

EFEKTIVITAS ORGANISASI DISDUKCAPIL KABUPATEN BANDUNG PADA ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Administrasi Publik



Muhammad Naufal Faruq

1218010130

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**

2025

ABSTRAK

Muhammad Naufal Faruq, 1218010130, 2025, Efektivitas Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri

Pelayanan administrasi kependudukan memegang peranan penting dalam mendukung efektivitas kebijakan pemerintah dan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Namun, pelayanan ini masih menghadapi sejumlah masalah, di antaranya belum optimalnya distribusi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) ke seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Bandung serta gangguan teknis pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang mempengaruhi stabilitas layanan. Kondisi tersebut menimbulkan kendala dalam pemerataan akses dan konsistensi kualitas layanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung dalam melaksanakan layanan berbasis ADM, serta mengidentifikasi kendala utama yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi.

Penelitian ini mengacu pada teori efektivitas organisasi menurut Thorndike dalam (Steers, 1985) yang menilai efektivitas melalui lima kriteria utama: produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, pertumbuhan, dan stabilitas organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan utama penelitian ini berasal dari pejabat struktural Disdukcapil Kabupaten Bandung yang memiliki peran langsung dalam implementasi layanan ADM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung telah menunjukkan capaian positif, seperti meningkatnya volume dokumen yang dicetak melalui ADM. Namun demikian, masih terdapat kendala signifikan, yaitu belum terdistribusinya mesin ADM secara merata di seluruh wilayah serta gangguan SIAK yang berulang kali terjadi. Kondisi ini mempengaruhi stabilitas dan pertumbuhan layanan. Oleh karena itu, perlu upaya strategis seperti percepatan distribusi ADM, peningkatan infrastruktur jaringan, dan penguatan kompetensi teknis sumber daya manusia.

Kata kunci: Efektivitas organisasi, pelayanan publik, Anjungan Dukcapil Mandiri, administrasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Bandung.

ABSTRACT

Muhammad Naufal Faruq, 1218010130, 2025, *Organizational Effectiveness of the Department of Population and Civil Registration of Bandung Regency in the Implementation of Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)*

Population administration services play a crucial role in supporting the effectiveness of government policies and ensuring the fulfillment of citizens' civil rights. However, these services still face several challenges, including the suboptimal distribution of the Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) machines across all villages/sub-districts in Bandung Regency and technical disruptions in the Population Administration Information System (SIAK), which affect service stability. These issues create obstacles to equal access and consistency in the quality of population administration services.

This study aims to examine the organizational effectiveness of the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Bandung Regency in implementing ADM-based services, as well as to identify the main challenges faced in its implementation. The findings are also expected to provide input for improving the quality of technology-based public services.

This study refers to the organizational effectiveness theory by Thorndike (in Steers, 1985), which evaluates effectiveness through five main criteria: productivity, net profit, mission accomplishment, growth, and organizational stability. This research employs a descriptive qualitative approach, using data collection techniques such as in-depth interviews, participant observation, and document analysis. The primary informants consist of structural officials from Disdukcapil Bandung Regency who are directly involved in ADM service implementation.

The results show that Disdukcapil Bandung Regency has achieved positive outcomes, such as an increase in the volume of documents printed through ADM. However, there are still significant obstacles, notably the uneven distribution of ADM machines across all areas and recurring disruptions in the SIAK system. These issues affect service stability and growth. Therefore, strategic efforts are needed, including accelerating ADM distribution, improving network infrastructure, and strengthening the technical competence of human resources.

Keywords: *Organizational effectiveness, public service, Anjungan Dukcapil Mandiri, population administration, Disdukcapil Bandung Regency.*

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD NAUFAL FARUQ

NIM : 1218010130

Alamat : Komp. GBI Blok E6 No. 9 , Buahbatu , Bojong Soang,
Kabupaten Bandung 40287

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung
Pada Anjungan Dukcapil Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya ajukan ini adalah benar benar hasil karya saya sendiri.
2. Sumber Informasi yang saya gunakan dan kutipan yang saya cantumkan dalam skripsi ini telah saya nyatakan dengan jujur dan teliti.
3. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengadaaan karya orang lain tanpa menyebutkan sumbernya.
4. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun.

Dengan demikian ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Bandung, 30 Juli 2025

Muhammad Naufal Faruq

HALAMAN PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS ORGANISASI DISDUKCAPIL KABUPATEN BANDUNG
PADA ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI**

Muhammad Naufal Faruq

1218010130

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Fadjar Tri Sakti, M.Si.
NIP. 196509151997031003



Dr. H. Faizal Pikri, S.S., M.Ag.
NIP. 1980041162008011011

Mengetahui:



Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Prodi
Administrasi Publik



Prof. H. Ahmad Ali Nurdin, MA., Ph.D.
NIP. 197305271998031001



Fitri Pebriani Wahyu, S.IP., M.AP.
NIP. 199102112019032020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “Efektivitas Organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri”. Telah dipertanggungjawabkan dalam sidang munaqasah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, pada tanggal 13 Agustus 2025. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik.

Bandung, 1 September 2025

Sidang Munaqasah

Ketua Sidang



Prof. Dr. Adon Nasurullah Jamaludin, M.Ag.
NIP. 197203271997031001

Sekretaris Sidang



Muhammad Andi Septiadi, S.Sos., M.AP.
NIP. 199009172019031016



Penguji

Penguji I



Drs. H. Wardija, M.AP.
NIP. 196203141981031003

Penguji II



Muhibudin Wijaya Laksana, M.Si.
NIP. 198501242019043007

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim,

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, peneliti mengucapkan puji syukur yang tak terhingga. Berkat karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “**Efektivitas Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri**”. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari tugas akhir di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Program Studi Administrasi Publik.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih peneliti tujukan kepada:

1. Kedua Orang Tua Peneliti, Ayahanda Muhroji dan Ibunda Salsah Jaenab Rohimah S.Pd yang selalu memberikan do'a , restu serta dukungan kepada Peneliti dalam Seluruh Proses Penelitian ini
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yaitu Bapak Prof. H. Ahmad Ali Nurdin, M.A., P.h.D
3. Dosen Pembimbing Akademik I Bapak Dr. Fadjar Tri Sakti, M.Si dan Bapak Dr. H. Faizal Pikri, S.S., M.Ag. sebagai Dosen Pembimbing Akademik II
4. Ketua Program Studi Administrasi Publik Ibu Fitri Febriani Wahyu, S.IP., M.AP dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Bapak Muhammad Andi Septiadi, S.Sos., M.AP
5. Kakak dan Adik Peneliti serta Seluruh Anggota Keluarga *Muhroji Family* yang selalu mendukung Peneliti dalam Penelitian ini
6. Ninna Avrianna S.AP selaku *Support System* yang selalu mendukung Peneliti dalam Penyelesaian Penelitian ini
7. Teman-teman Sobat Ernis yang telah memberikan dukungan dan semangat serta Seluruh Pihak yang Telah Berkontribusi dalam Penelitian ini

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan mereka dengan pahala yang berlimpah. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca. Amin ya robal alamin.

Bandung, 30 Juli 2025

Peneliti,

Muhammad Naufal Faruq



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Kerangka Berpikir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Hasil Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori Administrasi Publik.....	15
1. Administrasi	15
2. Pengertian Administrasi Publik.....	16
3. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	17
C. Kajian Teori Organisasi	18
1. Organisasi.....	18
2. Organisasi Publik	19
D. Kajian Efektivitas Organisasi	21
1. Efektivitas	21
2. Efektivitas Organisasi	22
3. Pengukuran Efektivitas Organisasi	23
E. Anjungan Dukcapil Mandiri	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	28
B. Jenis dan Sumber Data.....	29
1. Jenis Data	29
2. Sumber Data.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data	30
D. Teknik Analisis Data Penelitian	33
E. Teknik Pemeriksaan Uji Keabsahan Data.....	35
F. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	39
1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bandung	39
2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bandung	40
B. Hasil Penelitian.....	44
1. Efektivitas Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri	44
2. Efektivitas Organisasi Menurut Thorndike	45
C. Hasil Pembahasan	112
1. Produktivitas	113
2. Laba Bersih	115
3. Penyelesaian Misi.....	118
4. Pertumbuhan	120
5. Stabilitas.....	124
BAB V PENUTUP.....	127
A. Simpulan.....	127
B. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	134
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	160

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir	10
Gambar 3. 1 Triangulasi Teknik.....	37



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Pendistribusian Mesin ADM.....	134
Lampiran 2 Pedoman Observasi.....	138
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	139
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian.....	149
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.....	150
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Bersama Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.....	151
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara Bersama Cecep Hendrawan, S.IP Sebagai Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.....	152
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara Bersama Yudi Heryana, S.STP., M.AP Sebagai Kepala Bidang PIAK	153
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara Bersama Hj. Enas Suhaerah, SH., MM Sebagai Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK	154
Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara Bersama Bibbob Hermawanto, S.Kom Sebagai Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK.....	155
Lampiran 11 Data Jumlah Pencetakan Dokumen Melalui Mesin ADM.....	156
Lampiran 12 Surat Keterangan Pembimbing	157
Lampiran 13 Lembar Konsultasi Bimbingan	158
Lampiran 14 Form Turnitin.....	159

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan memegang peran penting dalam mendukung efektivitas kebijakan pemerintah. Data yang akurat memungkinkan perencanaan program pembangunan yang lebih tepat sasaran, seperti alokasi anggaran, distribusi bantuan sosial, hingga perencanaan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, data yang valid juga berkontribusi pada peningkatan keamanan nasional dan pengelolaan sumber daya manusia. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan harus dirancang untuk tidak hanya mudah diakses, tetapi juga efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal ini mencakup pemanfaatan teknologi modern seperti digitalisasi data dan integrasi sistem yang dapat mempercepat proses pelayanan. Dengan begitu, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap penduduk terdata dengan baik, sehingga pelayanan publik lainnya, seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial, dapat diberikan secara lebih merata dan optimal. Pada akhirnya, keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan yang prima tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga memperkuat fondasi negara dalam menghadapi tantangan pembangunan di masa depan.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mencapai kesejahteraan, sejalan dengan tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 dan merupakan bagian dari manfaat administrasi negara. Pelaksanaan pelayanan publik ini melibatkan berbagai pihak, termasuk lembaga negara, lembaga independen, dan korporasi, yang pengaturannya didasarkan pada Undang-Undang. Selain itu, terdapat pula institusi hukum yang didirikan secara khusus untuk menjalankan fungsi pelayanan publik (Rahmatia, 2023).

Pelayanan publik adalah hak dasar setiap individu yang wajib dipenuhi oleh negara. Dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan sehari-hari. Keberhasilan sistem pelayanan publik mencerminkan kemampuan negara memenuhi kebutuhan warganya. Namun, tanpa sistem yang efektif, masyarakat sulit mengakses hak-hak dasarnya. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan untuk menjawab tuntutan zaman (Andaryani et al., 2024).

Meski demikian, masih ada lima kendala utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Pertama, praktik percaloan dan pungutan liar yang merugikan masyarakat. Kedua, persyaratan tambahan yang sering kali membingungkan. Ketiga, keterlambatan pencetakan e-KTP yang mengganggu kebutuhan warga. Keempat, data kependudukan yang kerap tidak akurat akibat buruknya konsolidasi data. Kelima, keterbatasan nomor antrian yang memperlambat proses pelayanan. Menurut data Ombudsman RI, pada triwulan pertama 2022 terdapat 607 laporan terkait isu administrasi kependudukan menjadikannya kategori pengaduan tertinggi saat itu. Fakta ini menegaskan perlunya reformasi pelayanan agar lebih cepat, transparan, dan akuntabel demi kepuasan masyarakat (Ombudsman Republik Indonesia, 2022)

Masalah pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia tidak hanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat, tetapi juga oleh rendahnya komitmen pemerintah. Minimnya pengawasan, fasilitas yang belum memadai, dan kurangnya peningkatan kualitas layanan membuat pelayanan ini belum optimal. Jika tidak segera diperbaiki, kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik bisa menurun, dan program yang bergantung pada data kependudukan pun terhambat.

Pemerintah perlu mengambil langkah nyata untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dan mengatasi berbagai masalah tersebut, diperlukan inovasi dalam administrasi kependudukan. Inovasi dalam pelayanan publik dapat membantu instansi atau lembaga penyedia layanan serta

menghadirkan solusi yang lebih kreatif dan efektif. Hal ini tidak hanya membuat layanan lebih efektif, tetapi juga memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat. Dengan inovasi yang tepat, layanan publik dapat lebih mudah menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan mereka secara lebih optimal (Herlina et al., 2023)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menekankan perlunya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, terorganisasi, berbasis teknologi informasi, dan bebas dari diskriminasi. Tujuan utamanya adalah mencapai standar pelayanan minimum yang dapat berkembang menjadi pelayanan prima, khususnya dalam menangani masalah kependudukan secara menyeluruh. Penyesuaian terhadap ketentuan dalam undang-undang ini diperlukan agar layanan dapat mengikuti perkembangan zaman dan lebih responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (UU No. 24 Tahun 2013, n.d.)

Pemerintah pusat telah mengeluarkan kebijakan baru untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem daring, yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019. Kebijakan ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga mempercepat dan mempermudah prosesnya (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring).

