

**EVALUASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

NISRINA ALIFAH JUNIARNI

NPM 2116041002



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

EVALUASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

NISRINA ALIFAH JUNIARNI

Penelitian ini membahas evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Program ini dirancang sebagai bentuk pelayanan mandiri yang memungkinkan masyarakat mencetak dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak tanpa harus mengantre di kantor pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Stufflebeam untuk menilai pelaksanaan program dari berbagai aspek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan ADM belum berjalan optimal. Hambatan utama yang ditemukan meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kendala teknis pada mesin, serta belum tersusunnya pedoman operasional yang dapat menjadi acuan penggunaan di lapangan. Selain itu, tingkat pemanfaatan ADM oleh masyarakat masih rendah dibandingkan dengan layanan konvensional. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian merekomendasikan perlunya peningkatan penyebaran informasi secara masif, penyediaan dukungan teknis yang responsif, serta penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan mudah dipahami agar program dapat berjalan lebih efektif dan menjangkau lebih banyak masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Konteks, Masukan, Proses, Hasil

ABSTRACT

EVALUATION OF THE ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) PROGRAM IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF BANDAR LAMPUNG CITY

BY

NISRINA ALIFAH JUNIARNI

This study discusses the evaluation of the Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) program in population administration services by the Department of Population and Civil Registration of Bandar Lampung City. The program is designed as a self-service mechanism that allows citizens to print population documents such as Family Cards, Birth Certificates, and Child Identity Cards without having to queue at service offices. This research uses a descriptive qualitative approach and applies the CIPP evaluation model (Context, Input, Process, Product) developed by Stufflebeam to assess the program's implementation from various aspects. The findings indicate that the use of ADM has not yet been optimal. The main obstacles identified include the lack of public socialization, technical issues with the machines, and the absence of operational guidelines to support usage in the field. In addition, public utilization of ADM remains low compared to conventional services. Based on these findings, the study recommends increasing widespread dissemination of information, providing responsive technical support, and developing clear and easy-to-understand Standard Operating Procedures (SOPs) to ensure the program can operate more effectively and reach a broader segment of the community.

Keywords: Public Service, Context, Input, Process, Product

**EVALUASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

Nisrina Alifah Juniarni

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Administrasi Negara**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

: Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri
(ADM) dalam Pelayanan Administrasi
Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Nama Mahasiswa

: **Nisrina Alifah Juniarni**

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2116041002

Jurusan

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

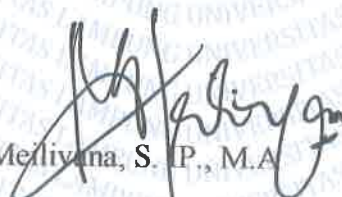
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Nana Mulyana, S.IP., M.Si
NIP. 197106152005011003


Apandi, S.Sos., M.Si
NIP. 196207071983031005

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meliviana, S. IP., M.A

NIP. 197405202001122002

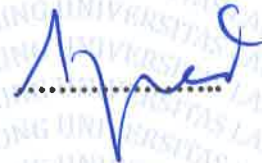
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji:

Ketua : Nana Mulyana, S.IP., M.Si



Sekretaris : Apandi, S.Sos., M.Si



Penguji : Ita Prihantika, S.Sos., M.A



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si

NIP. 197608212000032001



Tanggal lulus ujian skripsi: 3 Juni 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 3 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Nisrina Alifah Juniarni
NPM. 2116041002

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Nisrina Alifah Juniarni, lahir di Baradatu pada tanggal 23 Juni 2003. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Musnip dan Ibu Artasiah. Penulis memiliki satu orang kakak dan satu orang adik, yaitu Nur Afifah Juliarni dan Fitri Oktavia Ramadhani. Riwayat pendidikan penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak RA Islami Muslimin, yang diselesaikan pada tahun 2009. Selanjutnya, penulis melanjutkan ke Sekolah Dasar di SDN Tiuh Balak Pasar hingga lulus pada tahun 2015. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama ditempuh di SMPN 1 Baradatu dan selesai pada tahun 2018. Kemudian penulis melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMAS Al-Kautsar Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2021.

Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara). Pada Januari hingga Februari 2023, penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Kecubung Raya, Kecamatan Meraksa Aji, Kabupaten Tulang Bawang selama 40 hari. Selanjutnya, pada Maret hingga Juli 2024, penulis menjalani Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek).

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya..."

(Q.S Al Baqarah: 286)

"Jangan takut gagal, tapi takutlah tidak pernah mencoba."

(Roy T. Bennett)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap Alhamdulillah Segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Ayah dan Bunda Tercinta

Bapak Musnip dan Ibu Artasiyah

Terima kasih atas setiap tetes keringat, untaian doa, dan cinta yang tak pernah padam. Kalian adalah sumber kekuatan terbesar dalam setiap langkahku. Semoga pencapaian ini menjadi bagian kecil dari kebahagiaan yang bisa kuberikan untuk kalian.

Yunda dan Mpit Tersayang

Nur Afifah Juliarni dan Fitri Oktavia Ramadhani

Terima kasih atas semangat, dukungan, dan kebersamaan yang tak ternilai selama proses ini.

Keluarga Besar dan Sahabat

Terima kasih Atas doa dan kehadiran kalian yang selalu menguatkan.

Dosen dan seluruh civitas akademica Ilmu Administrasi Negara

Terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang telah membentuk saya hingga sejauh ini.

Serta,

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.”** Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara di Universitas Lampung. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak kesulitan, tantangan dan hambatan yang harus dihadapi. Namun berkat doa, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak, semua itu dapat dilalui dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si, selaku dosen pembimbing utama. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan atas segala arahan, bimbingan, serta masukan yang Bapak berikan. Saran dan pengetahuan yang Bapak berikan sangat membantu dalam menyempurnakan skripsi ini serta menjadi bekal ilmu yang berharga bagi penulis. Semoga Bapak senantiasa diberikan kesehatan dan keberkahan oleh Allah SWT.
2. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing kedua. Saya mengucapkan terima kasih dan apresiasi atas kesediaan Bapak dalam memberikan waktu, ilmu, dan bimbingan yang sangat bermanfaat, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Doa terbaik penulis panjatkan agar Bapak senantiasa dalam lindungan Allah SWT, diberi kesehatan, serta keberkahan dalam setiap langkah.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan berharga dalam proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan atas kesediaan Ibu dalam memberikan kritik yang membangun serta arahan yang memperkaya isi dan kualitas penelitian ini.

4. Kehadiran Ibu sebagai penguji memberikan perspektif baru yang sangat membantu saya dalam melihat kekurangan serta potensi pengembangan dari skripsi ini.
5. Prof. Bambang Utoyo Sutiyoso, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah mendampingi saya selama menjalani masa perkuliahan. Saya mengucapkan terima kasih atas segala perhatian, arahan, serta bimbingan yang Bapak berikan sejak awal semester hingga akhir studi. Semoga Bapak senantiasa diberikan kesehatan, kelancaran, serta keberkahan dalam setiap langkah.
6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terima kasih atas dedikasi Ibu dalam menciptakan lingkungan akademik yang mendukung pengembangan mahasiswa.
7. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu dan dedikasi yang telah diberikan. Semoga setiap ilmu yang telah diajarkan menjadi amal jariyah yang tak pernah putus pahalanya.
8. Seluruh Staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terima kasih atas bantuannya dalam pengurusan berbagai keperluan akademik dari awal saya masuk hingga lulus.
9. Ayah dan Bunda, terima kasih atas segala doa, cinta, pengorbanan serta perjuangan yang luar biasa dari masa kecil hingga saya menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah senantiasa menjaga dan memberi kesempatan bagi saya untuk membalas kasih sayang Ayah dan Bunda.
10. Yunda dan Mpit, terima kasih atas dukungan dan perhatian yang selalu kalian berikan. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, candaan, dan semangat di tengah proses ini.
11. Chita, Bella, dan Shezty, terima kasih telah menjadi teman dalam setiap proses, dari awal perkuliahan hingga akhirnya melewati skripsi ini bersama. Terima kasih atas waktu, tawa, dan dukungan yang tak pernah setengah-setengah. Semoga apa yang telah kita lalui menjadi bekal untuk langkah-langkah berikutnya ke depan.

12. Bumantara, terima kasih yang tulus kepada seluruh teman-teman buman atas dukungan, kebersamaan, dan motivasi yang selalu kalian berikan selama perkuliahan hingga saat ini. Semoga kebersamaan kita terus terjaga dan memberikan inspirasi untuk kita semua dalam menapaki masa depan.
13. Teman-teman Angkatan Gilgamara, terima kasih atas kebersamaan selama hampir empat tahun ini. Semoga langkah kita semua dimudahkan dalam meraih cita dan memberi manfaat untuk sesama.
14. Kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tak bisa saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas setiap bentuk bantuan dan dukungan.
15. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah terus melangkah meski tak jarang ingin menyerah. Semua proses, lelah, air mata, dan perjuangan yang dilalui bukan hal yang mudah, tapi kamu berhasil melewatinya. Teruslah melangkah, dengan keyakinan dan harapan yang sama seperti saat pertama memulai.

