



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 8620-8626

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Implementasi Program Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Terhadap Pelayan Administrasi Masyarakat Kota Probolinggo

Husni Mubaroq<sup>1✉</sup>, Ihwan Nur Faiz Hidayatullah<sup>2</sup>

Universitas Panca Marga Probolinggo

Email: [husnimubaroq139@gmail.com](mailto:husnimubaroq139@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan terjangkau menjadi tuntutan di era digital, sehingga diperlukan inovasi layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis berdasarkan teori Edward III yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ADM mampu mempercepat proses penerbitan dokumen dan meningkatkan aksesibilitas layanan, meskipun masih terdapat kendala seperti minimnya sosialisasi, keterbatasan tenaga teknis, dan gangguan mesin. Kesimpulannya, implementasi ADM berjalan cukup efektif, namun memerlukan peningkatan pada aspek dukungan teknis dan penyebaran informasi agar manfaatnya dirasakan lebih luas oleh masyarakat.

Kata Kunci: *Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi, Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri*

## Abstract

Fast, easy, and affordable population administration services are a requirement in the digital age, necessitating innovation in public services. This study aims to analyze the implementation of the Independent Population Administration Kiosk (ADM) Program in Probolinggo City in improving the quality of population administration services. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation, as well as analysis based on Edward III's theory, which covers communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The research results show that ADM is able to speed up the document issuance process and improve service accessibility, although there are still challenges such as insufficient socialization, limited technical staff, and machine malfunctions. In conclusion, the implementation of ADM is fairly effective, but it requires improvements in technical support and information dissemination to ensure that its benefits are felt more widely by the community.

*Keywords: Public Service Innovation, Administration, Automated Dukcapil Machine*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan salah satu agenda strategis pemerintah untuk mewujudkan tata kelola yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di sektor administrasi kependudukan, mekanisme layanan konvensional yang mengharuskan masyarakat hadir langsung di kantor pelayanan seringkali menimbulkan antrean panjang, waktu tunggu yang lama, dan ketergantungan pada jam kerja pegawai. Kondisi ini menuntut adanya inovasi berbasis teknologi yang mampu memberikan kemudahan, mempercepat proses, serta meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Sejumlah penelitian terdahulu mengenai digitalisasi layanan kependudukan, seperti penerapan e-KTP online, aplikasi mobile Dukcapil, dan sistem antrean elektronik, membuktikan adanya peningkatan kecepatan layanan dan aksesibilitas bagi masyarakat. Meskipun demikian, keterbatasan literasi digital, minimnya tenaga teknis yang kompeten, serta kurangnya integrasi antarplatform menjadi hambatan yang cukup menonjol dalam implementasinya (Putra & Sari, 2021; Widodo, 2022). Keterbatasan tersebut mengindikasikan perlunya terobosan layanan yang tidak hanya berbasis teknologi, tetapi juga memiliki fleksibilitas dalam penggunaannya oleh berbagai lapisan masyarakat.

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) menjadi salah satu inovasi yang menawarkan keunggulan berupa pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri dan *real-time* tanpa memerlukan interaksi langsung dengan petugas. Inovasi ini berpotensi mengatasi sebagian besar hambatan layanan sebelumnya, namun kajian empiris mengenai

efektivitasnya di tingkat daerah masih terbatas, terutama dalam hal dukungan sumber daya, kesiapan birokrasi, dan penerimaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program ADM di Kota Probolinggo berdasarkan teori Edward III, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya, serta menilai kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan model implementasi layanan publik berbasis teknologi yang lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap ADM di level daerah, yang masih jarang dieksplorasi secara komprehensif, khususnya dengan mengintegrasikan analisis faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Temuan yang dihasilkan diharapkan menjadi rujukan bagi pemerintah daerah lain dalam merancang strategi transformasi digital yang tidak hanya menekankan pada adopsi teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya dan keterlibatan masyarakat.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji implementasi Program Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Probolinggo berdasarkan teori Edward III yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Subjek penelitian adalah pegawai Disdukcapil pengelola ADM, sedangkan data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan dengan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) melalui reduksi, penyajian, dan verifikasi data, dengan validitas dijaga menggunakan triangulasi dan *member checking*. Instrumen wawancara dimodifikasi untuk menyesuaikan konteks teknologi ADM, meliputi aspek teknis, manajerial, dan penerimaan pengguna.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Probolinggo telah berhasil meningkatkan kecepatan dan kemudahan layanan administrasi kependudukan, di mana masyarakat dapat mencetak dokumen seperti KTP-el dan Kartu Keluarga secara mandiri sehingga mampu mengurangi antrean di kantor Disdukcapil. Temuan ini sejalan dengan manfaat layanan publik digital pada penelitian Widodo (2022), namun berbeda karena ADM menawarkan pencetakan dokumen secara langsung (*real-time*) tanpa interaksi dengan petugas, yang belum banyak dikaji pada studi sebelumnya. Berdasarkan analisis teori Edward III, aspek komunikasi telah dijalankan melalui

sosialisasi langsung dan media meskipun jangkauan informasi belum merata. Sumber daya pendukung seperti mesin dan jaringan cukup memadai, namun jumlah teknisi terbatas sehingga gangguan teknis kadang memerlukan waktu perbaikan. Disposisi pegawai menunjukkan sikap proaktif membantu pengguna meski beban kerja tambahan kadang mengurangi konsistensi layanan, sedangkan struktur birokrasi mendukung melalui prosedur sederhana serta integrasi dengan sistem nasional, walaupun koordinasi lintas bidang masih perlu diperkuat.

