, R. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

### Jurnal

- Azhari, M. R., Mashuri, S., & Alhabisy, F. (2022). Integrasi pendidikan agama islam dalam pemanfaatan teknologi di era society 5.0. Prosiding Kajian Islam Dan Integrasi Ilmu Di Era Society (KIIIES) 5.0, 1(1), 212-217.
- Aryanti, E. (2014). Implementasi Kebijakan Kependudukan di Kabupaten Kuantan Singgingi (Studi Kasus Pengurusan Akta Kelahiran Tahun 2012). Riau: Jurnal Online Mahasiswa FISIP, 1(2).
- Ayudya, D. (2022). *EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PENGADAAN MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA AMBON* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Cahyanti, T. (2021). Optimalisasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Rangka Pemenuhan Hak Identitas Anak (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman). *Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Negeri Sebelas Maret: Surakarta
- Lunny, S. E. (2021). Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten Magetan. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Negeri Sebelas Maret: Surakarta.
- Rosyidah, M., Wisudawati, N., & Masruri, A. (2021). Edukasi informasi adaptasi era new normal bagi masyarakat. *Suluh Abdi*, 3(2), 123-130.