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia meluncurkan inovasi bernama Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). ADM adalah perangkat layanan yang berfungsi seperti ATM, memungkinkan masyarakat untuk mencetak berbagai dokumen kependudukan, seperti kartu keluarga dan akta kelahiran, dengan total 32 jenis dokumen. Inovasi ini pertama kali diperkenalkan dalam Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) pada November 2019.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri diselenggarakan di berbagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk di Kabupaten Bandung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung ini, seperti halnya pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya terdapat pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya yang melibatkan aparatur didalamnya sehingga mereka dituntut untuk mampu bekerja secara profesional dan memberikan respon yang cepat dalam memberikan layanannya. Kinerja birokrasi yang diharapkan oleh pengguna layanan atau masyarakat yaitu pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat dan cepat tanggap.

Selain itu, Bupati Kabupaten Bandung sendiri sebenarnya telah mengeluarkan 13 program unggulan yang salah satunya termasuk penyediaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Hal tersebut tentunya telah terdapat dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Dengan mesin ADM tersebut diharapkan bahwa warga dapat dengan mudah untuk melakukan proses pencetakan mandiri dokumen-dokumen kependudukan di berbagai Desa dan Kelurahan yang telah terdistribusi di Kabupaten Bandung.

Oleh karena itu, dalam pelaksanaan program tersebut guna mempermudah pelayanan bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah menyalurkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) ke 130 desa dan 10 kelurahan dari total 270 desa dan 10 kelurahan yang ada di wilayah tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, Efektivitas Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum Optimal. Hal ini diduga karena belum terpenuhi kriteria menurut Thorndike dalam (Steers, 1985) yaitu Kriteria Pertumbuhan dan Stabilitas, dapat dilihat pada uraian berikut:

Pertama, Kriteria Pertumbuhan ditandai dengan 140 desa yang belum menerima mesin ADM. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam proses pendistribusian mesin ADM di Kabupaten Bandung. Proses pendistribusian yang belum sepenuhnya selesai menjadi penyebab utama keterlambatan ini. Sebagai solusi sementara, desa-desa yang belum memiliki mesin ADM harus memanfaatkan fasilitas di desa-desa terdekat atau kelurahan yang sudah menerima mesin ADM. Alternatif lainnya, masyarakat dapat langsung mengakses layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun upaya pemerataan telah dilakukan, masih diperlukan langkah-langkah strategis untuk memastikan seluruh wilayah dapat merasakan manfaat dari mesin ADM secara merata.

Kedua, Kriteria Stabilitas dilihat dari SIAK yang sering mengalami gangguan teknis hingga 5–6 kali dalam setiap pembaruan. Gangguan ini disebabkan oleh infrastruktur jaringan yang tidak memadai, peralatan usang, dan kurangnya pemahaman teknis dari para operator sistem. Dampaknya sangat signifikan terhadap pelayanan publik, seperti keterlambatan penerbitan dokumen kependudukan dan antrean panjang di kantor pelayanan.

Berdasarkan uraian fenomena yang telah peneliti sampaikan sebelumnya terkait dengan permasalahan yang ditemukan pada saat obeservasi peneliti, maka peneliti menganggap penting melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“Efektivitas Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri”**

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Produktivitas di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?
2. Bagaimana Laba Bersih di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?
3. Bagaimana Penyelesaian Misi di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?
4. Bagaimana Pertumbuhan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?
5. Bagaimana Stabilitas di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti memiliki tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Organisasi pada Kriteria Produktivitas di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Organisasi pada Kriteria Laba Bersih di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Organisasi pada Kriteria Penyelesaian Misi di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Organisasi pada Kriteria Pertumbuhan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Organisasi pada Kriteria Stabilitas di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan, dan referensi yang bermanfaat bagi para peneliti di bidang Administrasi Publik, terutama terkait dengan efektivitas organisasi dan desentralisasi dalam pelayanan publik.
- b. Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan positif bagi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ADM serta mengidentifikasi kendala yang mungkin ada.

2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini merupakan penerapan dari ilmu yang telah dipelajari selama peneliti menempuh studi di Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini juga menjadi dasar teori yang diperoleh melalui penelitian lapangan. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran serta bahan evaluasi yang berguna di masa mendatang, serta menjadi landasan untuk rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik berbasis teknologi.
- b. Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ADM, agar dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

E. Kerangka Berpikir

Efektivitas organisasi dapat dipahami sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menjalankan rencana kerja secara operasional guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengertian yang lebih luas, efektivitas organisasi mencerminkan kapasitas suatu organisasi atau lembaga untuk melaksanakan tugas-tugas utama dan memenuhi target yang telah dirumuskan sebelumnya (Taufiq & Setiawan, 2022).

Sejalan dengan hal tersebut, agar suatu organisasi dapat berjalan dengan baik, diperlukan tujuan yang jelas sebagai panduan arah. Tujuan ini berperan penting dalam memberikan motivasi bagi anggota organisasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Secara umum, tujuan organisasi berfungsi sebagai pedoman dengan menggambarkan kondisi yang ingin dicapai di masa depan dan menjadi target yang terus diupayakan.

Struktur organisasi juga berpengaruh terhadap efektivitasnya, karena struktur inilah yang menjadi kerangka kerja dalam menjalankan berbagai aktivitas organisasi. Struktur yang ideal adalah yang memiliki fungsi yang jelas namun tetap sederhana, sehingga memudahkan koordinasi dan operasional organisasi. Selain itu, efektivitas organisasi tidak dapat terwujud tanpa adanya dukungan, partisipasi aktif, serta sistem nilai yang kuat di dalamnya. Oleh karena itu, berbagai faktor yang mempengaruhi jalannya organisasi harus diperhatikan dengan serius agar efektivitas dapat tercapai.

Sejalan dengan hal tersebut, Rares & Tulusan (2022) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dapat dikategorikan ke dalam tiga model utama. Pertama, model optimasi tujuan, yang menilai efektivitas berdasarkan pencapaian target spesifik organisasi dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kedua, perspektif sistem, yang menekankan keterkaitan antara berbagai elemen internal dan eksternal organisasi yang secara bersama-sama menentukan keberhasilannya, terutama dalam interaksi sosial dengan lingkungan. Ketiga, model tekanan pada perilaku, yang mengukur efektivitas organisasi berdasarkan tingkat keselarasan antara tujuan organisasi dengan harapan individu di dalamnya semakin selaras kedua aspek tersebut,

semakin besar peluang organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan.

Sementara itu, Thorndike dalam (Steers, 1985). dalam menetapkan beberapa kriteria utama dalam menilai efektivitas organisasi, di antaranya produktivitas, laba bersih, pencapaian tujuan, pertumbuhan, serta stabilitas organisasi. Kriteria-kriteria ini mencerminkan pendekatan awal dalam studi efektivitas organisasi dan menjadi dasar bagi perkembangan metode pengukuran yang lebih modern.

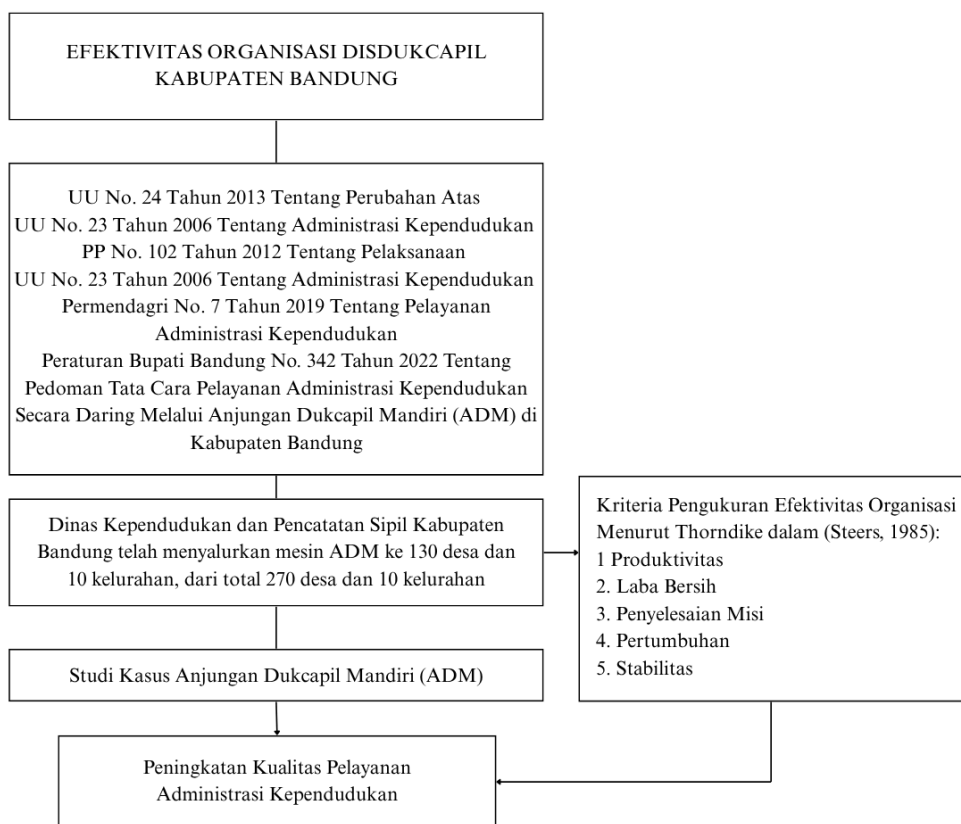
Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada Teori Efektivitas Organisasi menurut Thorndike dalam (Steers, 1985). Mengenalkan beberapa kriteria yang dipakai untuk mengukur Efektivitas Organisasi, yaitu:

- a) Produktivitas, yaitu mengukur sejauh mana kualitas atau volume produk dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi.
- b) Laba bersih, yaitu sisa sumber daya organisasi setelah biaya dan kewajiban dipenuhi, yang sering kali diungkapkan dalam persentase.
- c) Penyelesaian misi, yaitu kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan utama atau misi yang telah ditetapkan di awal pembentukan organisasi
- d) Pertumbuhan, yaitu menilai perkembangan organisasi dalam aspek tenaga kerja, fasilitas, penjualan, laba, pangsa pasar, dan inovasi baru.
- e) Stabilitas, yaitu Mengacu pada kemampuan organisasi untuk mempertahankan struktur, fungsi, dan sumber daya sepanjang waktu, terutama dalam kondisi sulit.

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung, Implementasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) masih menghadapi sejumlah kendala yang berpengaruh pada efektivitas organisasi. Salah satu permasalahan yang utama adalah pendistribusian mesin ADM yang belum disebarkan secara merata, di mana dari total 270 desa baru 130 desa dan 10 kelurahan yang telah menerima mesin ADM tersebut. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan akses layanan antarwilayah, sehingga tujuan pemerataan pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, gangguan teknis pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang kerap terjadi

menjadi sebuah tantangan seperti ketidakstabilan jaringan atau perangkat yang menghambat kelancaran pelayanan. Permasalahan tersebut berdampak pada stabilitas dan pertumbuhan layanan di Disdukcapil, maka dari itu kerangka penelitian ini menekankan keterkaitan antara kriteria efektivitas organisasi menurut Thorndike yaitu produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, pertumbuhan dan stabilitas dengan kondisi faktual penerapan ADM di Kabupaten Bandung.

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Thorndike dalam (Steers, 1985) (Diolah Peneliti, 2025)

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti merujuk pada hasil penelitian sebelumnya untuk mendukung teori yang diajukan. Referensi tersebut dimanfaatkan untuk menjelaskan kesesuaian dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Penjelasan mengenai hubungan dan perbedaan tersebut dipaparkan melalui daftar penelitian relevan yang telah disusun.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Fatimatu Zahro et al. (2024)	Analisis Efektivitas Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi	Perbedaan dari penelitian ini yaitu locus penelitian yang dilaksanakan di Kota Banjarbaru dan teori yang digunakan dalam penelitian. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas oleh Campbell J.P	Hasil dari penelitian ini dapat ditarik bahwasannya efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru ditinjau dari empat indikator efektivitas dari Campbell J.P. pada tahun 2019 yaitu, Indikator Keberhasilan Program dan Indikator Kepuasan terhadap Program masih dinilai kurang baik. Namun, Indikator Kesesuaian Input dan Output serta Indikator Keberhasilan Sasaran telah berjalan dengan baik. Aplikasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) juga menghadapi beberapa tantangan, antara lain sistem yang belum

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Hasil Penelitian
				mendapatkan update dari pusat, jaringan yang lambat, kurangnya kertas dan formulir, serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).
2	Rahman (2023)	EFEKTIVITAS ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENINGKATAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	Penelitian ini menggunakan teori ukuran Duncan dalam Steers (1985:53) yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu mengenai anjungan dukcapil mandiri dalam peningkatan kepemilikan KIA di Kabupaten Sleman. Terdapat 3 indikator dalam ukuran efektivitas, yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan layanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sangat membantu dalam pengurusan dokumen kependudukan, terutama bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke kantor. Melalui layanan ini, pemohon dapat mengajukan permohonan secara online kapan saja dari rumah menggunakan smartphone atau komputer. Setelah permohonan dikonfirmasi oleh petugas, pemohon dapat mencetak dokumen secara mandiri melalui mesin ADM kapan pun sesuai kebutuhan. Namun, meskipun layanan ini memberikan kemudahan, jumlah pemohon yang mengajukan permohonan online masih tergolong rendah, dengan rata-rata hanya sekitar 12 pemohon per hari. Angka ini masih jauh dari target yang seharusnya mencapai 100 pemohon per hari.