Hasil ini memperlihatkan bahwa keberhasilan ADM tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan strategi komunikasi yang efektif. Dibandingkan penelitian sebelumnya yang berfokus pada aplikasi digital berbasis ponsel atau sistem antrean elektronik (Putra & Sari, 2021; Widodo, 2022), inovasi ADM memberikan nilai tambah berupa kemudahan akses langsung bagi masyarakat dengan keterbatasan literasi digital. Hal ini menegaskan pentingnya mengombinasikan inovasi teknologi dengan pemberdayaan masyarakat agar transformasi digital pelayanan publik dapat berjalan optimal dan berkelanjutan. Secara ilmiah, efektivitas ADM diinterpretasikan sebagai hasil dari sinergi antara kesiapan teknologi dan dukungan sumber daya manusia, di mana komunikasi meskipun belum merata tetap mampu membangun kesadaran publik.

Sementara itu, keterbatasan teknisi menunjukkan bahwa keberlanjutan inovasi teknologi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kapasitas teknis pelaksana, selaras dengan pandangan teori Edward III yang menekankan pentingnya kombinasi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Keunggulan ADM yang mampu menghasilkan dokumen fisik secara langsung membuatnya lebih inklusif dibanding layanan digital berbasis aplikasi, namun juga memunculkan tantangan berupa kebutuhan pemeliharaan peralatan dan ketersediaan teknisi yang andal. Dengan demikian, keberhasilan ADM di Kota Probolinggo berpotensi menjadi model inovasi pelayanan publik bagi daerah lain, asalkan disertai strategi komunikasi yang masif, pelatihan teknis berkelanjutan, dan integrasi sistem yang lebih kuat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Probolinggo mampu meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan melalui kemudahan pencetakan dokumen secara mandiri dan *real-time*. Keberhasilan ini didukung oleh kesiapan teknologi, sumber daya manusia, dan prosedur birokrasi yang sederhana, meskipun masih terdapat tantangan pada pemerataan informasi dan ketersediaan teknis. Penelitian ini memperluas pemahaman tentang inovasi layanan publik digital yang inklusif bagi masyarakat dengan literasi digital terbatas, serta berpotensi menjadi model penerapan di daerah lain. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi optimalisasi pemeliharaan, integrasi sistem, dan strategi komunikasi yang lebih luas untuk keberlanjutan program.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, T., Rahmawati, A., & Nugroho, H. S. (2024). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di Kapanewon Ngaglik. *Jurnal Dinamika*, 4(1).
- Arfandy, R. (2024). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis e-government (Melalui aplikasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar) (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- 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*, 10(2), 637-652.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. (n.d.). Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang perlu Anda ketahui. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende. Diakses pada 17 Feb 2025, dari <https://disdukcapil.endekab.go.id/dukcapil/2020-11-08-02-40-07/tentang-adminduk/301-perubahan-undang-undang-nomor-23-tahun-2006-menjadi-undang-undang-nomor-24-tahun-2013-yang-perlu-anda-ketahui>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat. (n.d.). Memahami tentang pentingnya data kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Barat. Diakses pada 24 Februari 2025, dari <https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/memahami-tentang-pentingnya-data-kependudukan>

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri. (n.d.). Mesin ADM. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Diakses pada 24 Februari 2025, dari <https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/masin-adm>

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri. (n.d.). Keren! Pertama di Indonesia, di Provinsi Jatim semua kota/kabupaten punya mesin ADM. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Diakses pada 24 Februari 2025, dari <https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/keren-pertama-di-indonesia-di-provinsi-jatim-semua-kotakabupaten-punya-mesin-adm>

Fadhil, M. (2021). Anjungan Dukcapil Mandiri (Transformasi Digital Disdukcapil Bireuen) (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh).

Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas program pelayanan online kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027-1040.

Indonesia.go.id. (n.d.). ATM Dukcapil: Inovasi Kemendagri cetak KTP lewat mesin. Portal Indonesia.go.id. Diakses pada 24 Februari 2025, dari <https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/atm-dukcapil-inovasi-kemendagri-cetak-ktp-lewat-mesin>

Kamil, S. A. (2024). Efektivitas penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan (Skripsi, Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Asdaf Kota Makassar).

Perda Kota Probolinggo No.9 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik

Permendagri No.109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan

Permendagri No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring

Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi

Perwali No.22 tahun 2020 Tentang (Standar Pelayanan Dukcapil)

Republika. (2023, 19 September). Seluruh kabupaten/kota Jawa Timur miliki mesin ADM. *Republika*. Diakses pada 24 Februari 2025, dari <https://www.republika.id/posts/29146/seluruh-kabupatenkota-jawa-timur-miliki-mesin-adm>

Ruzaqila, K. A. (2023). Implementasi inovasi pelayanan publik Anjungan Dukcapil Mandiri

(ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Septiana, D., Hayat, & 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.

Tadatodays. (2021, 5 Februari). Dispendukcapil Kota Probolinggo sosialisasikan program Adminduk cetak dari rumah. *Tadatodays*. Diakses pada 24 Februari 2025, dari <https://tadatodays.com/detail/dispendukcapil-kota-probolinggo-sosialisasikan-program-adminduk-cetak-dari-rumah>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU No.24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.