Bandar Lampung, 3 Juni 2025

Penulis,

Nisrina Alifah Juniarni

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Pelayanan Publik	15
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.3. Program.....	18
2.4. Evaluasi Program	20
2.4.1. Pengertian Evaluasi.....	20
2.4.2. Kriteria Evaluasi	21
2.4.3. Fungsi Evaluasi.....	23
2.4.4. Model Evaluasi Program.....	25
2.5. Administrasi Kependudukan	27
2.5.1. Pengertian Administrasi Kependudukan	27
2.5.2. Pengertian Kependudukan	28
2.5.3. Dokumen Kependudukan.....	28
2.6. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	29
2.7. Kerangka Berpikir	30

III. METODE PENELITIAN	32
3.1. Metode Penelitian.....	32
3.2. Lokasi Penelitian	33
3.3. Fokus Penelitian	33
3.4. Sumber Data.....	35
3.5. Informan Penelitian	36
3.6. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6.1. Wawancara	36
3.6.2. Observasi	38
3.6.3. Dokumentasi.....	39
3.7. Teknik Analisis Data	41
3.8. Keabsahan Data.....	42
1. Uji Kredibilitas.....	42
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Profil Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	44
4.1.1. Pengertian Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).....	44
4.1.2. Tujuan dan Manfaat Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).....	45
4.1.3. Cara Kerja Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)	46
4.2. Profil Umum Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	47
4.2.1. Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Bandar Lampung	48
4.2.2. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung	49
4.3. HASIL.....	58
4.3.1. Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Menggunakan Model Evaluasi CIPP Oleh Stufflebeam (1960)	58
4.3.2. Faktor pendukung dan penghambat	81
4.4. PEMBAHASAN	88
4.4.1. Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Menggunakan Teori CIPP Oleh Stufflebeam (1960).....	88
4.4.2. Faktor pendukung dan penghambat	111
V. PENUTUP	116
5.1. Kesimpulan	116
5.2. Saran	117

DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	125

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Pelayanan ADM di Dukcapil Bandar Lampung 2021-2024	6
2. Data Layanan Manual Tahun 2024	7
3. Penelitian Terdahulu	13
4. Daftar Informan.....	37
5. Observasi yang diperoleh di lokasi penelitian	38
6. Dokumentasi Penelitian	40
7. Jumlah Pegawai di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	56
8. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
9. Jumlah Pegawai Berdasarkan Bidang Kerja	57
10. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Online	69
11. Perbandingan Jumlah Pelayanan Konvensional dan ADM Tahun 2024	80
12. Matriks Hasil	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri	29
2. Kerangka Berpikir	31
3. Anjungan Dukcapil Mandiri	44
4. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.	51
5. Program Disdukcapil Bandar Lampung.....	59
6. Permendagri No 109 Tahun 2019	67
7. Syarat Penggunaan ADM.....	68
8. Error Pada Mesin ADM	73
9. Antrean Pelayanan Konvensional	79

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan memberikan layanan atas keperluan masyarakat dan/atau organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku dalam rangka memberikan kepuasan terhadap penerima layanan tersebut (Hardiyansyah, dikutip dalam Aji, Supriyono & Shobaruddin, 2023). Menurut Semil (2018), pelayanan publik adalah terminologi yang biasa digunakan untuk mengartikan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warganya, juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketentuan penganggaran pelayanan sektor swasta. Pelayanan publik yang efisien dan responsif menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Semakin bagus pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, maka semakin meningkat pula tingkat kesejahteraan masyarakat (Ningsih & Frinaldi, 2023).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kualitas layanan publik. Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama kesuksesan pelayanan publik, sehingga penting bagi pemerintah untuk memprioritaskan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas (Rukayat, 2017). Mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengatur pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, kepastian biaya, dan jadwal pelayanan, pemerintah harus

berkomitmen untuk terus memperbaiki layanan di sektor publik. Dalam hal ini aparaturnya sebagai pelayan masyarakat mempunyai kedudukan yang strategis yaitu sebagai penentu sejauh mana keberhasilan pemerintah dalam menyejahterakan rakyat (Nuriyanto dalam Dewi & Oktariyanda, 2022).

Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan yang cepat dan tepat waktu sangat diperlukan, mengingat pentingnya dokumen-dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran sebagai dasar identitas resmi setiap warga negara. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, dalam rangka meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan, diperlukan penyelenggaraan yang profesional, dinamis, sesuai dengan standar teknologi informasi, teratur, dan bebas diskriminasi. Hal ini bertujuan untuk mencapai standar pelayanan minimum yang mengarah pada pelayanan prima secara menyeluruh, guna menangani berbagai masalah kependudukan dengan efektif. Menurut Zulfikar, Rozaili dan Hansyar (2022), kedudukan warga negara sangat tergantung pada kualitas pelaksanaan administrasi karena keseluruhan proses data sangat tergantung pada pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Meskipun demikian, kenyataannya masyarakat masih merasakan kualitas buruk dalam pelayanan publik. Masalah yang ada dalam pengurusan dokumen kependudukan telah melahirkan praktik pencaloan dan kasus-kasus pungutan liar untuk mempercepat prosesnya. Selain itu, kendala utama yang dihadapi pemerintah saat ini adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini seringkali menyebabkan penumpukan permohonan, mengakibatkan penghambatan dalam proses layanan administrasi kependudukan (Fatimatuzzahro, Imaniar & Vitasari, 2024).

Salah satu contohnya yaitu permasalahan yang ada di Kota Bandar Lampung. Menurut Putri (2022), pelayanan administrasi di Kota Bandar Lampung masih menjadi keluhan masyarakat, khususnya dalam pembuatan akta kelahiran dan surat kematian. Prosedur yang dianggap rumit dan kurangnya kepastian persyaratan membuat masyarakat merasa tidak diperlakukan adil. Dalam

penelitian Putri (2022), Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung menilai bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih menunjukkan kinerja yang lambat dalam melakukan perbaikan terhadap layanan administrasi, khususnya dalam hal penerbitan KTP Elektronik (KTP-el). Hal ini terlihat dari banyaknya laporan, konsultasi, dan informasi mengenai pelayanan KTP-el yang diterima Ombudsman RI dari pertengahan 2018 hingga awal 2019. Sebagian besar aduan berkaitan dengan lamanya proses pencetakan KTP-el setelah perekaman, karena tidak adanya kejelasan mengenai waktu penyelesaian pencetakan. Selain itu, praktik pungutan liar juga masih menjadi keluhan, seperti yang dialami Fernando pada Agustus 2022 di Disdukcapil Bandar Lampung, di mana ia diminta membayar Rp.800.000 untuk menyelesaikan urusannya (Tintainformasi, 2023, <https://tinyurl.com/mr48bdbbe>, Diakses pada 15 Oktober 2024). Kasus ini menunjukkan adanya penyimpangan dalam proses pelayanan, yang tidak hanya memperlambat urusan publik tetapi juga merusak citra lembaga yang seharusnya melayani masyarakat dengan transparan dan efisien.

Perbaikan dalam efisiensi, kepatuhan prosedur, dan aksesibilitas sangat dibutuhkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan mengurangi keluhan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan (Sellang, Jamaluddin & Mustanir, 2022). Dalam beberapa tahun terakhir, terutama dengan kemajuan teknologi informasi, telah dilakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan. Sehubungan dengan ini, Pemerintah Pusat memperkenalkan kebijakan inovatif dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia mulai menerapkan pelayanan publik yang berbasis Dalam Jaringan (Daring) yang datanya di integrasi dan dibasiskan kedalam program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Dalam rangka mendukung inovasi pelayanan publik sesuai dengan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menghadirkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai program yang bernama PREPARE ADM (Pelayanan Respon Cepat melalui Anjungan Dukcapil Mandiri). Selain itu, pengoperasian Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) juga mengacu pada Permendagri Nomor 109 Tahun 2019, sebagai salah satu bentuk digitalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Permendagri ini berisi tentang formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan. Penggunaan ADM diatur secara teknis terkait bentuk dan format dokumen yang diterbitkan melalui perangkat ADM. Dokumen yang dicetak melalui ADM harus memenuhi standar tertentu, termasuk elemen keaslian seperti QR code.

Meskipun secara fisik ADM berbentuk alat atau mesin cetak mandiri, namun dalam konteks kebijakan, ADM merupakan bagian dari program inovatif Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang bernama PREPARE ADM (Pelayanan Respon Cepat melalui Anjungan Dukcapil Mandiri). Sejalan dengan teori inovasi pelayanan publik dari Osborne & Brown (2011), yang menyatakan bahwa inovasi tidak hanya berupa teknologi, tetapi juga proses dan model pelayanan yang baru. Dengan demikian, ADM tidak bisa hanya dimaknai sebagai alat, tetapi sebagai bagian dari rangkaian program layanan publik yang dirancang untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Program ini memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan secara mandiri setelah melakukan pendaftaran online, sehingga mempercepat pelayanan dan mengurangi beban petugas. Hal ini ditegaskan melalui situs resmi Disdukcapil Kota Bandar Lampung, yang mengategorikan ADM sebagai program unggulan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, ADM dipahami sebagai bagian dari program pelayanan, bukan sekadar alat. (Disdukcapil Kota Bandar Lampung, 2025, <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id>).

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti Kartu Identitas Anak (KIA) dan kartu keluarga (KK). Mesin ini dapat mencetak berbagai dokumen kependudukan, mempersingkat waktu, gratis, berstandar sama tanpa diskriminasi dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan (Finaka, Nurhanisah & Devina, 2021). Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) memiliki beberapa fungsi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Pertama, ADM ini dapat mencetak berbagai dokumen kependudukan seperti, akta kelahiran, kartu keluarga, kartu identitas anak (KIA), dan akta kematian. Kedua, proses permohonan pembuatan dokumen kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan proses manual.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung. Dalam menjalankan tugasnya, Disdukcapil Bandar Lampung mendukung penerapan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring dan menjadi dinas pertama yang mengimplementasikan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Provinsi Lampung. Dengan demikian, Kota Bandar Lampung dijadikan sebagai contoh bagi kabupaten/kota lain di Provinsi Lampung dalam menerapkan pelayanan publik melalui penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Setelah penerapannya di Bandar Lampung, Disdukcapil Metro dan juga Kecamatan Pulaupanggung, Kabupaten Tanggamus ikut menghadirkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang berada di Kota Bandar Lampung ini merupakan salah satu upaya untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) ini mulai beroperasi pada tahun 2021, dengan tujuan mempercepat proses administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi.