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Hasil Penelitian
3	Fatimatuzzahro et al. (2024)	ANALISIS EFEKTIVITAS MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI	Dalam penelitian ini, analisis penelitiannya menggunakan 5 indikator efektivitas (Sutrisno, 2018) meliputi produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan perkembangan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi belum cukup efektif khususnya pada indikator produksi, adaptasi dan perkembangan. Sedangkan pada indikator efisiensi dan kepuasan dapat dikatakan sudah efektif.
4	(Dewi & Oktariyanda, 2022)	ANALISIS PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) (STUDI KASUS PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MAGETAN)	Penelitian ini menggunakan teori keberhasilan <i>electronic government</i> (Hafid 2017), yang meliputi <i>institutional success factor</i> , <i>organizational success factor</i> dan <i>technological success factor</i> .	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan belum sepenuhnya berjalan optimal. Dalam aspek kelembagaan, kepemimpinan Disdukcapil Kabupaten Magetan memiliki peran penting dalam mendukung implementasi inovasi ini. Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penggunaan mesin ADM telah tersedia dan dapat diakses melalui media sosial resmi Disdukcapil Kabupaten Magetan. Dari sisi organisasi, proses pengorganisasian masih belum terlaksana dengan baik, meskipun tidak terdapat kendala dalam hal anggaran. Sementara itu, dari

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Hasil Penelitian
				perspektif teknologi, penerapan inovasi mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan telah didukung oleh sumber daya manusia serta peralatan yang memadai. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar layanan ini dapat berjalan lebih efektif. kualitas cetaknya masih kurang
5	Septiana et al. (2023)	Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)	Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan oleh Sunarto (2004:244), yaitu kinerja, interaksi pegawai, kehandalan, daya tahan, ketepatan waktu dan kenyamanan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) memiliki perbedaan mendasar dibandingkan dengan layanan tatap muka. ADM mengandalkan jaringan online, memungkinkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor. Sistem ini berfungsi sebagai penghubung bagi pemohon untuk dapat mencetak dokumen melalui mesin ADM. Inovasi program ini sejalan dengan indikator inovasi pelayanan publik, yang mencerminkan perubahan dalam sistem serta bentuk layanan administrasi kependudukan, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi bagi

No	Peneliti	Judul	Perbedaan	Hasil Penelitian
				masyarakat. Faktor Pendukung pada inovasi program ADM ini antara lain operator mesin ADM di setiap Kecamatan, adanya dukungan sosialisasi dan akses yang mudah. Sedangkan faktor penghambat Yaitu, keterbatasan sarana dan prasarana

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) karena secara khusus menilai Efektivitas Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung pada Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dengan menggunakan Teori Efektivitas Organisasi menurut Thorndike dalam (Steers, 1985), yang mencakup lima kriteria yaitu produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, pertumbuhan, dan stabilitas. Pendekatan ini belum pernah diterapkan secara mendalam di penelitian sejenis sebelumnya, yang umumnya lebih berfokus pada kepuasan pengguna, aspek pelayanan publik secara umum, atau indikator kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada konteks lokal Kabupaten Bandung, dengan mempertimbangkan tantangan nyata seperti distribusi mesin ADM yang belum merata serta gangguan teknis SIAK, sehingga menghasilkan analisis yang lebih kontekstual, komprehensif, dan relevan sebagai rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi.

B. Kajian Teori Administrasi Publik

1. Administrasi

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Latin, yaitu *ad* dan *ministrae*, yang bermakna memberikan bantuan atau pelayanan. Dalam konteks ilmiah, administrasi memiliki definisi yang lebih kompleks. Menurut Walukow et al. (2023), Administrasi merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi pengelolaan, pemeliharaan, dan penyediaan layanan yang dilakukan secara sistematis Selain itu,

Administrasi didefinisikan sebagai proses kerja sama antara dua atau lebih individu yang dilakukan secara rasional untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya (Nurharpani, 2020)

Sedangkan, Menurut Sakti (2020) Administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang melibatkan dua orang atau lebih, baik secara individu maupun dalam kelompok, dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Administrasi menitikberatkan pada kerja sama yang efektif dan terarah, sehingga prosesnya tidak dilakukan secara asal-asalan, melainkan disusun secara sistematis demi memperoleh hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, administrasi membutuhkan kolaborasi, karena pencapaian tujuan tidak dapat dilakukan secara individu.

Dengan demikian, administrasi dapat dipahami sebagai sebuah proses terorganisasi yang bertujuan untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugas serta memberikan pelayanan yang optimal. Dalam penerapannya, administrasi mencakup berbagai elemen utama, seperti perencanaan yang terstruktur, tujuan yang jelas, serta pelaksanaan yang didasari pada rasionalitas dan prinsip sistematis. Administrasi berfungsi sebagai landasan dalam pengelolaan berbagai kegiatan, baik pada tingkat organisasi maupun masyarakat. Fokus utama administrasi adalah menciptakan kolaborasi yang efektif guna mencapai tujuan bersama, dengan memperhatikan efisiensi dan kualitas hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, administrasi tidak hanya menjadi sarana untuk menjalankan fungsi-fungsi organisasi, tetapi juga menjadi bagian integral dari upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

2. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik adalah sebuah proses yang mengatur dan mengoordinasikan sumber daya serta tenaga kerja di sektor publik untuk memastikan bahwa kebijakan yang dirumuskan dapat diterapkan dan dikelola secara efektif. Administrasi publik juga melibatkan formulasi, implementasi, dan pengelolaan keputusan-keputusan kebijakan yang

bertujuan untuk melayani kepentingan publik (Musdalifah, 2025). Selain itu, administrasi publik juga memanfaatkan teori-teori dari bidang manajemen, politik, dan hukum sebagai landasan untuk menjalankan fungsi-fungsi pemerintah, baik di bidang legislatif maupun eksekutif. Proses ini mencakup aktivitas pengaturan dan pemberian layanan kepada masyarakat, baik dalam skala luas maupun terbatas, dengan mengutamakan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaannya (Putri, 2024)

Dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang terorganisasi antara individu atau lembaga yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Fokus utamanya adalah memberikan layanan kepada masyarakat dengan cara yang sistematis dan terencana, melalui pengelolaan sumber daya yang optimal. Administrasi publik tidak hanya bertujuan untuk memastikan keberlangsungan pelayanan, tetapi juga untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas, administrasi publik menjadi penghubung utama antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan solusi yang berkelanjutan terhadap berbagai tantangan sosial.

3. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Administrasi publik mencakup berbagai dimensi yang terus berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat. Fokus utamanya adalah kepentingan publik dan penyediaan layanan yang optimal. Menurut Rodiyah et al. (2021) ruang lingkup administrasi publik meliputi kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja, dan etika administrasi publik. Setiap elemen ini berperan penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efisien dan efektif.

Selanjutnya Mozin et al. (2025) menguraikan ruang lingkup administrasi publik menjadi enam aspek utama, yaitu: kebijakan,

organisasi, manajemen, moral dan etika, lingkungan, serta akuntabilitas. Kebijakan mencakup proses pembuatan dan pelaksanaan keputusan yang memengaruhi masyarakat secara luas. Aspek organisasi dan manajemen berkaitan dengan pengelolaan sumber daya guna mencapai tujuan tertentu. Moral dan etika menjadi landasan nilai dalam pelaksanaan tugas publik, sedangkan lingkungan mengacu pada faktor eksternal yang memengaruhi jalannya administrasi publik. Akuntabilitas menyoroti pentingnya pertanggungjawaban pemerintah terhadap masyarakat sebagai bagian dari upaya menciptakan tata kelola yang transparan.

Ruang lingkup administrasi publik dapat dipahami sebagai upaya terstruktur dalam mengelola berbagai aspek pemerintahan demi memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Administrasi publik mencakup elemen-elemen utama seperti kebijakan, organisasi, manajemen, etika, lingkungan, dan akuntabilitas, yang secara sinergis mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan publik.

C. Kajian Teori Organisasi

1. Organisasi

Organisasi sebagaimana dijelaskan oleh Robbins dalam (Ardan & Jaelani, 2021) merupakan sebuah entitas sosial yang secara sadar dibentuk dan dikelola untuk mencapai tujuan tertentu atau sekelompok tujuan bersama. Organisasi memiliki batasan yang jelas dan dapat diidentifikasi, yang memungkinkan koordinasi berlangsung secara terencana dan berkesinambungan. Dalam praktiknya, organisasi menjadi sarana bagi individu-individu yang bekerja bersama dalam suatu sistem yang mendukung tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

Sedangkan Menurut Max Weber dalam (Ardan & Jaelani, 2021), organisasi dipahami sebagai sebuah sistem hubungan yang tersusun secara terstruktur. Di dalamnya terdapat pembagian wewenang, tanggung jawab, dan pekerjaan yang spesifik, yang dirancang untuk memastikan setiap tugas dapat diselesaikan secara optimal. Struktur yang

terorganisasi ini memungkinkan adanya koordinasi yang baik, sehingga setiap anggota organisasi memahami peran dan tugas masing-masing dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Dapat dipahami bahwa organisasi merupakan sebuah kesatuan sosial yang dikelola secara sadar dan terstruktur untuk mendukung pencapaian tujuan tertentu. Organisasi tidak hanya mengandalkan koordinasi yang berkelanjutan, tetapi juga sistem pembagian kerja yang terorganisir dengan baik. Dengan kombinasi ini, organisasi mampu berfungsi sebagai alat yang efektif untuk mewujudkan sinergi antara individu, sistem, dan tujuan yang ingin dicapai.

2. Organisasi Publik

Dalam kajian manajemen publik, pemahaman tentang organisasi publik berawal dari konsep "barang publik" (*public goods*), yang merujuk pada barang dan jasa yang tidak bisa dipenuhi oleh pasar atau individu secara mandiri (Ridwan, 2021). Konsep ini menekankan bahwa ada produk yang sifatnya kolektif, yang memerlukan usaha bersama untuk penyediaannya. Beberapa sektor, seperti penegakan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, dan keamanan nasional, adalah contoh bidang yang membutuhkan peran aktif organisasi publik. Semua ini tidak dapat diupayakan secara terpisah oleh individu, melainkan harus diorganisir dan disediakan oleh pihak yang memiliki kapasitas untuk melayani kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, fungsi utama organisasi publik adalah untuk mengelola dan memastikan tersedianya pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara luas dan merata.

Lebih lanjut menurut Yuni et al. (2025) mengemukakan bahwa organisasi publik memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari organisasi di sektor swasta, di antaranya:

- a. Organisasi publik menghadapi tugas yang lebih kompleks dan sering kali ambigu, karena melibatkan berbagai kepentingan masyarakat.

- b. Organisasi publik lebih sering berhadapan dengan tantangan dalam implementasi kebijakan dan keputusan yang telah dibuat.
- c. Organisasi publik mempekerjakan banyak pegawai yang memiliki latar belakang dan motivasi yang beragam.
- d. Organisasi publik cenderung lebih fokus pada pengelolaan peluang yang ada dan kapasitas yang tersedia untuk memberikan pelayanan yang optimal.
- e. Salah satu peran utama organisasi publik adalah untuk mengatasi kegagalan pasar dan memastikan kebutuhan masyarakat yang tidak terlayani oleh mekanisme pasar dapat terpenuhi.
- f. Aktivitas dalam organisasi publik sering kali melibatkan simbolisme yang lebih besar, yang berkaitan dengan identitas dan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh masyarakat.
- g. Organisasi publik beroperasi di bawah standar yang lebih ketat terkait komitmen, legalitas, dan akuntabilitas, mengingat dampaknya yang langsung terhadap kepentingan umum.
- h. Dalam banyak hal, organisasi publik juga memiliki perhatian yang lebih besar terhadap penanggulangan ketidakadilan sosial dan ekonomi dalam masyarakat.
- i. Organisasi publik beroperasi dengan tujuan utama untuk kepentingan masyarakat luas, bukan untuk keuntungan individu atau kelompok tertentu.
- j. Berbeda dengan sektor swasta, organisasi publik harus menjaga dukungan masyarakat yang lebih besar, karena keberhasilan dan legitimasi organisasi ini bergantung pada kepercayaan dan dukungan masyarakat.

Dapat dipahami bahwa organisasi publik beroperasi dalam lingkungan yang jauh lebih kompleks dan dinamis dibandingkan dengan organisasi bisnis. Organisasi bisnis, dalam konteks yang lebih sempit, hanya perlu memperhitungkan konsumen dan pesaing dalam menjalankan operasionalnya. Sementara itu, organisasi publik harus mempertimbangkan berbagai faktor eksternal yang lebih luas, termasuk

kebutuhan masyarakat, kepentingan publik, dan dampak sosial-ekonomi dari setiap keputusan yang diambil. Hal ini menjadikan organisasi publik lebih rumit dan memerlukan pendekatan yang hati-hati dalam setiap proses perencanaan dan pelaksanaan kebijakan.

D. Kajian Efektivitas Organisasi

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu konsep yang penting dalam menilai keberhasilan suatu tindakan, program, atau sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Ensiklopedia Administrasi dalam Rasyidin & Pahlevi (2021) efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan suatu tindakan untuk menghasilkan dampak atau hasil yang diinginkan. Pandangan ini menekankan pada ketercapaian tujuan utama sebagai indikator utama dari keberhasilan suatu proses.

Iriawan (2023) memberikan perspektif yang lebih terarah dengan menyatakan bahwa efektivitas berkaitan dengan tingkat ketepatan dalam pencapaian tujuan atau sasaran. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil yang tercapai, tetapi juga dari sejauh mana hasil tersebut selaras dengan rencana atau target awal yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan pentingnya perencanaan yang matang untuk memastikan proses berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Selanjutnya menurut Robbins dalam (Purnomo, 2006:36) menambahkan dimensi efisiensi dalam definisi efektivitas. Ia mendefinisikan efektivitas sebagai keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan atau tuntutan pihak yang dilayani, seperti pelanggan atau pengguna layanan, dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Maka dapat dipahami efektivitas tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga dari bagaimana sumber daya digunakan secara optimal tanpa pemborosan. Secara keseluruhan, efektivitas mencakup tiga elemen

utama: pencapaian hasil sesuai tujuan, kesesuaian hasil dengan rencana, dan efisiensi dalam proses pelaksanaannya.