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dioperasikan oleh masyarakat dengan pengawasan petugas operator. Langkah-langkah yang ditempuh masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan meliputi: melakukan registrasi dan permohonan pembuatan dokumen, kemudian menerima PIN ataupun QR code melalui ponsel. Selanjutnya, masyarakat dapat mengakses dan mengurus dokumen kependudukan dengan memilih menu PIN/QR Code di layar Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), memasukkan PIN yang diterima melalui email SIAK Pusat atau memindai QR Code dari email. Dokumen yang akan dicetak akan ditampilkan di layar; jika sudah sesuai, pilih tombol CETAK dan tekan OK, maka dokumen akan langsung keluar dari mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

Selain itu, bisa juga melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Langkah-langkah untuk mencetak dokumen melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yaitu: login pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pilih menu dokumen, pilih bagian pada bagian dokumen yang ingin dicetak, jika sudah, masukkan PIN, pengguna akan mendapatkan QR code untuk dokumen tersebut, setelah itu, pilih menu Identitas kependudukan Digital pada mesin ADM, pindai QR code pada mesin ADM dengan tingkat kecerahan ponsel yang tinggi. Inovasi ini memudahkan pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus mengantre lama di kantor Dukcapil, menghemat waktu, mengurangi antrean panjang, serta menghindari pungli berkat adanya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

Berikut data Dukcapil Bandar Lampung tahun 2024 yang menunjukkan jumlah pelayanan online untuk pembuatan dokumen menggunakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dari tahun 2021-2024:

Tabel 1. Data Pelayanan ADM di Dukcapil Bandar Lampung 2021-2024

No	Tahun	Jumlah (Jiwa)
1	2021	1.067
2	2022	1.150

No	Tahun	Jumlah (Jiwa)
3	2023	1.172
4	2024	1.354

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa jumlah pengguna layanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Bandar Lampung mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2021 hingga 2024. Pada tahun 2021, jumlah pengguna ADM tercatat sebanyak 1.067 jiwa, kemudian meningkat menjadi 1.150 jiwa pada tahun 2022. Kenaikan ini berlanjut pada tahun 2023 dengan jumlah pengguna sebanyak 1.172 jiwa, dan kembali meningkat menjadi 1.354 jiwa pada tahun 2024. Meskipun mengalami peningkatan, pengguna mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada tahun 2024 hanya mencakup sekitar 0,11% dari total penduduk Bandar Lampung yaitu, 1.214.330 jiwa.

Masyarakat masih banyak yang memilih menggunakan layanan administrasi kependudukan secara konvensional di kantor dukcapil. Adapun dokumen administrasi yang di urus oleh masyarakat Bandar Lampung melalui layanan konvensional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Data Layanan Manual Tahun 2024

No	Jenis Layanan	Jumlah Layanan
1	Kartu Keluarga (KK)	58.094
2	Kartu Identitas Anak (KIA)	53.926
3	Akte Kelahiran	19.471
4	Akte Kematian	5.628
5	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	46.502
Jumlah Keseluruhan		183.621

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2024)

Berdasarkan data dari table 2 tersebut, dapat dilihat bahwa tahun 2024 terdapat 58.094 orang yang mencetak Kartu Keluarga (KK), 53.926 orang yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA), 19.471 orang untuk akte kelahiran, 5.628 orang

untuk akte kematian dan 46.502 orang untuk Kartu Tanda Penduduk (KTP). Meskipun pengurusan administrasi kependudukan telah menerapkan Anjungan Dukcapil Mandiri dan jumlah pengguna terus meningkat, masih banyak masyarakat yang memilih untuk antri dan mengurus dokumen kependudukan secara manual. Selain itu, pusat mewajibkan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dilakukan secara langsung di kantor Dukcapil. Dengan demikian, layanan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri ini belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan.

Salah satu alasan rendahnya penggunaan ADM adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan mesin ini akibat kurangnya sosialisasi dari pihak dukcapil. Menurut Melinda dkk (2024), banyak juga masyarakat yang belum menyadari pentingnya memiliki dokumen kependudukan seperti Kartu Identitas Anak (KIA). Mereka seringkali menganggap bahwa jika anak sudah memiliki Akta Kelahiran, dokumen identitas tambahan seperti KIA tidak diperlukan. Akibatnya, perhatian terhadap pengurusan KIA menjadi rendah. Berdasarkan penjelasan dari pihak Dukcapil Bandar Lampung, orang tua cenderung hanya mengurus KIA saat benar-benar diperlukan, misalnya sebagai salah satu persyaratan administratif untuk pendaftaran sekolah.

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan peneliti melalui metode wawancara dan dokumentasi, ditemukan beberapa kendala terkait infrastruktur mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Salah satu masalah utama adalah seringnya terjadi gangguan teknis, seperti kerusakan pada sistem atau printer, yang menghambat penggunaan mesin ini. Hal ini diperparah oleh kurangnya perawatan rutin akibat keterbatasan anggaran serta koordinasi yang kurang terencana. Selain itu, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas menyebabkan masyarakat merasa ragu untuk menggunakan mesin ADM.

Minimnya promosi dan sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) juga menjadi salah satu alasan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan mesin ADM. Akibatnya, jumlah pengguna

mesin ADM jauh lebih sedikit dibandingkan dengan pengguna layanan manual. Menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (Kabid PIAK) Disdukcapil Bandar Lampung, dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran umumnya hanya diperlukan pada momen-momen tertentu, seperti pendaftaran sekolah, pernikahan, atau penggantian dokumen yang hilang atau rusak. Hal ini menyebabkan masyarakat jarang merasa perlu menggunakan mesin ADM. Di sisi lain, banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan mesin ADM karena kurangnya sosialisasi terkait hal tersebut. Dengan berkembangnya teknologi, seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD), perhatian dan sumber daya lebih banyak diarahkan pada promosi platform digital ini, sehingga keberadaan mesin ADM kurang mendapatkan prioritas.

Program ADM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Bandar Lampung ini perlu untuk diketahui dan dianalisis agar dapat dinilai apakah pelaksanaan program tersebut di lapangan sudah sesuai dengan rencana. Untuk menilai keberhasilan sebuah program, penting untuk mengetahui dan menganalisis output, outcome, serta dampak yang ditimbulkan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah evaluasi. Evaluasi adalah proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan informasi untuk menjawab pertanyaan dasar mengenai program atau kebijakan. Evaluasi merupakan salah satu tahapan dalam proses analisis kebijakan publik. Menurut Dunn (2003), evaluasi merupakan tahap lanjutan dalam proses kebijakan publik yang dilakukan setelah perumusan masalah, pelaksanaan kebijakan, serta kegiatan pemantauan terhadap pelaksanaannya. Secara garis besar, evaluasi kebijakan bertujuan untuk menilai sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut berhasil dicapai melalui pelaksanaannya. Mesin ADM diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan secara mandiri, seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tidak seluruh pelayanan dapat berjalan dengan optimal karena beberapa kendala.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Dengan adanya permasalahan tersebut, peneliti merasa perlu untuk mengevaluasi pelayanan menggunakan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) tersebut untuk menilai apakah tujuan dari kebijakan/ program yang dibuat telah tercapai. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul **"Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung."** Judul ini dipilih untuk memahami bagaimana pelaksanaan ADM berjalan, apakah telah memenuhi tujuan yang diharapkan, serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penggunaannya, sehingga dapat memberikan gambaran yang menyeluruh terkait efektivitas layanan ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menilai pelaksanaan program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai salah satu referensi bagi pembaca dan dapat dimanfaatkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai evaluasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai salah satu bentuk digitalisasi layanan publik. Temuan penelitian ini juga dapat memperkaya literatur terkait evaluasi kebijakan publik dan penerapan teknologi dalam pelayanan publik, serta menjadi referensi akademis bagi penelitian selanjutnya yang relevan.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bandar Lampung: Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi mengenai kekuatan, kelemahan, serta kendala dalam pelaksanaan ADM. Hasil evaluasi ini dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi layanan administrasi kependudukan.
2. Bagi Masyarakat: Penelitian ini dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan mesin ADM, sehingga layanan dapat dimanfaatkan secara optimal.
3. Bagi Peneliti: Penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan ilmu di bidang administrasi publik, khususnya terkait evaluasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi, dan memberikan kontribusi pada studi-studi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memegang peranan penting dalam proses penelitian, terutama dalam membangun konteks dan landasan teoretis yang kokoh. Dengan mengkaji studi-studi yang relevan sebelumnya, peneliti dapat memahami konsep, teori, dan temuan yang sudah ada, sehingga mampu mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang masih perlu dijelajahi. Seperti Sugiyono dalam Jaya (2020) yang mendefinisikan penelitian terdahulu sebagai kajian atau studi yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang relevan dengan topik yang sedang dibahas. Penelitian ini digunakan sebagai referensi atau dasar teori untuk memperkuat atau memperluas temuan penelitian yang sedang berlangsung. Jadi, dapat di simpulkan bahwa penelitian terdahulu memegang peranan penting dalam proses penelitian, terutama dalam membangun konteks dan landasan teoretis yang kokoh.

Penelitian ini mengangkat topik mengenai Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian ini. Selain itu, penelitian-penelitian terdahulu ini akan berfungsi sebagai bahan perbandingan dengan penelitian lainnya guna memudahkan identifikasi masalah maupun teori yang akan digunakan oleh peneliti nantinya, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
1.	Evaluasi Program Samsat On The Spot (Sos) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Amirotul Mukhlisoh, 2018)	Jenis penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di Kabupaten Malang. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang melakukan evaluasi dengan meninjau berbagai kekurangan dalam pelaksanaan Program SAMSAT On The Spot (SOS). Pada tahap input evaluasi, fokus utama adalah mengidentifikasi kegagalan yang terjadi selama program berlangsung. Proses evaluasi dilakukan melalui upaya peningkatan kinerja serta penegakan tertib administrasi dan prosedur dalam pelaksanaan Program SOS di wilayah tersebut. Pelaksanaan evaluasi terhadap Program SAMSAT On The Spot (SOS) membawa dampak positif bagi para wajib pajak karena mempermudah proses pembayaran pajak, terutama pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Malang.	Perbedaan: Fokus penelitian ini pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui program inovasi SAMSAT On The Spot. Sedangkan Penelitian saya berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan, khususnya melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Persamaan: Kedua penelitian mengevaluasi program dalam layanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan bagi masyarakat.
2.	Evaluasi Prosedur Pelayanan Ktp Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan (Qhilby, 2018).	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan dilanjutkan dengan data yang di peroleh, maka hasil penelitian ini yaitu evaluasi prosedur pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan yang dikatakan cukup baik.	Perbedaan: Penelitian ini berfokus pada evaluasi prosedur pelayanan KTP Elektronik, termasuk kesesuaian prosedur dengan standar operasional prosedur (SOP) di Kantor Camat. Sedangkan penelitian saya berfokus pada evaluasi program teknologi, yaitu Anjungan Dukcapil

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
		Dapat dilihat dengan pelayanan KTP Elektronik yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur pengurusan KTP Elektronik, namun hanya waktu dalam pengurusan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur.	Mandiri (ADM), yang mencakup berbagai layanan administrasi kependudukan seperti pencetakan KK, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Persamaan: kedua penelitian menggunakan metode kualitatif, tujuan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan, serta fokus pada sektor administrasi kependudukan.
3.	Evaluasi Program Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis (Heru Rahmat Hidayat, 2021)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program E-KTP di Kabupaten Ciamis belum optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia, blangko, dan sarana prasarana, seperti jumlah mesin pencetak yang minim, tempat pelayanan yang sempit, serta strategi jemput bola yang belum efektif. Untuk mengatasi hambatan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi rutin, mengajukan tambahan pegawai, serta memperbaiki fasilitas dan ketersediaan blangko kepada pemerintah pusat agar pelaksanaan program lebih optimal.	Perbedaan: penelitian ini berfokus pada evaluasi program E-KTP, khususnya terkait dengan distribusi dan pencetakannya. Sedangkan penelitian saya berfokus pada evaluasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), yang mencakup berbagai layanan dokumen kependudukan di Kota Bandar Lampung. Persamaan: kedua penelitian mengevaluasi efektivitas layanan publik yang berhubungan dengan administrasi kependudukan dan sama-sama menemukan berbagai kendala yang menghambat pelaksanaan program

Sumber: Dikelola oleh peneliti (2024)

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi terkait yang bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan. Konsep ini mencerminkan tanggung jawab pemerintah dan lembaga terkait dalam memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang adil dan setara terhadap layanan yang diperlukan. Untuk memahami lebih dalam, beberapa ahli telah memberikan definisi pelayanan publik, termasuk Sinambela (2012), yang menjelaskan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam bentuk barang maupun jasa, guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup semua bentuk layanan, mulai dari yang bersifat administratif hingga layanan langsung yang menyentuh kehidupan sehari-hari.

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, penting untuk mempertimbangkan aspek legal dan peraturan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan tersebut. Dalam hal ini, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah "kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik. Pelayanan Publik juga dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Miftah Thoha, dalam Agustina, 2019). Tujuan dari pelayanan ini

adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan tertentu yang ditetapkan. Dengan kata lain, pelayanan publik berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui layanan yang efektif dan efisien. Selain itu, menurut Rohman (2013), pelayanan publik diartikan sebagai bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan manfaat bagi komunitas yang dilayaninya. Meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik, pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kepuasan.

2.2.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas harus didasarkan pada prinsip-prinsip yang memastikan bahwa setiap warga negara dapat menerima layanan yang adil, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menetapkan asas-asas pelayanan publik yang harus diterapkan oleh setiap penyelenggara layanan. Asas-asas ini bertujuan untuk menjaga kualitas, keadilan, dan efisiensi dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan. Menurut Pasal 4 Undang-Undang No 25 Tahun 2009, asas-asas yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
7. Keterbukaan;
8. Akuntabilitas;
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
10. Ketepatan waktu; dan
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Asas-asas ini menekankan pada prinsip kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, dan profesionalisme dalam pelayanan. Selain itu, pentingnya transparansi serta perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif juga diatur untuk menjamin bahwa setiap individu, termasuk kelompok rentan, memperoleh pelayanan yang tepat waktu, mudah diakses, dan berkualitas. Secara teoritis, tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Untuk mewujudkannya, diperlukan pelayanan yang berkualitas serta dilaksanakan dengan profesionalisme. Menurut Sinambela (2008), pelayanan publik yang unggul tercermin melalui penerapan prinsip-prinsip berikut:

1. Transparansi

Pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang memerlukannya, dan disajikan secara memadai serta jelas sehingga mudah dipahami.

2. Akuntabilitas

Setiap kegiatan dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Akuntabilitas ini mencakup kewajiban penyedia layanan untuk memberikan laporan atas seluruh aktivitas yang dilakukan kepada penerima layanan. Bukti pertanggungjawaban tersebut dapat berupa laporan bulanan maupun laporan tahunan.

3. Partisipasi

Pelayanan publik perlu melibatkan masyarakat secara aktif dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka. Partisipasi ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Kesetaraan Hak

Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi, tidak membedakan berdasarkan suku, agama, ras, golongan, gender, atau status ekonomi. Semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik.

5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Baik penyedia layanan maupun penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tercipta hubungan yang seimbang dan harmonis dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip-prinsip pelayanan yang disebutkan di atas menjadi panduan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Selain itu, prinsip-prinsip tersebut juga berperan sebagai indikator dalam menilai dan mengevaluasi kinerja para penyelenggara pelayanan publik. Melalui penerapan standar dalam pelaksanaan pelayanan, diharapkan masyarakat memperoleh layanan yang sesuai dengan kebutuhannya, dengan prosedur yang memuaskan serta tidak menyulitkan. Oleh sebab itu, pihak penyelenggara pelayanan publik perlu senantiasa mengedepankan dan menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

2.3. Program

Program merupakan kumpulan kegiatan yang terstruktur dan dirancang secara sistematis dengan tujuan tertentu, serta dilaksanakan dalam batas waktu dan ruang lingkup tertentu guna mencapai target yang telah ditentukan. Program sering kali menjadi bagian dari kebijakan publik dan berfungsi sebagai alat untuk menerjemahkan kebijakan menjadi tindakan operasional yang nyata. Menurut Mukhlisoh (2018), kebijakan, program, dan proyek adalah bentuk tindakan atau kegiatan yang dilakukan secara sengaja dengan berbagai tingkat intensitas, yang memanfaatkan sumber daya yang ada di suatu tempat tertentu. Sebuah kebijakan biasanya mencakup berbagai program, sementara program terdiri dari beberapa proyek. Dalam proses kebijakan, suatu kebijakan sering kali diterjemahkan menjadi program agar lebih mudah diimplementasikan. Program ini kemudian dirumuskan lebih rinci menjadi proyek yang akan menghasilkan tindakan konkret di lapangan. Proses ini memungkinkan kebijakan menghasilkan konsekuensi berupa keluaran (output), efek, atau dampak tertentu.

Berikut beberapa definisi program:

1. Menurut Tjokroamidjoyo (dalam Mukhlisoh, 2018), program merupakan kegiatan sosial yang terorganisir dengan tujuan spesifik, dilaksanakan dalam ruang lingkup tertentu, dan memiliki batasan waktu. Program terdiri dari beberapa proyek yang umumnya terbatas pada satu atau lebih organisasi.
2. Menurut Mansur (dalam Mukhlisoh, 2018), program adalah rangkaian kegiatan yang saling terhubung dalam alur logis, dengan cakupan yang beragam. Program mencakup sejumlah proyek yang terkait dan berkesinambungan untuk mencapai tujuan tertentu dalam waktu yang telah ditetapkan. Sementara itu, proyek adalah bagian dari keseluruhan aktivitas yang memanfaatkan sumber daya untuk memperoleh manfaat tertentu dengan hasil yang diharapkan di masa depan.
3. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Program merupakan instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah atau instansi lain untuk mencapai tujuan tertentu, dengan dukungan anggaran yang dialokasikan. Program ini juga dapat melibatkan masyarakat di bawah koordinasi lembaga terkait.

Kebijakan dan program sering kali sulit dibedakan, karena keduanya saling berkaitan. Evaluasi kebijakan secara tidak langsung merupakan bagian dari evaluasi program, dan keberhasilan kebijakan sering kali ditentukan oleh efektivitas programnya. Program dirancang sebagai sarana untuk mewujudkan tujuan kebijakan yang lebih luas. Dengan begitu, program dapat dimaknai sebagai salah satu elemen dari kebijakan publik yang disusun oleh pemerintah guna mencapai tujuan tertentu untuk memenuhi kepentingan masyarakat secara luas. Dalam kebijakan publik, pemerintah menyusun berbagai program untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi masyarakat. Selain berfungsi sebagai

solusi permasalahan, program juga dapat mendorong partisipasi, motivasi, dan inovasi masyarakat terhadap implementasi program tersebut.

2.4. Evaluasi Program

2.4.1. Pengertian Evaluasi

Evaluasi adalah proses untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan/program telah berhasil atau tidak dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara istilah, evaluasi adalah suatu kegiatan yang dirancang secara sistematis untuk menilai kondisi suatu objek dengan menggunakan instrumen tertentu, kemudian hasilnya dibandingkan dengan tolok ukur yang telah ditetapkan guna menghasilkan kesimpulan (Miftah dalam Mukhlisoh, 2018). Menurut Dye (dalam Qhilby, 2018), evaluasi program adalah sebuah kajian menyeluruh mengenai dampak dari kebijakan atau program, baik untuk menilai sejauh mana sebuah program nasional berhasil mencapai tujuannya maupun untuk membandingkan efektivitas relatif dari dua atau lebih program yang memiliki tujuan yang serupa.

Menurut Situmorang (2016), evaluasi bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan suatu kebijakan serta menilai apakah kebijakan tersebut telah memberikan dampak yang sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, evaluasi dianggap sebagai kegiatan yang bersifat fungsional, yang tidak hanya dilakukan pada tahap akhir kebijakan, tetapi juga pada setiap tahap pelaksanaannya. Evaluasi melibatkan pengumpulan data dan informasi mengenai efektivitas, efisiensi, dampak, dan relevansi kebijakan tersebut dalam konteks yang lebih luas. Informasi hasil evaluasi selanjutnya digunakan sebagai bahan perbaikan. Hasil dari kegiatan evaluasi akan memberikan gambaran mengenai hal-hal yang telah tercapai dan apakah suatu program memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Berdasarkan temuan dari evaluasi, akan diambil keputusan mengenai apakah program dan kebijakan tersebut akan dilanjutkan, disesuaikan, dihentikan, atau dirancang ulang untuk

menemukan tujuan, sasaran, dan alternatif baru yang berbeda dari sebelumnya (Hajaroh, 2018). Menurut James Anderson, sebagaimana dikutip oleh Situmorang (2016), terdapat tiga tipe evaluasi, yaitu:

1. Evaluasi sebagai kegiatan fungsional: Evaluasi dipandang sebagai bagian penting yang setara dengan kebijakan itu sendiri, karena memiliki peran strategis dalam memastikan kebijakan berjalan sesuai rencana.
2. Evaluasi yang berfokus pada kinerja kebijakan: Evaluasi ini menitikberatkan pada penilaian terhadap pelaksanaan kebijakan, dengan mengutamakan transparansi dan efisiensi dalam pelaksanaannya.
3. Evaluasi kebijakan sistematis: Evaluasi jenis ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan terkait kesesuaian kebijakan dengan tujuan awalnya, biaya yang dikeluarkan, manfaat yang diperoleh, serta pihak-pihak yang menerima manfaat tersebut.

Dengan demikian, evaluasi menjadi alat yang strategis dalam meningkatkan efektivitas kebijakan/ program dan memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat memberikan hasil yang optimal bagi masyarakat.