2. Efektivitas Organisasi

Menurut Argyris (1968), efektivitas organisasi dapat dipahami sebagai pencapaian tujuan yang optimal, yang didasarkan pada kemampuan untuk memecahkan masalah dan memanfaatkan sumber daya manusia secara efisien. Siregar & Salomo (2020) menambahkan bahwa efektivitas organisasi mencakup sejauh mana organisasi tersebut, sebagai sistem sosial, mampu memenuhi tujuan-tujuannya dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif tanpa pemborosan, sambil meminimalkan ketegangan di antara anggotanya.

Lebih lanjut, Menurut Campbell (1973) efektivitas organisasi dapat dipahami sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menjalankan rencana kerja secara operasional guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengertian yang lebih luas, efektivitas organisasi mencerminkan kapasitas suatu organisasi atau lembaga untuk melaksanakan tugas-tugas utama dan memenuhi target yang telah dirumuskan sebelumnya. Dengan demikian, efektivitas organisasi tidak hanya menitikberatkan pada hasil akhir, tetapi juga pada kesesuaian antara pelaksanaan program dan tujuan yang direncanakan.

Dapat dipahami efektivitas organisasi merupakan konsep yang multidimensional, mencakup baik hasil yang tercapai maupun proses yang dijalankan untuk mencapainya. Efektivitas tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan akhir, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya secara efisien, kemampuan untuk memecahkan masalah yang muncul selama proses, serta menjaga hubungan yang harmonis di dalam organisasi. Oleh karena itu, efektivitas organisasi memerlukan keseimbangan yang baik antara strategi, sumber daya manusia, dan mekanisme operasional yang berjalan, yang semuanya harus sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Pengukuran Efektivitas Organisasi

Thorndike dalam (Steers, 1985) mengemukakan beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas organisasi, antara lain produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, pertumbuhan, dan stabilitas. Campbell dalam (Steers, 1985) lebih lanjut menjelaskan bahwa terdapat sembilan belas variabel yang digunakan untuk mengukur keberhasilan organisasi, yaitu sebagai berikut:

a. Efektivitas Keseluruhan

Mengukur sejauh mana organisasi berhasil melaksanakan seluruh tugas utamanya atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian ini menggunakan berbagai kriteria untuk memberikan gambaran umum mengenai efektivitas organisasi.

b. Kualitas

Menilai mutu atau layanan dari produk utama yang dihasilkan oleh organisasi, yang bervariasi berdasarkan jenis produk atau jasa yang ditawarkan.

c. Produktivitas

Kualitas atau volume produk dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Ini dapat dinilai pada tingkat individu, kelompok, atau organisasi secara keseluruhan, meskipun ini bukan ukuran efisiensi karena tidak memperhitungkan perbandingan antara biaya dan hasil.

d. Kesiagaan

Penilaian terhadap kesiapan organisasi untuk menyelesaikan tugas khusus dengan baik jika diminta.

e. Efisiensi

Mengukur rasio antara sumber daya yang digunakan (biaya) dan prestasi yang dicapai, misalnya biaya per unit produksi atau waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan rencana.

f. Laba atau Penghasilan

Merupakan sisa sumber daya organisasi setelah biaya dan kewajiban dipenuhi, yang sering kali diungkapkan dalam persentase.

g. Pertumbuhan

Menilai perkembangan organisasi dalam aspek tenaga kerja, fasilitas, penjualan, laba, pangsa pasar, dan inovasi baru. Ini adalah perbandingan antara kondisi organisasi saat ini dan di masa lalu.

h. Pemanfaatan Lingkungan

Mengukur sejauh mana organisasi berhasil berinteraksi dengan lingkungan untuk memperoleh sumber daya yang diperlukan dalam jangka panjang, bukan hanya berdasarkan rencana jangka pendek.

i. Stabilitas

Mengacu pada kemampuan organisasi untuk mempertahankan struktur, fungsi, dan sumber daya sepanjang waktu, terutama dalam kondisi sulit.

j. Perputaran Pekerja

Mengukur frekuensi pekerja yang masuk dan keluar atas permintaan mereka sendiri.

k. Kemangkiran

Mengukur frekuensi absensi pekerja dari pekerjaan.

l. Kecelakaan

Menilai frekuensi kecelakaan di tempat kerja yang dapat mengganggu produktivitas, seperti waktu yang hilang akibat kerusakan mesin atau waktu pemulihan.

m. Semangat Kerja

Menggambarkan kecenderungan anggota organisasi untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan bersama, yang mencakup perasaan keterikatan dan semangat kelompok.

n. Motivasi

Menilai dorongan individu untuk terlibat dalam kegiatan yang berorientasi pada tujuan pekerjaan, yang bukan hanya didorong oleh kepuasan, tetapi juga keinginan untuk mencapai tujuan tersebut.

o. Kepuasan

Mengukur tingkat kenyamanan individu terhadap peran atau pekerjaannya dalam organisasi, serta apakah mereka merasa mendapatkan imbalan yang sesuai dengan kontribusinya.

p. Penerimaan Tujuan Organisasi

Menilai sejauh mana tujuan organisasi diterima dan diyakini oleh anggota dan unit organisasi.

q. Kepaduan konflik-konflik kompak

Di mana anggota saling mendukung dan berkomunikasi secara terbuka. Sebaliknya, dapat terjadi konflik yang memperburuk koordinasi dan komunikasi.

r. Keluwesan Adaptasi

Menilai sejauh mana organisasi mampu menyesuaikan prosedur operasional standar saat ada perubahan lingkungan, untuk menghindari stagnasi.

s. Penilaian

Menilai bagaimana pihak eksternal, seperti pemasok, pelanggan, pemegang saham, atau masyarakat, menilai organisasi berdasarkan kepercayaan, kesetiaan, dan dukungan yang diberikan.

Penelitian ini akan menggunakan pengukuran kriteria efektivitas organisasi menurut Thorndike dalam (Steers, 1985) yang mengemukakan kriteria sebagai berikut, yaitu:

a. Produktivitas

Kualitas atau volume produk dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi.

b. Laba Bersih

Penghasilan atas penanaman modal yang dipakai untuk menjalankan organisasi dilihat dari sudut pandang pemilik.

c. Penyelesaian Misi

Pemberian penguatan positif dalam suatu tindakan atau kebijakan organisasi untuk mendekatkan pada pencapaian tujuan.

d. Pertumbuhan

Penambahan dalam hal-hal seperti tenaga kerja, fasilitas, atau penemuan baru. Suatu perbandingan antara keadaan organisasi sekarang dengan keadaan yang lalu.

e. Stabilitas

Pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu khususnya periode-periode yang sulit.

E. Anjungan Dukcapil Mandiri

ADM merupakan perangkat elektronik yang mendukung digitalisasi pelayanan publik dengan prinsip efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi, sesuai dengan amanat UU No. 24 tahun 2013 Tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan. Selain itu, dalam implementasinya ADM memberikan berbagai manfaat seperti kemudahan akses bagi masyarakat, kecepatan proses pencetakan dokumen, serta pengurangan beban kerja kantor Dukcapil. Dengan sistem keamanan

berbasis teknologi, ADM memastikan data pribadi pengguna terlindungi dengan baik. Proses penggunaan ADM melibatkan beberapa langkah, mulai dari pengajuan dokumen kependudukan secara daring melalui aplikasi atau situs web resmi Dukcapil, penerimaan kode akses setelah verifikasi, hingga pencetakan dokumen yang dilengkapi dengan tanda tangan elektronik.

Selanjutnya, ADM adalah inovasi modern dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diatur melalui Permendagri Nomor 7 Tahun 2019, bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan dokumen lainnya secara mandiri tanpa harus mengantre di kantor Dukcapil.

Selanjutnya, dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, di Kabupaten Bandung sendiri terdapat Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring melalui ADM di Kabupaten Bandung. Peraturan ini menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan secara online, khususnya melalui pemanfaatan mesin ADM. Dengan adanya peraturan ini, masyarakat Kabupaten Bandung dapat melakukan pencetakan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan KIA secara mandiri melalui mesin ADM tanpa perlu antre di kantor Disdukcapil.

Penerapan ADM memberikan dampak positif yang signifikan, termasuk peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, efisiensi operasional, serta dukungan terhadap transformasi digital nasional. Namun, implementasinya menghadapi tantangan seperti keterbatasan perangkat di beberapa daerah/desa, kestabilan sistem SIAK dalam masa perbaiki yang terpusat dan potensi risiko keamanan sistem. Meskipun demikian, ADM merupakan langkah nyata dalam modernisasi pelayanan publik di Indonesia, di mana upaya peningkatan infrastruktur dan pengelolaan sistem yang lebih baik diharapkan dapat mendukung optimalisasi pelayanan serta transformasi digital yang berkelanjutan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Creswell dalam (Sugiyono, 2021:2) merupakan serangkaian proses yang mencakup pengumpulan data, analisis, serta interpretasi informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Lebih lanjut, Creswell menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang muncul dari suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan berdasarkan perspektif individu maupun kelompok.

Di sisi lain, Sugiyono (2021:2) menjelaskan bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan pendekatan ilmiah yang bertujuan untuk memperoleh data dengan manfaat yang spesifik. Dalam penerapannya, terdapat empat aspek utama yang perlu diperhatikan, yaitu pendekatan ilmiah, data yang dikumpulkan, tujuan penelitian, serta manfaat yang dihasilkan. Pendekatan ilmiah dalam penelitian harus memenuhi tiga prinsip utama, yakni rasional, empiris, dan sistematis. Rasionalitas dalam penelitian berarti bahwa seluruh proses dan temuan dapat dijelaskan secara logis dan masuk akal. Empirisme menekankan bahwa metode yang digunakan harus dapat diamati oleh indera manusia dan dapat diverifikasi oleh peneliti lain. Sementara itu, sistematis mengacu pada penelitian yang dilakukan melalui tahapan-tahapan yang tersusun dengan baik dan logis.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mengukur Efektivitas Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri. Metode ini dipilih karena sistematis dan relevan dalam menggali fenomena secara mendalam. Dengan metode ini, peneliti dapat mendokumentasikan data awal secara terperinci, menyaring informasi yang relevan, serta mengidentifikasi tema-tema utama yang mendasari fenomena yang diteliti. Metode ini juga memungkinkan pengelolaan data yang lebih terarah dan

fokus, sehingga hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang mendalam dan komprehensif mengenai realitas sosial yang diamati.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Desain ini cocok untuk menggali realitas sosial, termasuk perilaku, pandangan, hubungan antar kegiatan, serta proses yang tengah berlangsung di masyarakat.

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan informan penelitian, observasi langsung pada proses pelayanan melalui pelaksanaan program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), serta dokumentasi berupa arsip, laporan dan foto kegiatan yang terkait dengan penelitian. Validitas data sangat penting dalam penelitian ini, apabila penelitian tidak memiliki data yang mendukung, permasalahan yang dikaji tidak akan dapat dibuktikan secara ilmiah. Seluruh data yang dikumpulkan akan dianalisis untuk memahami sejauh mana efektivitas Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam melaksanakan program pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan suatu sumber data yang langsung didapatkan tanpa melalui perantara dan langsung dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumber pertama objek penelitian yang dilakukan atau dapat disebut *first hand information*. Adapun sumber data primer yang dimaksud yaitu wawancara secara langsung dengan informan yang dapat selanjutnya dapat diolah dan menjadi sebuah hasil (Sugiyono, 2019).

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019), data sekunder merujuk pada informasi yang tidak diperoleh langsung dari sumbernya, tetapi melalui pihak lain atau dokumen yang sudah ada sebelumnya. Dengan demikian, data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari sumber kedua atau yang telah tersedia sebelum penelitian dimulai. Dalam penelitian, data sekunder bisa berupa berbagai dokumen, literatur seperti buku, hasil penelitian sebelumnya, artikel, dokumen dari instansi terkait, peraturan yang berlaku, serta situs web resmi yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

C. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa pengumpulan data adalah salah satu tahap yang sangat krusial dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data yang valid. Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan di lingkungan yang alami menggunakan berbagai teknik seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Mengingat pentingnya data dalam penelitian, pemilihan metode pengumpulan data yang tepat menjadi hal yang sangat diperlukan. Oleh karena itu, peneliti memilih metode yang sesuai untuk mengorganisir dan mengumpulkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian ini.

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2021), observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan yang harus berlandaskan pada data atau informasi yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap kenyataan di lapangan. Proses observasi ini sangat penting dalam pengumpulan data, karena melibatkan pencatatan, pengamatan, dan analisis untuk menarik kesimpulan tentang peristiwa atau fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif.

Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2021), observasi partisipatif adalah jenis observasi di mana peneliti secara aktif terlibat dalam kegiatan sehari-hari objek yang sedang diamati atau menjadi sumber data penelitian. Observasi dalam penelitian ini berfokus pada proses pelayanan administrasi kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Disdukcapil Kabupaten Bandung. Dalam hal ini, peneliti tidak hanya mengamati, tetapi juga berperan langsung dalam aktivitas yang dilakukan oleh objek penelitian seperti bagaimana mesin ADM digunakan oleh masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan. Selain itu, observasi juga dilakukan pada aktivitas aparatur Disdukcapil, khususnya dalam memberikan pendampingan pada masyarakat, pemeliharaan mesin ADM dan penanganan gangguan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Kegiatan observasi dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga tahap, yaitu pra-observasi, observasi, dan pasca-observasi.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2021) wawancara adalah sebuah interaksi antara dua orang yang dilakukan untuk bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mencapai pemahaman bersama mengenai suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semi-struktural. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2021), wawancara semi-struktural memungkinkan percakapan berlangsung dengan lebih fleksibel dan bebas, dibandingkan dengan wawancara yang lebih kaku atau terstruktur. Teknik ini bertujuan untuk menggali masalah dengan cara yang lebih terbuka dan mendalam, sehingga memberikan ruang bagi peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih kaya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara dengan melibatkan sejumlah informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Mengacu pada pendapat Sugiyono (2024) *purposive sampling* adalah teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria sampel, misalnya karena informan dianggap paling memahami isu yang diteliti atau memiliki posisi yang memudahkan akses terhadap data.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara sengaja karena keterlibatan langsung mereka atau karena dianggap memiliki pengetahuan dan pemahaman yang mendalam terkait permasalahan yang diteliti, khususnya mengenai efektivitas organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam program layanan Anjungan Dukcapil Mandiri.

Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian

No.	Nama	Informan	Jumlah	Jenis
1.	Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung	1	Informan Utama
2.	Cecep Hendrawan, S.IP	Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung	1	Informan Utama
3.	Yudi Heryana, S.STP., M.AP	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung	1	Informan Kunci
4.	Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM	Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung	1	Informan Pendukung
5.	Bibob Hermawanto, S. Kom	Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung	1	Informan Pendukung
		Total Informan	5	

Sumber; Diolah peneliti (2025)

3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2021), dokumentasi merupakan suatu bentuk pencatatan peristiwa yang terjadi, baik dalam bentuk teks, gambar, maupun karya monumental lainnya. Dalam penelitian ini, studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung hasil observasi dan wawancara. Data yang dikaji meliputi dokumen resmi Disdukcapil Kabupaten Bandung seperti peraturan terkait pelayanan administrasi kependudukan, data pendistribusian mesin ADM, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan jumlah dokumen yang dicetak melalui ADM untuk mendukung penelitian. Studi dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini juga berupa

foto kegiatan lapangan yang memperlihatkan proses pelayanan dan penggunaan ADM.

D. Teknik Analisis Data Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, analisis data adalah proses penting yang bertujuan untuk mengelola, menyusun, dan menginterpretasikan data agar menghasilkan informasi yang bermakna. Data yang dianalisis dapat berasal dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, observasi, dokumen, atau dokumentasi lainnya yang relevan dengan tujuan penelitian. Proses analisis ini dilakukan secara berkelanjutan hingga data mencapai titik kejenuhan, yaitu ketika tidak ditemukan lagi informasi baru yang signifikan.

Bogdan dalam (Sugiyono, 2021) menjelaskan bahwa analisis data melibatkan berbagai langkah, mulai dari pengorganisasian data, penguraian ke dalam unit-unit yang lebih kecil, sintesis informasi, hingga penarikan kesimpulan. Melalui tahapan ini, data yang sebelumnya terfragmentasi menjadi lebih terstruktur dan dapat digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang fenomena yang diteliti.

Proses analisis ini tidak hanya membantu peneliti dalam memahami data yang dikumpulkan, tetapi juga memungkinkan hasil penelitian disampaikan kepada pembaca secara teratur dan mudah dipahami. Dengan analisis yang sistematis, pola-pola atau hubungan tertentu dalam data dapat diidentifikasi, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang objek penelitian.

Dapat dipahami, analisis data dalam penelitian kualitatif adalah upaya untuk mengolah dan menyusun data secara logis dan sistematis. Hasil dari proses ini bukan hanya menyajikan informasi yang informatif, tetapi juga menjadi landasan yang kuat untuk menarik kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Proses ini merupakan komponen penting dalam penelitian untuk memastikan data yang kompleks dapat diubah menjadi informasi yang berguna bagi peneliti dan pembaca.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui empat tahapan utama, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Salah satu kegiatan utama dalam setiap penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi, atau dengan mengombinasikan ketiganya melalui triangulasi. Proses pengumpulan data ini berlangsung dalam jangka waktu yang cukup lama, bisa berlangsung selama beberapa hari hingga berbulan-bulan, sehingga menghasilkan data yang melimpah. (Sugiyono, 2021)

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pengelolaan data mentah yang kompleks menjadi lebih terorganisir dan fokus pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, data disederhanakan sehingga hanya elemen penting yang dipertahankan, serta memudahkan peneliti dalam memahami dan menganalisis informasi yang terkumpul. Dengan cara ini, data yang awalnya tidak terstruktur dapat diolah menjadi lebih sistematis. (Sugiyono, 2021).

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan informasi tersebut dalam bentuk yang lebih ringkas dan mudah dipahami. Penyajian data biasanya dilakukan menggunakan tabel, grafik, diagram, atau bentuk visualisasi lain yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antar data dengan lebih jelas. Tahapan ini berfungsi untuk memberikan gambaran yang terstruktur dari hasil analisis. (Sugiyono, 2021)

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan secara fleksibel, di mana kesimpulan awal dapat berubah jika ditemukan data baru yang relevan dan signifikan. Namun, apabila kesimpulan awal didukung oleh bukti yang konsisten dan teruji melalui pengumpulan data tambahan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Penarikan kesimpulan ini menjadi tahap akhir yang menentukan interpretasi hasil penelitian.

E. Teknik Pemeriksaan Uji Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus menghasilkan data yang valid dan objektif untuk menjamin kebenaran hasil penelitian. Oleh sebab itu, memastikan keabsahan data menjadi langkah yang sangat penting dalam proses penelitian kualitatif. Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa keabsahan data dapat dinilai melalui beberapa pengujian, yaitu kredibilitas, dependabilitas, transferabilitas, dan konfirmabilitas.

Proses pengujian keabsahan data ini mencakup berbagai teknik, seperti pengamatan langsung di lapangan, peningkatan ketelitian dalam pengumpulan data, penerapan triangulasi, pelaksanaan diskusi kelompok terfokus (*forum group discussion*), pemeriksaan data oleh partisipan, serta analisis terhadap kasus-kasus yang bertentangan. Salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk meningkatkan keabsahan data adalah triangulasi, yang dilakukan melalui tiga langkah utama, yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas data dengan melibatkan beberapa perspektif yang berbeda. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang lebih kuat dan lebih dapat dipertanggungjawabkan, karena data dikumpulkan dari berbagai sudut pandang.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah metode untuk memastikan keakuratan data dengan mengumpulkan informasi melalui berbagai teknik pengumpulan data. Dengan menggunakan berbagai metode, peneliti dapat memverifikasi konsistensi hasil yang diperoleh dan memastikan data yang dikumpulkan memiliki validitas yang lebih tinggi.

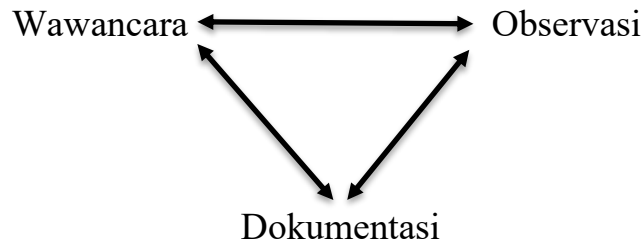
3. Triangulasi Waktu

Pengumpulan teknik yang dipengaruhi oleh waktu. Proses keabsahan data melalui triangulasi waktu bisa dijalankan melalui proses observasi, wawancara atau metode lainnya pada situasi waktu yang berbeda untuk mencapai kepastian dari suatu data.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa teknik triangulasi diatas, Peneliti memilih menggunakan triangulasi teknik sebagai pendekatan dalam uji keabsahan data karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, triangulasi teknik memberikan keuntungan dalam memverifikasi data melalui penggunaan berbagai metode pengumpulan, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, terhadap sumber informasi yang sama.

Pemilihan triangulasi teknik didasarkan pada pertimbangan bahwa setiap metode memiliki kelebihan dan keterbatasan masing-masing. Dengan mengombinasikan beberapa teknik, peneliti dapat menutupi kelemahan satu metode dengan kelebihan metode lainnya, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih kaya, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, triangulasi teknik juga meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap data karena konsistensi informasi dapat diuji melalui perbandingan antar-metode.

Gambar 3. 1 Triangulasi Teknik



Sumber: Metode Penelitian Kualitatif Oleh Sugiyono (2024)

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi teknik dengan mengombinasikan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan pejabat maupun staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung yang kemudian dikonfirmasi melalui hasil observasi lapangan dan diperkuat dengan dokumen resmi seperti data distribusi mesin ADM dan laporan jumlah pencetakan dokumen. Dengan menggunakan pendekatan triangulasi teknik, data yang terkumpul dapat saling melengkapi dan memperkuat, sehingga hasil penelitian pada pelaksanaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) lebih kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

F. Tempat dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti berlokasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat

2. Jadwal Penelitian

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2024				Januari	Tahun 2025						
		September	Oktober	November	Desember		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Observasi Awal												

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2024				Januari	Tahun 2025						
		September	Oktober	November	Desember		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
2	Bimbingan Pengajuan Judul												
4	Penyusunan Proposal Penelitian												
5	Bimbingan Proposal Penelitian												
6	Sidang Proposal Penelitian												
7	Revisi Proposal Penelitian												
8	Pengambilan Data Penelitian												
9	Pengolahan Data Penelitian												
10	Bimbingan Skripsi												
11	Sidang Munaqosah												

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bandung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung merupakan salah satu perangkat daerah yang menjalankan fungsi utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Bandung. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dinas merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang berperan dalam membantu kepala daerah, khususnya bupati, dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah serta melaksanakan tugas pembantuan dari pemerintah pusat.

Lebih lanjut, ketentuan mengenai struktur, tugas, dan fungsi Disdukcapil juga diatur dalam Keputusan Bupati Bandung Nomor 55 Tahun 2011 yang merupakan perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Daerah. Dalam regulasi tersebut, Disdukcapil diidentifikasi sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan dokumen kependudukan di tingkat kabupaten/kota.

Di Kabupaten Bandung, Disdukcapil berada di bawah kepemimpinan Drs. H. Yudi Abdurrahman, M.Si dan berkedudukan di Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung yang berlokasi di Jalan Raya Soreang KM. 17, Kecamatan Soreang. Lokasi ini terintegrasi dengan kantor bupati serta berbagai organisasi perangkat daerah lainnya yang berada dalam satu kawasan administrasi pemerintahan.

2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bandung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung merupakan perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab langsung kepada bupati, Disdukcapil memiliki kewenangan untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang bersifat wajib dan berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Disdukcapil diberi mandat untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang administrasi kependudukan. Tugas dan fungsi tersebut diperkuat melalui Keputusan Bupati Bandung Nomor 55 Tahun 2011 yang merupakan perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 5 Tahun 2008 mengenai rincian tugas, fungsi, dan tata kerja dinas daerah.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Disdukcapil Kabupaten Bandung memiliki visi yaitu:

“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.”

Visi tersebut mencerminkan tekad untuk membangun sistem administrasi yang tertib, akurat, dan dapat diandalkan sebagai dasar dalam pelayanan publik yang efisien. Untuk mendukung tercapainya visi tersebut, Disdukcapil Kabupaten Bandung menetapkan beberapa misi, antara lain:

- a) Meningkatkan profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik;
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

- c) Menyediakan basis data kependudukan yang lengkap dan terintegrasi;
- d) Mengembangkan sistem informasi kependudukan yang mendukung pengelolaan dan pemanfaatan data secara optimal.

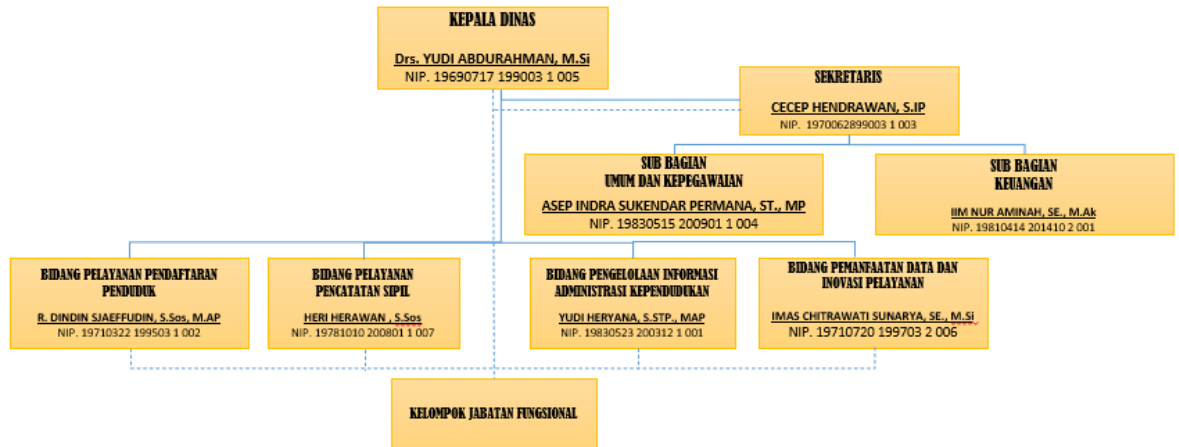
Sebagai wujud komitmen terhadap pelayanan yang bersih dan berkualitas, Disdukcapil Kabupaten Bandung menerapkan nilai-nilai yang terangkum dalam motto pelayanan **“BEDAS”** yang merupakan akronim dari:

- a) Bersih tanpa pungli (pungutan liar),
- b) Efektif dan efisien dalam proses pelayanan,
- c) Data akurat yang dapat dimanfaatkan secara luas,
- d) Aman dan amanah dalam menjaga kerahasiaan informasi kependudukan, serta
- e) Senantiasa membahagiakan masyarakat sebagai orientasi pelayanan.