2.4.2. Kriteria Evaluasi

Dalam proses evaluasi kebijakan/ program, terdapat kriteria-kriteria umum yang digunakan untuk memberikan panduan bagi para evaluator. Kriteria-kriteria tersebut dirancang agar dapat menjadi acuan dalam menilai apakah suatu kebijakan dinyatakan berhasil atau gagal.

Menurut Dunn (2003), terdapat enam jenis kriteria evaluasi yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Efektivitas (*Effectiveness*)
mengacu pada sejauh mana suatu kebijakan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas berhubungan dengan perbandingan

antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang tercapai. Semakin besar pencapaian tujuan organisasi, semakin besar pula tingkat efektivitasnya. Jika suatu kebijakan tidak mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat, kebijakan tersebut dianggap gagal. Namun, dalam beberapa kasus, hasil kebijakan mungkin tidak langsung tampak efektif dalam jangka pendek, tetapi dapat menunjukkan hasil setelah melalui proses tertentu. Efektivitas diukur dari hubungan antara output dan pencapaian tujuan, di mana semakin besar kontribusi output terhadap tujuan, semakin besar pula efektivitasnya.

2. Efisiensi (*Efficiency*)

berhubungan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi, yang sering diartikan sebagai rasionalitas ekonomi, menggambarkan hubungan antara efektivitas dan usaha yang dikeluarkan, biasanya diukur dalam bentuk biaya. Kebijakan yang berhasil mencapai efektivitas tinggi dengan biaya rendah dianggap efisien. Sebaliknya, jika biaya yang dikeluarkan terlalu besar dibandingkan dengan hasil yang dicapai, kebijakan tersebut dianggap tidak efisien dan dapat dianggap sebagai pemborosan.

3. Kecukupan (*Adequacy*)

Kecukupan mengacu pada sejauh mana tingkat efektivitas suatu kebijakan mampu memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang yang menjadi penyebab munculnya masalah. Kriteria ini menitikberatkan pada sejauh mana hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan dapat tercapai.

4. Pemerataan/Kesetaraan (*Equity*)

Kriteria ini berkaitan erat dengan rasionalitas hukum dan sosial serta berfokus pada distribusi dampak dan upaya di antara kelompok-kelompok masyarakat yang berbeda. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan bertujuan untuk memastikan bahwa dampak (seperti akses layanan atau manfaat finansial) dan upaya (seperti biaya yang

dikeluarkan) didistribusikan secara adil. Kebijakan semacam ini sering digunakan untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan, atau akses terhadap layanan publik. Kriteria pemerataan juga terkait dengan konsep keadilan, yang sering kali memunculkan konflik etis mengenai dasar yang tepat untuk mendistribusikan sumber daya di masyarakat.

5. Responsivitas (*Responsiveness*)

Kriteria ini menilai sejauh mana suatu kebijakan dapat memenuhi kebutuhan, preferensi, atau nilai dari kelompok masyarakat tertentu. Responsivitas menjadi penting karena kebijakan yang memenuhi kriteria seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan kesetaraan sekalipun masih dapat dianggap gagal jika tidak mampu merespons kebutuhan nyata dari kelompok yang seharusnya menjadi penerima manfaat utama.

6. Ketepatan (*Appropriateness*)

Ketepatan berkaitan erat dengan rasionalitas substantif, karena penilaiannya tidak hanya didasarkan pada satu kriteria individu, melainkan pada kombinasi dua atau lebih kriteria secara keseluruhan. Ketepatan mencerminkan nilai atau relevansi tujuan suatu program serta kekuatan asumsi yang mendasari tujuan tersebut. Kriteria ini bersifat fleksibel karena dimaksudkan untuk melampaui kriteria yang sudah ada, sehingga tidak ada definisi baku mengenai ketepatan.

2.4.3. Fungsi Evaluasi

Menurut Nugroho (2011), evaluasi memiliki empat fungsi utama, yaitu eksplanasi, kepatuhan, audit, dan akuntansi. Evaluasi berfungsi untuk menggambarkan realitas pelaksanaan program serta menggeneralisasi pola hubungan antara berbagai dimensi yang diamati. Berikut penjelasan dari masing-masing fungsi:

1. Eksplanasi: melalui evaluasi, evaluator dapat mengidentifikasi masalah, kondisi, dan aktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan.
2. Kepatuhan: evaluasi memungkinkan untuk mengevaluasi apakah tindakan yang dilakukan oleh para pelaksana, baik birokrat maupun aktor lainnya, telah sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan dalam kebijakan tersebut.
3. Audit: melalui evaluasi, dapat diketahui apakah output kebijakan benar-benar mencapai kelompok sasaran yang dituju, atau terdapat kebocoran dan penyimpangan dalam proses implementasinya.
4. Akuntansi: evaluasi juga dapat memberikan gambaran mengenai dampak ekonomi dari kebijakan yang diimplementasikan.

Evaluasi memiliki peran penting dalam analisis kebijakan, karena menjadi salah satu tahap krusial dalam pelaksanaan sebuah program. Jika dilakukan dengan tepat dan mempertimbangkan seluruh aspek yang terdapat dalam program tersebut, evaluasi dapat memberikan berbagai manfaat positif. Sedangkan, menurut Suharno dikutip dalam Qhilby (2018), evaluasi memiliki tiga fungsi utama, yaitu:

1. Memberikan informasi valid mengenai kinerja kebijakan. Evaluasi bertujuan untuk mengungkap dan mengukur sejauh mana kebutuhan dan nilai dapat terpenuhi melalui kebijakan publik. Evaluasi ini menunjukkan sejauh mana tujuan telah tercapai dan seberapa besar target yang berhasil direalisasikan.
2. Memberikan kontribusi dalam klarifikasi dan kritik terhadap nilai yang mendasari tujuan serta target kebijakan. Evaluasi membantu memperjelas nilai-nilai kebijakan dengan mendefinisikan tujuan dan target secara operasional. Selain itu, evaluasi juga berfungsi sebagai alat kritik dengan mengevaluasi secara sistematis kesesuaian antara tujuan yang ingin dicapai dan pelaksanaan kebijakan.

3. Mendukung pelaksanaan prosedur lain dalam analisis kebijakan. Evaluasi tidak berdiri sendiri, melainkan terhubung dengan tahapan lain dalam analisis kebijakan, seperti perumusan masalah, rekomendasi, dan tindakan lainnya. Misalnya, informasi tentang kelemahan suatu kebijakan dapat menjadi dasar untuk menyusun ulang kebijakan di masa depan. Begitu pula, data mengenai ketidaksesuaian antara tujuan dan target kebijakan dapat membantu dalam mendefinisikan ulang tujuan, target, atau bahkan mengubah alternatif kebijakan yang lebih efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan di kemudian hari.

2.4.4. Model Evaluasi Program

Model evaluasi program adalah suatu kerangka kerja atau pendekatan yang digunakan untuk menilai dan menganalisis efektivitas dan dampak dari suatu program atau kebijakan. Beberapa model evaluasi yaitu:

1. Model CIPP oleh Stufflebeam (Muryadi, 2017):

Model CIPP (*Context, Input, Process, dan Product*) adalah model evaluasi yang dilakukan secara menyeluruh sebagai bagian dari sistem. Evaluasi dalam model CIPP, yang dikembangkan oleh Stufflebeam, berfokus pada pandangan bahwa tujuan utama evaluasi bukanlah untuk membuktikan sesuatu, melainkan untuk meningkatkan dan memperbaiki program yang sedang dijalankan. Evaluasi model CIPP dapat diterapkan di berbagai bidang. Menurut Nana Sudjana & Ibrahim (dalam Muryadi, 2017), setiap dimensi dalam model CIPP memiliki makna sebagai berikut:

- a. *Context*: merujuk pada situasi atau latar belakang yang mempengaruhi perencanaan program pembinaan.
- b. *Input*: menilai kualitas sumber daya yang mendukung pencapaian tujuan program pembinaan.
- c. *Process*: melibatkan pelaksanaan program serta pemanfaatan fasilitas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

- d. *Product*: merupakan hasil yang diperoleh dari penyelenggaraan program tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model CIPP (*Context, Input, Process, dan Product*), yang terdiri dari empat aspek yang membantu pengambil keputusan untuk menjawab pertanyaan dasar terkait evaluasi dan perbaikan program. Model ini memfasilitasi pengambilan keputusan dengan memberikan informasi yang berguna tentang bagaimana suatu program direncanakan, dilaksanakan, dan dinilai hasilnya, serta apakah program tersebut efektif dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

2. Model evaluasi UCLA oleh Alkin (Mukhlisoh, 2018):

Model ini bertujuan untuk memberikan kerangka kerja yang komprehensif dalam mengevaluasi program, dengan menekankan pada berbagai elemen yang perlu diperhatikan dalam proses evaluasi. Ada lima indikator evaluasi menurut Alkin, yaitu:

- a. *Sistem Assessment*: Evaluasi yang menyajikan informasi tentang keadaan atau posisi dari suatu sistem.
- b. *Program Planning*: Berperan dalam menentukan program tertentu yang paling berpotensi efektif dalam menjawab kebutuhan yang telah ditetapkan.
- c. *Program Implementation*: Memberikan informasi mengenai apakah program telah disalurkan kepada kelompok sasaran yang tepat sesuai dengan perencanaan.
- d. *Program Improvement*: Menyampaikan informasi mengenai pelaksanaan program, termasuk apakah program tersebut berjalan sesuai arah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- e. *Program Certification*: Memberikan informasi terkait nilai atau kontribusi manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut.

Alkin mengembangkan model ini dengan tujuan untuk membuat evaluasi lebih relevan, fleksibel, dan kontekstual dalam berbagai

program yang dianalisis, serta untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana program berfungsi dan apa yang perlu diperbaiki.

3. Model evaluasi Brinkerhoff (Mukhlisoh, 2018) yang terdiri dari beberapa aspek utama:
 - a. *Fixed vs Emergent Evaluation Design*: Model ini membahas apakah desain evaluasi harus tetap (*fixed*) atau dapat berkembang (*emergent*) sesuai dengan dinamika yang terjadi di lapangan. Evaluators perlu mempertimbangkan apakah masalah evaluasi dan kriteria yang digunakan dapat disesuaikan agar lebih relevan dengan konteks yang berkembang.
 - b. *Formative vs Summative Evaluation*: Evaluasi dapat bersifat formatif, yang bertujuan untuk meningkatkan atau memperbaiki program selama pelaksanaannya, atau bersifat sumatif, yang lebih berfokus pada menilai manfaat dan efektivitas program setelah selesai untuk tujuan pelaporan dan pengambilan keputusan strategis.
 - c. *Experimental & Quasi-Experimental Design vs Naturalistic Evaluation*: Evaluasi dapat menggunakan pendekatan eksperimental dan kuasi-eksperimental dengan kontrol ketat terhadap variabel, atau pendekatan naturalistik yang lebih fleksibel, mengamati program sebagaimana adanya dalam lingkungan alami tanpa intervensi langsung. Pendekatan yang dipilih tergantung pada tujuan evaluasi dan sumber daya yang tersedia.

2.5. Administrasi Kependudukan

2.5.1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan memainkan peran yang sangat penting dalam mengelola data dan dokumen terkait identitas setiap warga negara, yang digunakan untuk berbagai keperluan administratif dan pembangunan. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi kependudukan harus dilakukan dengan

cermat dan efektif untuk memastikan bahwa data yang terkumpul akurat dan dapat diakses dengan mudah.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah serangkaian aktivitas yang mencakup pengelolaan dan pengaturan dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi, dan pemanfaatan hasilnya untuk mendukung pelayanan publik serta pembangunan di berbagai sektor.

2.5.2. Pengertian Kependudukan

Penduduk dan kependudukan merupakan dua konsep yang sangat penting dalam konteks pengelolaan data dan perencanaan pembangunan di suatu negara. Penduduk mencakup setiap individu yang berada di suatu negara, baik itu warga negara maupun orang asing yang tinggal di negara tersebut. Sebagaimana diuraikan dalam UUD 1945 Pasal 26 Ayat 2, penduduk mencakup warga negara Indonesia dan orang asing yang tinggal di Indonesia. Sementara itu, kependudukan merujuk pada segala aspek yang berkaitan dengan jumlah, struktur, usia, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas, serta kualitas dan ketahanan yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan seperti politik, ekonomi, sosial, dan budaya (Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan, 2015).

2.5.3. Dokumen Kependudukan

Dokumen kependudukan memegang peranan penting dalam kehidupan administratif setiap individu, karena berfungsi sebagai identitas resmi yang digunakan untuk berbagai keperluan, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam konteks pelayanan publik. Sebagai bagian dari administrasi kependudukan, penerbitan dokumen-dokumen ini harus dilakukan dengan hati-hati dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh negara untuk memastikan akurasi dan validitas data.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, selain KTP elektronik (KTP-el), dokumen kependudukan mencakup biodata penduduk, kartu keluarga, surat keterangan kependudukan, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak.

2.6. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

Anjungan Dukcapil Mandiri merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri yang diakui karena mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara efisien, tanpa melalui prosedur yang rumit atau berbelit-belit. Mesin ADM memiliki peran penting dalam memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Finaka, Nurhanisah, dan Devina (2021), Sejak awal diresmikan mesin ini mampu mencetak berbagai jenis dokumen kependudukan, seperti KTP elektronik, akta kelahiran, kartu keluarga, kartu identitas anak (KIA), dan akta kematian. Selain itu, penggunaan mesin ADM mempercepat dan membuat proses pembuatan dokumen kependudukan lebih efisien dibandingkan dengan metode manual, tanpa biaya, berstandar sama, dan meningkatkan akses pelayanan tanpa diskriminasi.



Gambar 1. Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

Namun, Pencetakan e-KTP yang sebelumnya dapat dilakukan di ADM kini telah dihapus, karena pemerintah pusat memfokuskan pada penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Sejak terbitnya Permendagri No. 72 Tahun 2022, pencetakan e-KTP melalui ADM sudah tidak tersedia, namun masih dapat dilakukan di kantor Disdukcapil. Meskipun demikian, dokumen kependudukan lainnya masih bisa dicetak di ADM, seperti Kartu Keluarga (KK), akta, surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA).

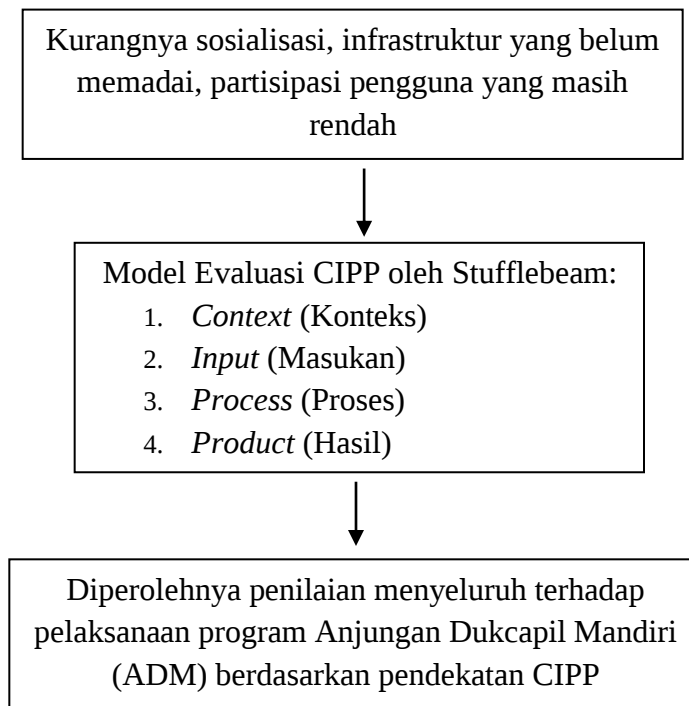
ADM di Disdukcapil Kota Bandar Lampung merupakan bagian dari program PREPARE ADM (Pelayanan Respon Cepat melalui ADM), yang merupakan layanan publik berbasis digital. Penggunaan mesin ini adalah salah satu bagian dari pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengatur tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Permendagri ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dengan adanya peraturan ini, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan melalui platform digital, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan dokumen-dokumen tersebut.

Kesimpulannya, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) adalah inovasi pelayanan publik yang mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mencetak dokumen kependudukan secara mandiri, efisien, serta mendukung pelayanan yang lebih transparan dan tanpa diskriminasi. Inovasi ini mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik, sejalan dengan regulasi yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan secara daring dan efisien.

2.7. Kerangka Berpikir

Dalam setiap penelitian, penting untuk memiliki kerangka berpikir yang jelas dan terstruktur. Kerangka berpikir berfungsi sebagai panduan yang mengarahkan seluruh proses penelitian, mulai dari perumusan masalah hingga analisis data. Kerangka ini memberikan dasar yang kuat bagi penelitian dengan

mengembangkan teori-teori yang relevan dan menjelaskan hubungan antar variabel yang akan diuji. Sebagaimana dijelaskan oleh Barlian (2016), kerangka berpikir atau kerangka teoritis adalah dasar bagi seluruh proses penelitian. Kerangka ini mengembangkan teori yang telah dirumuskan dan menjelaskan serta menguraikan hubungan-hubungan antara variabel yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Tujuannya adalah untuk memberikan arah yang jelas agar peneliti bisa menjawab pertanyaan penelitian dengan lebih terstruktur dan terarah. Berikut kerangka berpikir peneliti:



Gambar 2. Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2024)

III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah-langkah yang sistematis dan terstruktur yang digunakan dalam proses penelitian untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono dalam Maskhuroh (2024), Metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan membuktikan, mendeskripsikan, mengembangkan, dan menemukan pengetahuan serta teori. Selain itu, menurut Ramdhan (2021), metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk menentukan beberapa topik serta penentuan judul dalam suatu penelitian.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Dalam langkah ini, peneliti perlu mendeskripsikan objek, fenomena, atau konteks sosial yang akan disajikan secara naratif. Artinya, data dan fakta yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk kata-kata atau gambar, bukan angka. Secara keseluruhan dan dengan pendekatan deskriptif melalui penggunaan kata-kata dan bahasa, dalam konteks tertentu yang alamiah, serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong dalam Putri, 2022).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman umum mengenai realitas sosial dari sudut pandang partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan secara langsung, melainkan diperoleh melalui analisis terhadap realitas sosial yang menjadi fokus penelitian. Dari analisis tersebut, kesimpulan yang bersifat abstrak mengenai realitas kemudian ditarik (Anggito & Setiawan, 2018).

Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui penjelasan dan deskripsi yang terperinci. Dengan menyajikan gambaran situasi yang diteliti melalui uraian naratif, penelitian ini mendalami permasalahan yang kompleks dan memahami makna dari isu-isu sosial atau kemanusiaan, dengan fokus pada Evaluasi Pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Administrasi Kependudukan.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lokasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Alasan penulis memilih lokasi di Bandar Lampung didasarkan pada pertimbangan berikut:

1. Bandar Lampung sebagai ibu kota provinsi merupakan pusat pelayanan administrasi kependudukan yang strategis, dengan jumlah penduduk yang besar, sehingga penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di wilayah ini memiliki potensi untuk memberikan dampak signifikan terhadap pelayanan publik.
2. Penerapan teknologi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Bandar Lampung sudah berjalan cukup lama, sehingga penelitian ini dapat memberikan solusi mengenai kendala yang dihadapi dalam proses implementasinya.

Alasan tersebut menjadikan penelitian ini relevan dalam mengevaluasi teknologi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) untuk peningkatan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kependudukan kedepannya.

3.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah penentuan konsentrasi yang berfungsi sebagai pedoman arah dalam suatu penelitian (Fadhil, 2021). Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan dan mencari informasi, serta menjadi acuan dalam melakukan

pembahasan dan analisis, sehingga dapat memperoleh hasil yang diharapkan. Fokus dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menilai bagaimana pelaksanaan program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), dalam hal aksesibilitas, kecepatan, dan kemudahan bagi masyarakat.
2. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi untuk pengoptimalan sistem tersebut guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Model evaluasi yang dipilih untuk mendukung analisis dalam penelitian ini adalah model CIPP oleh Stufflebeam (Muryadi, 2017). Model CIPP memiliki makna sebagai berikut:

1. Evaluasi Kontekstual (*Context*): Merujuk pada situasi atau latar belakang yang mempengaruhi perencanaan program pembinaan. Menilai latar belakang dan kebutuhan program ADM, apakah sudah sesuai dengan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kependudukan.
2. Evaluasi Masukan (*Input*): Menilai kualitas sumber daya yang mendukung pencapaian tujuan program pembinaan. Mengkaji sumber daya yang digunakan, seperti infrastruktur, tenaga operasional, serta kebijakan yang mendukung penerapan ADM.
3. Evaluasi Proses (*Process*): Melibatkan pelaksanaan program serta pemanfaatan fasilitas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menganalisis bagaimana program ADM dijalankan, termasuk tantangan teknis, partisipasi masyarakat, serta efektivitas dalam pelayanan.
4. Evaluasi Hasil (*Product*): Merupakan hasil yang diperoleh dari penyelenggaraan program tersebut. Menilai dampak dari ADM terhadap

efisiensi, kemudahan akses, serta kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan.