Disdukcapil Kabupaten Bandung juga memiliki struktur organisasi yang disusun berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Struktur ini terdiri dari beberapa unit kerja teknis yang saling berkoordinasi dalam mendukung pelaksanaan layanan kependudukan di tingkat kabupaten, kecamatan, hingga desa. Setiap unit kerja memiliki tugas dan fungsi spesifik yang berkontribusi terhadap pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dengan struktur dan arah kebijakan yang jelas, Disdukcapil Kabupaten Bandung terus berupaya untuk menjadi institusi pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat serta responsif terhadap tantangan digitalisasi administrasi kependudukan. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Bandung dapat dilihat melalui gambar dibawah ini;

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung (2025)

Berdasarkan struktur organisasi yang tergambar di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung memiliki susunan organisasi yang tersusun secara sistematis guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan administrasi kependudukan. Secara garis besar, struktur organisasi tersebut meliputi:

- a. Kepala Dinas, yang memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan operasional, perumusan kebijakan, hingga pengawasan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Sekretaris, yang berperan dalam membantu Kepala Dinas terutama dalam aspek administratif, koordinasi, serta pengelolaan sumber daya internal organisasi. Sekretaris membawahi dua sub bagian, yaitu:

- Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, yang bertugas mengelola urusan ketatausahaan, rumah tangga kantor, serta manajemen kepegawaian.
 - Sub Bagian Keuangan, yang berfokus pada perencanaan, pelaksanaan, serta pelaporan penggunaan anggaran agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, yang menangani layanan terkait penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Bidang ini memiliki peran penting dalam memastikan data penduduk tercatat dengan akurat.
- d. Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, yang bertugas memberikan layanan pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Bidang ini berkontribusi dalam menjaga ketertiban administrasi kependudukan melalui pencatatan resmi.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, yang fokus pada pemeliharaan, pengelolaan, dan pengembangan sistem informasi kependudukan, sehingga data dapat diakses dan dimanfaatkan secara efektif dan efisien.
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, yang memiliki peran strategis dalam memanfaatkan data kependudukan untuk keperluan pembangunan daerah dan mendukung inovasi pelayanan publik, seperti digitalisasi layanan dan penggunaan teknologi informasi.
- g. Jabatan Fungsional, yang terdiri dari tenaga profesional dengan keahlian tertentu yang membantu pelaksanaan tugas teknis sesuai bidang keahlian masing-masing, sehingga mendukung kinerja organisasi secara menyeluruh.

Dengan demikian, struktur organisasi ini dirancang untuk membagi peran dan fungsi secara proporsional sehingga setiap unit dapat

fokus menjalankan tugas pokoknya. Pembagian tersebut juga mencerminkan upaya Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam meningkatkan profesionalitas, efektivitas layanan, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

B. Hasil Penelitian

1. Efektivitas Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri

Pelayanan administrasi kependudukan memegang peranan penting dalam mendukung tertib administrasi serta pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas organisasi yang bertanggung jawab dalam layanan tersebut menjadi hal yang sangat krusial untuk diperhatikan. Di Kabupaten Bandung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) terus melakukan berbagai upaya inovatif, salah satunya dengan menghadirkan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai bentuk modernisasi pelayanan publik.

Hadirnya mesin ADM diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan secara mandiri, sehingga dapat mengurangi antrean di kantor layanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, efektivitas pelaksanaan inovasi ini tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi semata, tetapi juga ditentukan oleh kesiapan organisasi secara keseluruhan, mulai dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana pendukung, koordinasi antarbidang, hingga strategi implementasi yang diterapkan.

Pelaksanaan layanan ADM di Kabupaten Bandung tentu harus disesuaikan dengan regulasi, kondisi wilayah, serta kebutuhan masyarakat yang beragam. Selain itu, program ini juga perlu ditopang oleh sistem informasi kependudukan yang andal, petugas yang kompeten, dan budaya kerja yang responsif terhadap perubahan

teknologi dan tuntutan publik. Pemahaman menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas organisasi dalam penerapan ADM menjadi penting agar program ini dapat berjalan optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai sejauh mana efektivitas organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam pelaksanaan Anjungan Dukcapil Mandiri, berikut ini disajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui proses wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen yang relevan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan dan penguatan layanan administrasi kependudukan di masa mendatang.

2. Efektivitas Organisasi Menurut Thorndike

Efektivitas organisasi merupakan konsep yang multidimensional, mencakup baik hasil yang tercapai maupun proses yang dijalankan untuk mencapainya. Efektivitas tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan akhir, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya secara efisien, kemampuan untuk memecahkan masalah yang muncul selama proses, serta menjaga hubungan yang harmonis di dalam organisasi. Thorndike dalam (Steers, 1985) mengemukakan beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas organisasi, antara lain produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, pertumbuhan, dan stabilitas. Teori ini tidak hanya memaparkan bagaimana faktor-faktor tersebut saling berkaitan dalam mendukung efektivitas organisasi, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk penelitian empiris dalam menguji hipotesis mengenai hubungan antar faktor tersebut.

a. Produktivitas

Kualitas atau volume produk dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Ini dapat dinilai pada tingkat individu, kelompok, atau organisasi secara keseluruhan, meskipun ini bukan ukuran efisiensi karena tidak memperhitungkan perbandingan antara biaya dan hasil.

1) Jumlah output layanan yang dihasilkan

Jumlah output layanan yang dihasilkan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung mencerminkan perkembangan signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan berbagai narasumber di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bandung, dapat disimpulkan bahwa volume dokumen kependudukan yang dicetak melalui mesin ADM cukup besar dan menunjukkan tren positif, meskipun tetap menghadapi tantangan tertentu.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, menyampaikan bahwa penggunaan ADM semakin meningkat seiring waktu. Ia menjelaskan:

“Kalau dari jumlah sih cukup besar ya, apalagi sekarang warga sudah mulai terbiasa pakai ADM buat nyetak sendiri. Dalam sebulan bisa nyampe 9 ribu dokumen dicetak dari seluruh mesin yang tersebar.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Lebih lanjut, ia juga mengakui bahwa meskipun sebagian besar masyarakat mulai beralih ke ADM, masih ada sebagian yang merasa lebih nyaman menggunakan layanan manual di kecamatan, terutama mereka yang belum terbiasa dengan layanan digital. Namun demikian, secara keseluruhan target penyelesaian layanan dapat dicapai, kecuali jika terjadi gangguan jaringan pusat atau kendala teknis lain.

Sekretaris Disdukcapil, juga menegaskan pentingnya pemantauan berbasis data. Ia menyebutkan:

“Saya evaluasi by system. Saya punya akun khusus di aplikasi SIAK. Dari situ saya bisa lihat langsung berapa dokumen yang dicetak per hari, ADM mana saja yang aktif, dan input dari desa mana saja yang aktifasi IKD.

Dari situ kelihatan rata-rata per hari sekitar 300–400 dokumen dari 140 ADM. Jadi kalau dirata-ratakan per mesin sekitar 18–20 dokumen per hari. Peran Sekretariat sendiri lebih banyak pada penyiapan kebutuhan operasional seperti bahan cetak dan pemeliharaan peralatan, serta menjaga agar ADM selalu siap digunakan masyarakat.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Sementara itu, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), mengungkapkan tren serupa. Ia menyatakan:

“Satu bulan itu bisa mencapai 9 ribu dokumen untuk keseluruhan mesin ADM.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau menambahkan bahwa tren pemanfaatan ADM terus meningkat meskipun sempat ada fluktuasi. Hal ini disebabkan karena sebagian masyarakat yang sudah memiliki dokumen kependudukan tidak lagi mencetak dokumen baru, dan banyak juga yang kini memilih menyimpan dokumen dalam format digital.

Pandangan yang lebih teknis disampaikan oleh Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan. Ia memaparkan bahwa jumlah dokumen yang dicetak sangat bergantung pada keaktifan petugas di masing-masing desa. Ia mengatakan:

“Kalau untuk pencetakan dokumen di ADM itu bervariasi, tergantung desa masing-masing. Tapi secara umum, yang paling sering dicetak itu Kartu Keluarga, akta lahir, akta kematian, dan KIA. Data dari sistem kita bisa tarik kapan aja, kelihatan jumlahnya.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga menjelaskan bahwa peningkatan pemanfaatan ADM cukup terlihat, tetapi tidak merata karena bergantung pada sosialisasi dan dukungan aktif petugas desa.

Senada dengan itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK, turut menambahkan dari sisi teknis dan sistem informasi. Ia menyebutkan:

“Kalau data mah kita bantu ditarik dulu datanya. Rata-ratanya bisa kelihatan nanti. Tapi biasanya sih cukup banyak ya, apalagi kalau aktifasi IKD-nya juga tinggi.” Menurutnya, pemanfaatan ADM oleh masyarakat juga sangat dipengaruhi oleh peran aktif petugas di desa, lokasi mesin, serta kondisi jaringan. Dari sisi teknis, proses pencetakan cukup efisien karena warga dapat mengajukan dokumen melalui aplikasi BDS atau IKD, lalu mencetaknya sendiri di ADM hanya dengan scan barcode. (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Berdasarkan keterangan para narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah output layanan ADM di Kabupaten Bandung sudah relatif besar dan konsisten meningkat. Namun, pemanfaatannya sangat dipengaruhi oleh faktor sosialisasi, keaktifan petugas desa, serta kesiapan infrastruktur jaringan dan peralatan di masing-masing lokasi ADM. Meski demikian, data yang tersedia menunjukkan bahwa peran ADM sangat membantu dalam menyediakan layanan kependudukan yang cepat, mudah, dan mandiri bagi masyarakat Kabupaten Bandung.

2) Volume pemanfaatan layanan

Pemanfaatan layanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung menunjukkan perkembangan yang dinamis sebagai salah satu inovasi pelayanan kependudukan berbasis digital. Berdasarkan wawancara dengan para pejabat dan petugas teknis di Disdukcapil Kabupaten

Bandung, dapat tergambar secara jelas bagaimana volume pemanfaatan layanan ADM ini tidak hanya tercermin dari angka semata, tetapi juga melalui tren penggunaan, perilaku masyarakat, hingga peran aktif petugas desa dan ketersediaan infrastruktur pendukung.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Menjelaskan bahwa masyarakat mulai terbiasa memanfaatkan ADM seiring berjalannya waktu dan upaya sosialisasi yang dilakukan. Ia menyebutkan:

“Makin ke sini masyarakat udah lebih paham dan milih pakai ADM, apalagi yang ngerti IKD. Cuma ya masih ada juga yang lebih nyaman ke kecamatan, mungkin karena belum tahu atau belum biasa pakai sistem digital.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, jumlah dokumen yang dicetak dalam sebulan melalui seluruh ADM yang tersebar mencapai sekitar 9 ribu dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mulai percaya pada layanan mandiri, tetapi juga terbantu oleh kemudahan akses ADM yang disediakan lebih dekat dengan tempat tinggal mereka.

Dari sudut pandang manajerial dan administratif, Sekretaris Disdukcapil memaparkan bahwa pemanfaatan ADM dimonitor secara real-time melalui sistem SIAK. Beliau mengatakan:

“Saya evaluasi by system. Saya punya akun khusus di aplikasi SIAK. Dari situ saya bisa lihat langsung berapa dokumen yang dicetak per hari, ADM mana saja yang aktif, dan input dari desa mana saja yang aktifasi IKD. Dari situ kelihatan rata-rata per hari sekitar 300–400 dokumen dari 140 ADM. Jadi kalau dirata-ratakan per mesin sekitar 18–20 dokumen per hari. Ada juga mesin yang nggak cetak sama sekali, jadi ketahuan mana yang kurang produktif.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Penjelasan ini memperlihatkan betapa pentingnya data sebagai dasar evaluasi volume pemanfaatan layanan, sekaligus menjadi pijakan untuk merumuskan kebijakan peningkatan kinerja ADM di wilayah yang masih rendah partisipasinya.

Lebih jauh, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan memaparkan trend pemanfaatan layanan ADM dari perspektif data kependudukan. Ia menyebutkan bahwa trend penggunaan ADM dalam kurun waktu satu tahun terakhir cenderung meningkat, meskipun ada sedikit fluktuasi. Ia menuturkan:

“Sebetulnya relatif meningkat. Memang ada penurunan tapi tidak signifikan. Kenaikan terjadi dari pengguna yang baru pertama kali nyetak. Yang sudah punya dokumen kan nggak nyetak lagi. Sekarang masyarakat juga banyak yang simpan file-nya aja, gak dicetak, jadi trennya agak bergeser.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat; di satu sisi, kesadaran digital mulai tumbuh, namun di sisi lain jumlah dokumen fisik yang dicetak tetap signifikan karena masyarakat masih memegang nilai penting dokumen fisik.

Di tingkat implementasi teknis, Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan, menekankan bahwa pemanfaatan ADM sangat bergantung pada keaktifan petugas desa dan sosialisasi di tingkat lokal. Ia menyatakan:

“Sebenarnya ada peningkatan, tapi nggak merata. Soalnya tergantung juga sama sosialisasi dan petugasnya. Kalau petugasnya aktif, datanya juga tinggi. Kalau enggak, ya rendah. Jadi naik-turunnya bisa kelihatan dari situ.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pernyataan ini memperjelas bahwa volume pemanfaatan layanan bukan hanya soal jumlah mesin atau jumlah penduduk, tetapi juga dipengaruhi oleh komitmen petugas di desa dalam mengajak warganya memanfaatkan layanan ADM.