Model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai evaluasi program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Model ini menilai program dari berbagai aspek, mulai dari konteks kebijakan, sumber daya yang digunakan, proses implementasi, hingga hasil yang diperoleh. Dan juga pendekatan ini tidak hanya mengevaluasi hasil akhir program, tetapi juga memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan kendala yang ditemukan dalam implementasi.

3.4. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber utama, baik dari individu maupun perorangan, melalui wawancara dengan informan yang menjadi sampel dalam penelitian ini (Sarwono, 2006). Penulis akan mengkaji dan meneliti sumber data yang diperoleh dari hasil penelitian dalam bentuk wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Wawancara akan dilakukan dengan narasumber yang memiliki pengetahuan terkait permasalahan yang sedang diteliti.
2. Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung melalui proses pengamatan di lapangan, yang kemudian dikumpulkan dengan cara membaca arsip dokumentasi, melihat, mendengarkan, serta melalui spanduk, surat-surat, hasil rekaman, dan sumber-sumber berita. Data-data yang dapat dijadikan informasi untuk penelitian ini berupa profil Disdukcapil, data layanan penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), dan juga data layanan administrasi kependudukan secara manual di Disdukcapil Bandar Lampung.

3.5. Informan Penelitian

Pengumpulan data yang relevan dan akurat dalam setiap penelitian sangat ditentukan oleh peran serta informan penelitian. Menurut Sugiyono dalam Fadhil (2021), Informan penelitian adalah individu yang menjadi subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Informan ini dipilih secara sengaja dan berperan sebagai sumber informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Penelitian selalu menghadapi tantangan dalam menemukan sumber informasi yang relevan dengan permasalahan dan fokus yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Contohnya, memilih individu yang dianggap paling mengetahui atau menguasai topik yang diinginkan, sehingga memudahkan peneliti dalam mengeksplorasi objek atau situasi sosial yang diteliti.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah krusial dalam setiap penelitian, karena tanpa data yang valid dan relevan, tujuan penelitian tidak dapat tercapai dengan baik. Seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono dalam Putri (2022), teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Pengumpulan data dilakukan melalui pengaturan, sumber, dan metode, di mana data dikumpulkan dalam lingkungan alami (*natural setting*). Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, digunakan metode sebagai berikut:

3.6.1. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi yang digunakan untuk mengumpulkan informasi melalui tanya jawab antara peneliti dan informan atau subjek penelitian. Pada dasarnya, wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi secara mendalam terkait isu atau tema yang diangkat dalam penelitian, atau berfungsi sebagai cara untuk mengonfirmasi informasi yang telah diperoleh melalui metode lain

sebelumnya (Rahardjo, 2011). Pemilihan informan yang akan diwawancarai oleh peneliti ditentukan dengan melihat peran dari informan tersebut yang terlibat dalam pelaksanaan atau penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandar Lampung. Adapun informan yang akan diwawancarai oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Daftar Informan

No	Jabatan	Nama	Waktu	Informasi
1.	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)	- Ibu Ratna Sari	-20 Februari 2025	Informasi terkait pelaksanaan mesin ADM di Bandar Lampung serta tantangan utama dalam mengelola sistem ADM.
2.	JF. Administrator Database Kependudukan	- Bapak Syahrizal - Bapak Hendra	-20 Februari 2025 -26 Februari 2025	Informasi terkait jenis dokumen yang paling sering dicetak melalui mesin ADM, jumlah pengguna, dan trennya setiap tahun, serta informasi terkait kendala teknis atau kesulitan yang sering dihadapi masyarakat saat menggunakan mesin ADM serta cara mengatasinya.
3.	Masyarakat pengguna mesin ADM	- Ibu Rina - Ibu Okta - Ibu Yati - Ibu Laila - Bapak Ahmad - Ibu Novi	-21 Februari 2025 -26 Februari 2025 -26 Februari 2025 -26 Februari 2025 -28 Februari 2025 -3 Maret 2025	Informasi terkait penggunaan mesin ADM, kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui penggunaan mesin ADM dibandingkan dengan metode layanan

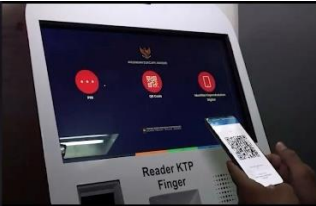
No	Jabatan	Nama	Waktu	Informasi
				konvensional.

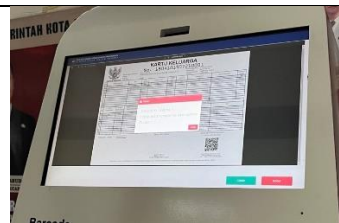
Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

3.6.2. Observasi

Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Observasi pada dasarnya melibatkan penggunaan pancaindra, seperti penglihatan, penciuman, dan pendengaran, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam menjawab pertanyaan penelitian. Data hasil observasi dapat berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, serta perasaan atau emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang suatu peristiwa atau kejadian guna menjawab masalah penelitian (Rahardjo, 2011). Berikut beberapa observasi dalam penelitian ini:

Tabel 5. Observasi yang diperoleh di lokasi penelitian

No	Penemuan	Observasi
1.	Penggunaan ADM oleh masyarakat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	 (20 Februari 2025)
2.	Tampilan layar saat proses penggunaan ADM	 (20 Februari 2025)
3.	Tampilan ADM saat sedang error dan sedang tidak bisa mencetak dokumen kependudukan	

No	Penemuan	Observasi
		 (26 Februari 2025)
4.	Standar pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung tahun 2024	 (26 Februari 2025)
5.	Masyarakat yang masih kesulitan menggunakan ADM	 (28 Februari 2025)
6.	Banner persyaratan penggunaan ADM	 (3 Maret 2025)

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

3.6.3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga dapat diperoleh dari fakta-fakta yang tersimpan dalam bentuk dokumen seperti surat, catatan harian, arsip foto, jurnal kegiatan, dan sebagainya. Data berbasis

dokumen ini dapat digunakan untuk menggali informasi mengenai peristiwa yang terjadi di masa lalu. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretis dalam memahami dokumen-dokumen tersebut agar tidak hanya dianggap sebagai benda yang tidak memiliki makna (Rahardjo, 2011). Adapun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pelaksanaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yaitu:

Tabel 6. Dokumentasi Penelitian

No	Nama Dokumen	Isi Dokumen
1.	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003	Mengatur pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, kepastian biaya, dan jadwal pelayanan, pemerintah harus berkomitmen untuk terus memperbaiki layanan di sektor publik.
2.	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006	Pelayanan Administrasi Kependudukan, diperlukan penyelenggaraan yang profesional, dinamis, sesuai dengan standar teknologi informasi, teratur, dan bebas diskriminasi.
3.	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019	Berisi tentang formulir dan buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan.
4.	Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019	Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
5.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	Tentang Pelayanan Publik menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2024)

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengubah data mentah yang telah dikumpulkan menjadi informasi yang dapat memberikan pemahaman dan jawaban atas pertanyaan penelitian. Seperti yang dijelaskan oleh Fadhil (2021), teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, observasi lapangan, dokumentasi, gambar, dan sumber lainnya. Analisis data penelitian ini menggunakan teknis analisis Miles. Teknik analisis data yang digunakan meliputi:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan yang berkaitan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Data tersebut kemudian direduksi dengan merangkum, memilih poin-poin utama, dan memfokuskan pada informasi yang penting.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap di mana informasi disusun agar memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Hasil reduksi data kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Data yang disajikan merupakan informasi yang relevan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Setelah penyajian data secara rinci, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data dianalisis, langkah berikutnya adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan ini berfungsi sebagai jawaban atas permasalahan penelitian yang berkaitan dengan Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

3.8. Keabsahan Data

1. Uji Kredibilitas

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan uji kredibilitas dengan menggunakan metode perpanjangan pengamatan dan triangulasi.

1) Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif. Langkah ini melibatkan kembalinya peneliti ke lapangan guna melakukan pengamatan lanjutan serta wawancara ulang, baik dengan narasumber yang sama maupun dengan informan tambahan yang relevan. Dalam penelitian ini, perpanjangan pengamatan dilakukan peneliti dengan kembali mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung guna mengamati langsung proses pelayanan menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Peneliti juga melakukan wawancara ulang dengan petugas ADM serta menambah informan dari kalangan masyarakat pengguna ADM.

2) Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber atau data lain guna melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut (Moleong dalam Hadi, 2016). Triangulasi adalah teknik yang digunakan oleh peneliti untuk menguji kebenaran data atau informasi dari berbagai sudut pandang. Berikut teknik triangulasi yang dipakai:

- a. Triangulasi sumber, yaitu menggunakan berbagai sumber data untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini melibatkan pihak-pihak yang terlibat dalam penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).
- b. Triangulasi teknik, yaitu menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mengukur satu fenomena yang sama. Teknik ini membantu memastikan data dari berbagai metode konsisten dan

akurat. Penggunaan berbagai teknik memastikan data tidak hanya bergantung pada satu metode. Seperti data wawancara tentang Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) diperkuat dengan hasil dokumentasi.

2. Uji Transferabilitas

Agar hasil penelitian kualitatif dapat dipahami dan memiliki kemungkinan untuk diterapkan di konteks lain, peneliti perlu menyusun laporan secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, pembaca dapat memperoleh gambaran yang utuh mengenai temuan penelitian serta menilai apakah hasil tersebut relevan dan dapat diadaptasi dalam situasi atau lokasi berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti telah mendeskripsikan secara sistematis mengenai pelaksanaan program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Deskripsi tersebut diharapkan dapat menjadi acuan atau perbandingan bagi pembaca yang ingin melakukan studi serupa, sehingga mereka dapat menilai kesesuaian konteks dan mempertimbangkan kemungkinan penerapan program ADM di wilayah atau instansi lain.