Sementara itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan, juga menambahkan dari sudut pandang sistem informasi. Ia menjelaskan:

“Itu beda-beda tiap desa. Ada yang aktif banget, cetaknya banyak, IKD-nya juga banyak. Tapi ada juga yang kurang. Tergantung sih, tergantung lokasi, petugasnya aktif atau enggak juga ngaruh.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga memaparkan bahwa sistem informasi sudah mendukung proses layanan sehingga warga dapat mengajukan dokumen melalui aplikasi BDS atau IKD, lalu langsung mencetak di ADM menggunakan barcode, yang mempercepat proses dan memudahkan warga.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa volume pemanfaatan layanan ADM di Kabupaten Bandung relatif tinggi dan semakin dikenal masyarakat, dengan capaian sekitar 9 ribu dokumen per bulan yang tersebar di lebih dari 140 mesin ADM. Namun, data juga memperlihatkan ketimpangan pemanfaatan antar wilayah; beberapa desa sangat aktif dan produktif, sedangkan sebagian lainnya masih rendah akibat keterbatasan sosialisasi, petugas, dan infrastruktur.

Secara strategis, upaya peningkatan volume pemanfaatan layanan terus dilakukan melalui: monitoring sistem SIAK, bimbingan teknis rutin kepada petugas desa, penambahan fitur layanan digital berbasis aplikasi, serta perbaikan infrastruktur seperti koneksi internet dan ruang khusus ADM. Peran ADM sebagai layanan kependudukan mandiri menjadi penting, tidak

hanya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga untuk mendukung tercapainya misi Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan mandiri.

3) Tingkat Penyelesaian Layanan

Tingkat penyelesaian layanan pada Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung menjadi salah satu indikator penting untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan berbagai pejabat struktural dan fungsional di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bandung, dapat tergambar secara menyeluruh bagaimana proses pelayanan melalui ADM berjalan, faktor pendukung dan penghambatnya, serta strategi yang ditempuh untuk memastikan layanan tetap sesuai target waktu.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa secara umum layanan ADM mampu diselesaikan sesuai target, yakni one day service. Ia menuturkan:

“Kalau semua normal mah ya bisa selesai satu hari. Tapi kalau ada gangguan dari jaringan pusat atau diskominfo, ya pasti ngaruh. Tapi secara umum, sistemnya bisa diandalkan lah.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pernyataan ini menegaskan bahwa pada kondisi normal, layanan cetak dokumen melalui ADM dapat diselesaikan dengan cepat. Namun, keterhubungan sistem ADM dengan jaringan pusat dan SIAK Nasional menjadikan gangguan teknis sebagai salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kecepatan layanan.

Dari sudut pandang manajerial, Sekretaris Disdukcapil menekankan pentingnya prosedur dan pengawasan agar tingkat penyelesaian layanan dapat selalu sesuai target. Ia menjelaskan:

“Kita punya SOP, ada SPM dari Ombudsman juga. Untuk layanan online ada BDS, itu saya kontrol. Kita juga punya manager on duty tiap hari, yang ngawasin layanan di MPP sama online. Jadi kalau ada kendala, langsung cepat direspon. Tujuannya biar layanan nggak numpuk, selesai tepat waktu.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Menurutnya, pengawasan dilakukan melalui sistem SIAK, BDS, serta koordinasi lintas bidang, termasuk adanya peran manager on duty yang bertugas memantau operasional layanan setiap hari.

Sementara itu, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) juga menegaskan bahwa target penyelesaian layanan dapat tercapai jika sistem dan jaringan berjalan lancar. Ia mengatakan:

“Selama jaringan sistemnya stabil, sebetulnya relatif cepat. Kalau semua normal bisa selesai satu hari. Tapi kadang-kadang tergantung jaringan dari pusat atau diskominfo, jadi nggak selalu one day service.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pernyataan ini menegaskan bahwa kendala teknis seperti gangguan jaringan pusat atau pemeliharaan sistem terkadang menjadi faktor yang tak terhindarkan dalam mempengaruhi waktu penyelesaian layanan.

Lebih teknis lagi, Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan mengungkapkan bahwa data yang dikelola menunjukkan variasi kecepatan penyelesaian layanan antar desa. Ia menjelaskan:

“Selama jaringannya bagus, ya selesai sesuai waktu. Tapi kalau misalnya ada gangguan jaringan atau sistem pusatnya down, ya pasti molor. Tapi datanya kelihatan

kok mana yang cepat, mana yang delay.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan pemanfaatan data dari sistem, pihaknya dapat mengidentifikasi desa mana yang sering mengalami keterlambatan, lalu menjadi dasar evaluasi untuk perbaikan.

Lebih lanjut, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan menambahkan dari sisi sistem informasi yang mendukung percepatan penyelesaian layanan. Ia menjelaskan:

“Kalau sistem informasi kita udah mendukung. Jadi kalau warga ngajuin lewat aplikasi BDS atau IKD, datanya masuk ke email, terus tinggal dicetak lewat ADM pakai barcode. Gitu aja prosesnya.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, proses pelayanan yang terintegrasi antara aplikasi digital dan mesin ADM memungkinkan layanan cepat dan efisien, selama kondisi jaringan mendukung.

Penting juga dicatat bahwa untuk memastikan layanan ADM tetap sesuai target, Disdukcapil Kabupaten Bandung melakukan sejumlah langkah konkret. Antara lain, melalui pelatihan teknis rutin bagi operator desa, penyediaan suku cadang dan bahan habis pakai (kertas, ribbon, film) yang selalu siap, serta keberadaan tim teknis yang siaga untuk menangani gangguan langsung di lapangan atau melalui remote support. Seperti dijelaskan oleh Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung;

“Kalau ada mesin rusak, langsung saya recovery, saya siapkan bahan kayak kertas, film, ribbon, tinta. Jadi kalau ada kendala, nggak nunggu lama.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Langkah-langkah ini penting untuk mencegah terjadinya antrean layanan yang panjang atau keterlambatan pencetakan dokumen. Namun demikian, narasumber juga sepakat bahwa ada tantangan yang belum sepenuhnya teratasi. Salah satunya adalah keterbatasan distribusi mesin ADM yang belum merata ke seluruh desa, serta ketergantungan ADM pada jaringan pusat yang sewaktu-waktu bisa mengalami gangguan teknis. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam menggunakan ADM juga sangat menentukan volume dan kecepatan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat penyelesaian layanan ADM di Kabupaten Bandung pada dasarnya sudah baik, mampu memenuhi standar waktu pelayanan yang ditetapkan, yakni one day service. Sistem informasi yang terintegrasi, SOP dan monitoring harian, serta peran aktif petugas desa dan tim teknis menjadi kunci utama keberhasilan ini. Kendati demikian, faktor eksternal seperti gangguan jaringan pusat atau kondisi hardware ADM tetap menjadi tantangan yang perlu terus diantisipasi agar layanan kepada masyarakat tetap lancar dan cepat.

b. Laba Bersih

Dalam konteks pengukuran efektivitas organisasi menurut Thorndike dalam (Steers, 1985), salah satu kriteria penting adalah laba bersih atau surplus anggaran, yakni sisa sumber daya organisasi setelah seluruh biaya operasional dan kewajiban dipenuhi. Laba bersih sering kali menjadi indikator kesehatan organisasi karena menunjukkan sejauh mana organisasi mampu mengelola sumber dayanya secara efisien dan berkelanjutan. Dalam praktik pengelolaan pelayanan kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung, aspek ini tidak hanya menjadi angka di laporan keuangan, tetapi juga merepresentasikan kemampuan organisasi untuk mendukung inovasi dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

- 1) Selisih antara anggaran yang diterima dan biaya operasional

Pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung tidak hanya dinilai dari aspek jumlah output dan kecepatan layanan semata, tetapi juga dari sisi efisiensi biaya operasional dibandingkan anggaran yang dialokasikan. Selisih antara anggaran yang diterima dan biaya operasional menjadi salah satu indikator penting untuk menilai seberapa optimal kinerja organisasi dalam mengelola sumber daya publik. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan para pejabat dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung, tergambar bahwa pengelolaan anggaran dan biaya operasional ADM dilakukan secara terstruktur, transparan, dan didukung pemantauan rutin.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menegaskan bahwa penggunaan anggaran untuk ADM pada dasarnya sudah efisien jika dibandingkan dengan hasil layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ia menyampaikan:

“Sangat sepadan. Karena dari sisi pelayanan ke masyarakat jelas lebih cepat dan gampang. Dan kalau hitungannya ke kepuasan masyarakat, ADM ini salah satu jawaban kita.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Lebih lanjut, beliau menjelaskan bahwa meskipun selalu ada potensi selisih atau sisa anggaran setiap tahunnya, nominalnya tidak besar dan biasanya dialihkan kembali untuk kegiatan yang masih satu program, seperti perawatan mesin ADM atau pendampingan teknis ke desa.

“Biasanya ada sisa, tapi nggak besar. Itu bisa kita relokasi buat kebutuhan lain yang masih satu program, kayak maintenance atau pendampingan teknis ke desa.”

(Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kelebihan anggaran tidak hanya menjadi angka formal di laporan, tetapi dimanfaatkan kembali untuk mendukung keberlanjutan layanan ADM.

Dari sisi pengelolaan teknis dan administratif, Sekretaris Disdukcapil memaparkan lebih detail mengenai bagaimana proses pencatatan dan evaluasi anggaran dilakukan secara sistematis setiap tahun. Ia menjelaskan:

“Kita catat semua dari awal. Di awal dikasih pagu anggaran, misalnya tahun 2024 ini sekitar 300 juta buat pemeliharaan ADM. Keluarannya dicatat: penggantian suku cadang, kamera, layar monitor, printer, dan lain-lain. Semua tercatat detail, tiap tahun dievaluasi.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Beliau menambahkan bahwa jika ada sisa anggaran, jumlahnya biasanya berkisar antara 100–200 juta rupiah, yang wajib dikembalikan ke kas daerah sebagai Silpa (Sisa Lebih Perhitungan Anggaran). Namun, Sekretariat juga telah membagi anggaran secara terpisah untuk beberapa pos penting seperti pengadaan mesin, pemeliharaan, belanja modal, belanja pegawai, serta inovasi pelayanan.

“Biasanya kalau ada sisa nggak banyak, 100–200 juta, itu silpa, harus dikembalikan ke kas daerah. Tapi kita sudah pisahin anggaran: untuk pengadaan mesin, pemeliharaan, belanja modal, belanja pegawai, dan inovasi pelayanan. Jadi tiap jenis kegiatan sudah ada anggarannya masing-masing.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Dengan pemisahan tersebut, risiko penumpukan sisa anggaran di satu pos dapat diminimalisir dan pengelolaan menjadi lebih efisien.

Meski demikian, Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung juga menyampaikan sudut pandangnya secara jujur mengenai kendala dalam mencapai efisiensi yang ideal. Menurutnya, tingkat pemanfaatan ADM yang belum merata antar desa turut mempengaruhi efektivitas penggunaan anggaran.

“Saya bilang sepadan belum. Karena nggak semua warga paham dan mau pakai ADM. Ada desa yang produktif banget, ada juga yang satu pun nggak cetak. Tapi ada juga yang bagus kayak di Alamendah, mereka aktif sosialisasi ke warga. Jadi masih tergantung aparat desanya juga.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa efisiensi anggaran tidak hanya ditentukan oleh internal organisasi, tetapi juga oleh kesadaran dan partisipasi masyarakat yang diharapkan memanfaatkan ADM.

Dari perspektif bidang teknis menegaskan bahwa penggunaan ADM sangat efisien jika dilihat dari dampaknya terhadap pelayanan publik, meskipun pengadaan mesin dan perawatannya membutuhkan biaya yang cukup besar. Ia menyatakan:

“Kalau berbicara efisiensi, tentu sangat efisien sekali. Memang alatnya mahal, tapi dampak layanannya luar biasa. Di wilayah-wilayah pelosok, cukup datang ke desa, pencet, scan, cetak, selesai. Dulu aktivasi IKD harus ke kecamatan, sekarang cukup di desa. Jadi sangat membantu.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, kehadiran ADM menjawab kesenjangan layanan kependudukan antara wilayah perkotaan dan pedesaan, sehingga meskipun investasinya tinggi, nilai manfaat sosial dan administratifnya sangat besar.

Terkait sisa anggaran, Kepala Bidang PIAK juga menegaskan bahwa nominalnya tidak signifikan dan umumnya dapat direalokasikan ke pos yang masih mendukung layanan ADM.

“Kalau berbicara sisa memang ada, tapi tidak signifikan. Dan itu bisa direlokasi ke anggaran yang lebih bermanfaat. Sejauh ini sih perencanaan penganggarnya gak terlalu banyak masalah.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga melihat bahwa pola masyarakat Kabupaten Bandung yang masih menganggap dokumen fisik penting turut memperkuat relevansi ADM, sehingga biaya operasionalnya menjadi sepadan.

Dari sisi data dan sistem informasi, Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menjelaskan bahwa pihaknya lebih banyak berperan dalam pemantauan penggunaan ADM ketimbang langsung mengelola anggaran. Namun, ia menilai bahwa efisiensi dapat terlihat dari data aktivitas mesin ADM.

“Kalau bicara pembiayaan sih kita enggak langsung megang anggarannya. Tapi dari data aktivitasnya kelihatan kok, berapa banyak yang pakai. Jadi bisa jadi indikator efisiensi juga sih.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga menekankan bahwa meskipun ada sisa anggaran, pihaknya lebih fokus pada memantau tingkat pemanfaatan layanan, bukan pengelolaan dana.