3. Uji Dependabilitas

Uji dependabilitas bertujuan memastikan bahwa seluruh proses penelitian, mulai dari penentuan fokus masalah, pengumpulan data di lapangan, pemilihan informan, analisis data, hingga penarikan kesimpulan dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan. Pada penelitian ini, uji dependabilitas dilakukan dengan cara mendokumentasikan seluruh tahapan penelitian terkait pelaksanaan program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Proses tersebut kemudian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing dan disertai bukti pendukung seperti dokumentasi lapangan.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui evaluasi program menggunakan model CIPP (*context, input, process, product*), dapat disimpulkan bahwa Program PREPARE ADM (Pelayanan Respon Cepat melalui Anjungan Dukcapil Mandiri) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung belum berjalan secara optimal dan belum mampu mencapai tujuan utamanya untuk mempermudah, mempercepat, dan memandirikan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. ADM belum layak untuk dilanjutkan tanpa adanya perbaikan yang signifikan. Oleh karena itu, program ini direkomendasikan untuk direvisi, terutama pada aspek sosialisasi, infrastruktur, dan standar pelaksanaan, agar dapat berjalan optimal dan mencapai tujuannya. Berikut disajikan kesimpulan berdasarkan masing-masing indikator untuk memahami secara sistematis sejauh mana program ADM telah diterapkan dan alasan program ini perlu direvisi:

1. Evaluasi Berdasarkan Model CIPP

- a. *Context* (Konteks): ADM diluncurkan dengan tujuan mempermudah akses layanan kependudukan secara mandiri dan mengurangi antrean di kantor pelayanan. Namun, minimnya sosialisasi dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi ADM menunjukkan bahwa konteks pelaksanaan program belum tepat sasaran.
- b. *Input* (Masukan): sarana dan prasarana ADM masih belum memadai, ADM juga masih sering mengalami kerusakan. Selain itu, tidak adanya

SOP resmi dan kurangnya pelatihan bagi operator menambah hambatan signifikan pada tahapan input.

- c. *Process* (Proses): pelaksanaan program ADM di lapangan tidak sesuai dengan yang direncanakan. Kerusakan teknis pada mesin, kurangnya pendampingan teknis, serta frekuensi pemanfaatan yang sangat rendah menunjukkan lemahnya pelaksanaan proses di lapangan.
- d. *Product* (Hasil): hasil yang dicapai tidak sesuai harapan. Masyarakat tetap memilih layanan manual meskipun ADM tersedia. Hal ini mengindikasikan bahwa tujuan program untuk mempercepat, mempermudah, dan memandirikan masyarakat dalam pengurusan dokumen tidak tercapai secara nyata.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat:

- a. Faktor Pendukung: adanya regulasi dari pusat (Permendagri No. 7 Tahun 2019 dan No. 109 Tahun 2019), serta semangat inovasi pelayanan publik di lingkungan Disdukcapil menjadi dasar pendukung peluncuran ADM. Beberapa pegawai juga telah memahami sistem operasional ADM dengan baik.
- b. Faktor Penghambat:
 - Kurangnya sosialisasi secara masif kepada masyarakat
 - Keterbatasan jumlah mesin ADM
 - Gangguan teknis yang sering terjadi (seperti printer rusak, error sistem)
 - Minimnya tenaga pendamping yang membantu masyarakat dalam menggunakan layanan ADM
 - Ketiadaan SOP operasional ADM
 - Keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan pada program ADM di Kota Bandar Lampung:

1. Melakukan Sosialisasi kepada Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung perlu melakukan sosialisasi yang masif dan berkelanjutan mengenai keberadaan dan manfaat ADM. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, spanduk di kelurahan, dan kegiatan jemput bola agar masyarakat lebih memahami dan tertarik menggunakan ADM.

2. Penyusunan SOP yang Jelas dan Mudah Diakses

Diperlukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi terkait penggunaan ADM, baik bagi petugas maupun masyarakat. SOP ini harus disosialisasikan melalui brosur, poster, atau tersedia langsung pada mesin ADM agar pengguna tidak bingung.

3. Peningkatan dan Pemeliharaan Infrastruktur

Mesin ADM perlu dirawat secara rutin agar tetap berfungsi optimal. Jika memungkinkan, penambahan jumlah unit ADM di lokasi strategis (seperti mall, rumah sakit, dan kantor kecamatan) juga dapat meningkatkan akses masyarakat.

4. Peningkatan Dukungan Teknis dan Penanganan Gangguan

Dinas perlu menyediakan layanan pengaduan cepat apabila terjadi kerusakan mesin atau kendala teknis. Penanganan yang cepat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini.

5. Peningkatan Literasi Digital Masyarakat

Perlu adanya edukasi atau pelatihan ringan mengenai cara penggunaan ADM bagi masyarakat, khususnya yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Ini dapat dilakukan dengan pendekatan langsung oleh petugas saat pelayanan.

Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan yang lebih adaptif, partisipatif, dan tepat sasaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Barlian, E. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fikri, M., Hastuti, N., & Wahyuningsih, S. (2019). *Pelaksanaan Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: nulisbuku.
- Jaya, I. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Nugroho, R. (2011). *Public policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ramadhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Rantung, M. I. (2024). *Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep Dan Model)*. Tondano: Tahta Media.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Makassar: Qiara Media.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, C. (2016). *Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan)*. Yogyakarta: The Journal Publishing.
- Winarno, Budi. (2012). *Kebijakan Publik, teori, proses dan studi kasus*. Jakarta: CAPS.PT. Buku Seru.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi, Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Rajawali Press.
- Zulfikar, Rozaili, & Hansyar, R. (2022). *Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia*. Purbalingga: Eureka Media Aksara

Jurnal/ Skripsi:

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Universitas Tidar*, 10-17.
- Aji, N. W., Supriyono, B., & Shobaruddin, M. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 63-72.
- Budiarti, N. (2022). Evaluasi Layanan ADM dalam Pencegahan Praktik Pungli. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 33-42.
- 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). *Journal Publika*, 637-652.
- Fadhil, M. (2021). Anjungan Dukcapil Mandiri (Transformasi Digital Disdukcapil Mandiri). *Repository Ar-Raniry*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Aceh Besar.
- Faizin, I. (2021). Evaluasi Program Tahfidzul Qur'an Dengan Model Cipp. *Jurnal Al-Miskawaih*, 99-118.

- Fatimatuazzahro, Q., Imaniar, D., & Vitasari, L. (2024). Analisis Efektivitas Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm) Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Journal Of Management*, 60-71.
- Hadi , S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan data penelitian kualitatif pada skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang*, 74-79.
- Hajarah, M. (2018). Pohon Teori Evaluasi Kebijakan dan Program (Metode, Nilai dan Menilai, Penggunaan). *Foundasia*, 9(1), 27–42.
- Maskhuroh, L. (2024). Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm) Dalam Mempercepat Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Rimbo Bujang. *S1 Thesis*, Universitas Jambi.
- Melinda, M., Masykuroh, Y. W., & Kurniati , H. (2024). Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung terhadap Implementasi Pasal 2 Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak Perspektif Siya<Sah Tanfiz|Iyyah Syar'iyah. *Jurnal Ilmu Pendidikan, Politik dan Sosial Indonesia*, 54-67.
- Mukhlisoh, A. (2018). Evaluasi Program Samsat On The Spot (Sos) Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang). *Universitas Brawijaya*.
- Muryadi, A. (2017). Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi. *Jurnal Ilmiah Penjas*, 1-16.
- Ningsih, K. S., & Frinaldi, A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 866-873.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK: The word that would be king? *Public Administration*, 89(4), 1335–1350.
- Putri, Devi Miradona. (2022). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
- Qhilby. (2018). Evaluasi Prosedur Pelayanan Ktp Elektronik Dikantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan. *Universitas Medan Area*.

Rahardjo, Mudjia (2011) *Metode pengumpulan data penelitian kualitatif*. Sekolah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Rohman, D. F., Hanafi, I., & Hadi, M. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang). *Jurusan Administrasi Publik (JAP)*, 962-971.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 56-65.

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.

Undang-Undang/ Peraturan Pemerintah/ Peraturan Menteri:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang wewenang pokok Menteri dalam menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 26 Ayat 2 tentang Warga Negara Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan

Sumber Lain:

Badan Pusat Statistik Indonesia. (2024, Juni 28). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa), 2022-2024*. Retrieved from [www.bps.go.id : https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html](https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html)

Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. (10 Maret 2024). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota*. Diakses pada 10 Oktober 2024, dari <https://lampung.bps.go.id/id/statistics-table/2/ODAxIzI%3D/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>

Finaka, A., Nurhanisah, Y., & Devina, C. (2021). *Anjungan Dukcapil Mandiri, Cetak Dokumen Kependudukan Jadi Makin Mudah*. Retrieved from Indonesiabaik.id: <https://indonesiabaik.id/infografis/anjungan-dukcapil-mandiri-cetak-dokumen-kependudukan-jadi-makin-mudah>

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2023). Buku profil perkembangan kependudukan tahun 2023 (Bab III: Sumber Data). PPID Kementerian Dalam Negeri. <https://ppid.kemendagri.go.id/storage/dokumen/jJTU42hzvOYF0trsTpOsoaMOJLb8DVMiHd53p7LY.pdf>

- Ombudsman RI. (2019). *Laporan Tahunan 2019*. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/produk/lihat/330/SUBLT5a1ea951d55c4file20200303154858.pdf>
- Ombudsman RI Provinsi Lampung. (2019). *Ombudsman: Disdukcapil Bandar Lampung Lambat Dalam Upaya Perbaikan Pelayanan KTP Elektronik*. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--ombudsman-disdukcapil-bandar-lampung-lambat-dalam-upaya-perbaikan-pelayanan-ktp-elektronik>
- Rozadi, M. (2019). *Peta Administrasi Kota Bandar Lampung*. Retrieved from [muhammadrozadi.wordpress:https://muhammadrozadi.wordpress.com/2019/08/25/peta-administrasi-kota-bandar-lampung/](https://muhammadrozadi.wordpress.com/2019/08/25/peta-administrasi-kota-bandar-lampung/)
- TintaInformasi. (2023). <https://tintainformasi.com/2023/02/kpkad-minta-kadisdukcapil-dan-tim-sapu-bersih-tindak-lanjuti-dugaan-pungli-di-disdukcapil-kota-bandar-lampung/>