“Sisa anggaran mah biasanya ngikut ke sekretariat, tapi kalau kita sih lebih ke monitoring dari sisi penggunaan layanannya aja. Kita lebih ke pemanfaatan sistem, bukan ngelola duitnya.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, semakin banyak masyarakat yang menggunakan ADM, maka biaya per dokumen yang dicetak akan semakin rendah, mencerminkan efisiensi biaya operasional.

Senada dengan itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK juga menjelaskan bagaimana efisiensi biaya operasional didukung oleh kelancaran sistem ADM. Ia menuturkan:

“Kalau urusan anggaran dan biaya operasional sih lebih ke bagian sekretariat, bukan bidang kita langsung. Tapi kalau ngomongin efisiensinya, dari sisi kita tuh kelihatan juga. Misalnya, kalau sistem ADM-nya stabil, nggak sering error atau rusak, berarti nggak banyak biaya keluar buat perbaikan atau perawatan.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau menambahkan bahwa pemakaian bahan habis pakai seperti kertas, tinta, dan ribbon juga menjadi lebih hemat jika sistem berjalan lancar, sehingga secara tidak langsung mendukung penghematan biaya operasional.

“Iya, sistem pelaporan kami nyatet kok kalau ada sisa anggaran dari operasional ADM. Tapi pengelolaan anggaran itu bagian sekretariat yang urus. Kami lebih ke teknisnya aja. Tapi kelihatan juga, kalau mesin jalan lancar, nggak sering rusak, otomatis biaya operasional jadi lebih hemat.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan erat antara stabilitas teknis sistem ADM dan efisiensi biaya.

Dari keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa selisih antara anggaran yang diterima dan biaya operasional ADM di Kabupaten Bandung umumnya relatif kecil. Sisa anggaran yang ada biasanya dikembalikan ke kas

daerah atau dialokasikan untuk kegiatan pendukung seperti maintenance, pendampingan teknis, dan pelatihan operator desa. Efisiensi penggunaan anggaran terlihat bukan hanya dari laporan keuangan, tetapi juga dari indikator manfaat layanan kepada masyarakat, percepatan pelayanan, dan distribusi layanan hingga ke wilayah pelosok.

2) Jumlah surplus anggaran setelah pengeluaran

Selain fokus pada jumlah output dan percepatan layanan, efektivitas organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung juga tercermin dalam kemampuan mereka mengelola anggaran secara efisien sehingga menghasilkan surplus anggaran setelah pengeluaran. Surplus ini bukan hanya sekadar selisih angka di laporan keuangan, melainkan menjadi indikator penting bahwa pelaksanaan program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) direncanakan, diimplementasikan, dan dievaluasi secara hati-hati dan bertanggung jawab.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menekankan bahwa walaupun selalu ada sisa anggaran setiap tahunnya, jumlahnya tidak terlalu besar. Yang lebih penting, sisa tersebut tetap dapat dimanfaatkan kembali untuk mendukung keberlangsungan program ADM. Ia menjelaskan:

“Biasanya ada sisa, tapi nggak besar. Itu bisa kita relokasi buat kebutuhan lain yang masih satu program, kayak maintenance atau pendampingan teknis ke desa.”
(Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pernyataan ini mencerminkan pola pengelolaan anggaran yang dinamis. Ketika muncul surplus, Disdukcapil tidak serta-merta membiarkannya, melainkan memanfaatkan sisa tersebut

untuk kegiatan pendukung yang menjaga mesin ADM tetap berfungsi optimal dan pelayanan tetap lancar.

Dari perspektif administratif dan akuntabilitas anggaran, Sekretaris Disdukcapil memberikan penjelasan lebih detail. Ia menyebut bahwa surplus anggaran dalam pengelolaan ADM memang selalu tercatat dan dievaluasi setiap akhir tahun anggaran.

“Kita catat semua dari awal. Di awal dikasih pagu anggaran, misalnya tahun 2024 ini sekitar 300 juta buat pemeliharaan ADM. Keluarannya dicatat: penggantian suku cadang, kamera, layar monitor, printer, dan lain-lain. Semua tercatat detail, tiap tahun dievaluasi.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Jumlah surplus anggaran operasional ADM sendiri biasanya berkisar antara Rp 100–200 juta. Namun, sesuai aturan keuangan daerah, surplus ini harus dikembalikan ke kas daerah sebagai Silpa (Sisa Lebih Perhitungan Anggaran).

“Biasanya kalau ada sisa nggak banyak, 100–200 juta, itu silpa, harus dikembalikan ke kas daerah.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Pemisahan pos anggaran untuk belanja modal, pemeliharaan, belanja pegawai, hingga inovasi pelayanan juga menjadi strategi untuk meminimalkan akumulasi surplus besar di satu pos sekaligus memastikan perencanaan lebih terarah.

Walau demikian, Sekertaris Disdukcapil juga menyampaikan bahwa belum optimalnya pemanfaatan ADM di sebagian desa mempengaruhi munculnya surplus anggaran. Artinya, tidak selalu surplus menandakan kinerja sempurna, bisa juga menunjukkan belum meratanya pemanfaatan ADM oleh masyarakat.

“Saya bilang sepadan belum. Karena nggak semua warga paham dan mau pakai ADM. Ada desa yang produktif banget, ada juga yang satu pun nggak cetak. Tapi ada juga yang bagus kayak di Alamendah, mereka aktif sosialisasi ke warga. Jadi masih tergantung aparat desanya juga.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan memandang surplus anggaran sebagai wujud efisiensi yang lahir dari perencanaan matang. Ia menegaskan bahwa meskipun pengadaan dan perawatan mesin ADM cukup mahal, hasilnya tetap sangat membantu pelayanan masyarakat, sehingga jika muncul surplus, jumlahnya relatif kecil dan wajar.

“Kalau berbicara sisa memang ada, tapi tidak signifikan. Dan itu bisa direlokasi ke anggaran yang lebih bermanfaat. Sejauh ini sih perencanaan penganggarnya nggak terlalu banyak masalah.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Bagi Kepala Bidang PIAK, kehadiran ADM sudah menjawab kebutuhan pelayanan dokumen kependudukan di pelosok desa, sehingga biaya yang dikeluarkan tetap sepadan dengan manfaat yang dirasakan masyarakat.

Dari sudut pandang data, Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menjelaskan bahwa meskipun pihaknya tidak langsung memegang dana, data aktivitas mesin ADM tetap menjadi indikator penting untuk memahami bagaimana surplus anggaran muncul.

“Sisa anggaran mah biasanya ngikut ke sekretariat, tapi kalau kita sih lebih ke monitoring dari sisi penggunaan layanannya aja. Kita lebih ke pemanfaatan sistem, bukan ngelola duitnya.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, semakin aktif pemanfaatan ADM, semakin efisien biaya per dokumen, yang pada akhirnya akan mempengaruhi munculnya surplus anggaran.

Senada dengan itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK juga menambahkan bahwa surplus anggaran terlihat dari sistem pelaporan, meskipun ranah pengelolaannya ada di sekretariat. Namun, stabilitas teknis mesin ADM turut berkontribusi penting:

“Iya, sistem pelaporan kami nyatet kok kalau ada sisa anggaran dari operasional ADM. Tapi pengelolaan anggaran itu bagian sekretariat yang urus. Kami lebih ke teknisnya aja. Tapi kelihatan juga, kalau mesin jalan lancar, nggak sering rusak, otomatis biaya operasional jadi lebih hemat.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan sistem yang jarang gangguan dan penggunaan bahan habis pakai yang efisien, biaya operasional bisa ditekan dan surplus muncul sebagai hasil efisiensi kolektif.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa jumlah surplus anggaran setelah pengeluaran operasional ADM di Kabupaten Bandung selalu ada, tetapi nominalnya tidak besar. Surplus ini muncul sebagai bukti perencanaan anggaran yang realistis, pelaksanaan yang tertib, dan pemantauan ketat, meskipun tantangan seperti belum meratanya pemanfaatan ADM masih harus terus diatasi. Bagi Disdukcapil, surplus anggaran bukan sekadar saldo, tetapi menjadi cerminan efektivitas organisasi dalam menjaga keseimbangan antara perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Lebih dari itu, keberadaan surplus juga menjadi ruang bagi organisasi untuk berinovasi lebih jauh, memperluas sosialisasi, meningkatkan kualitas pelatihan petugas desa,

memperbaiki fasilitas mesin ADM, hingga menambah fitur digital layanan kependudukan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, jumlah surplus anggaran setelah pengeluaran bukan hanya menunjukkan efisiensi keuangan, tetapi juga mencerminkan budaya kerja yang akuntabel dan adaptif untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan kependudukan di Kabupaten Bandung.

3) Efisiensi penggunaan anggaran terhadap hasil layanan

Selain volume output dan kecepatan penyelesaian layanan, salah satu ukuran penting dalam menilai Efektivitas Organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) adalah efisiensi penggunaan anggaran terhadap hasil layanan. Efisiensi ini mencerminkan seberapa besar manfaat yang diperoleh masyarakat dibandingkan biaya yang telah dikeluarkan pemerintah daerah untuk membiayai pengadaan, pemeliharaan, dan operasional ADM. Hasil wawancara dengan jajaran pimpinan dan teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana organisasi berupaya memastikan setiap rupiah yang dibelanjakan dapat menghasilkan layanan kependudukan yang lebih cepat, mandiri, dan merata.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menekankan bahwa investasi pada ADM dinilai sangat sepadan, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang cepat dan lebih dekat dengan masyarakat. Beliau menjelaskan:

“Sangat sepadan. Karena dari sisi pelayanan ke masyarakat jelas lebih cepat dan gampang. Dan kalau hitungannya ke kepuasan masyarakat, ADM ini salah satu

jawaban kita.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, meskipun pengadaan mesin ADM dan perawatan rutinnya membutuhkan biaya tidak sedikit, nilai tambah yang diperoleh masyarakat seperti menghemat waktu, biaya transportasi, serta mengurangi antrean di kantor kecamatan atau dinas menjadikan pengeluaran tersebut relevan dan layak.

Dari sudut pandang pengelolaan anggaran, Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Bandung memaparkan secara detail bagaimana efisiensi selalu menjadi prinsip utama. Anggaran dibagi secara terencana ke dalam beberapa pos, seperti pengadaan mesin baru, pemeliharaan, belanja modal, belanja pegawai, hingga inovasi pelayanan.

“Kita catat semua dari awal. Di awal dikasih pagu anggaran, misalnya tahun 2024 ini sekitar 300 juta buat pemeliharaan ADM. Keluarannya dicatat: penggantian suku cadang, kamera, layar monitor, printer, dan lain-lain. Semua tercatat detail, tiap tahun dievaluasi.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Dengan pencatatan yang rinci ini, setiap pengeluaran dapat dikaitkan langsung dengan manfaat yang diterima masyarakat, sehingga lebih mudah mengukur efisiensi.

Namun demikian, Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Bandung juga menyampaikan evaluasi kritis bahwa tingkat pemanfaatan ADM yang belum merata antar desa menjadi tantangan tersendiri bagi pencapaian efisiensi yang maksimal.

“Saya bilang sepadan belum. Karena nggak semua warga paham dan mau pakai ADM. Ada desa yang produktif banget, ada juga yang satu pun nggak cetak. Tapi ada juga yang bagus kayak di Alamendah, mereka aktif sosialisasi ke warga. Jadi masih tergantung aparat

desanya juga.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa keberhasilan efisiensi penggunaan anggaran tidak hanya ditentukan oleh faktor internal organisasi, tetapi juga sangat bergantung pada kesadaran dan peran aktif aparat desa serta minat masyarakat dalam memanfaatkan ADM.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) juga memberikan penegasan dari perspektif dampak langsung ADM terhadap pelayanan publik. Menurutnya, biaya investasi ADM sepadan dengan hasil layanan, khususnya untuk menjangkau wilayah pelosok yang sebelumnya sulit dilayani.

“Kalau berbicara efisiensi, tentu sangat efisien sekali. Memang alatnya mahal, tapi dampak layanannya luar biasa. Di wilayah-wilayah pelosok, cukup datang ke desa, pencet, scan, cetak, selesai. Dulu aktivasi IKD harus ke kecamatan, sekarang cukup di desa. Jadi sangat membantu.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau menambahkan, kehadiran ADM juga menjadi jawaban praktis untuk kebutuhan cetak dokumen ulang, terutama bagi masyarakat yang masih mengutamakan dokumen fisik sebagai bukti resmi.

Dari sudut pandang pemantauan data dan aktivitas layanan, Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menekankan bahwa efisiensi anggaran dapat tercermin dari peningkatan pemanfaatan ADM.

“Kalau menurut saya sih, ya keliatan banget efisien. Soalnya masyarakat gak perlu jauh-jauh ke kecamatan atau dinas, cukup ke desa aja. Biaya pelayanan jadi kecil. Cuma ya tadi, tergantung juga pemanfaatan alatnya.”

(Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau menjelaskan bahwa semakin aktif pemanfaatan ADM di desa, biaya per dokumen yang dicetak akan semakin rendah, sehingga dana publik dapat digunakan lebih efektif.

Senada dengan itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menyoroti kontribusi sistem informasi yang stabil dalam mendukung efisiensi. Ia menjelaskan:

“Kalau sistem ADM-nya stabil, nggak sering error atau rusak, berarti nggak banyak biaya keluar buat perbaikan atau perawatan. Terus pemakaian kertas, tinta, dan lainnya juga bisa lebih hemat kalau semua berjalan lancar.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, biaya perawatan yang minim dan kelancaran layanan ADM berkontribusi penting agar anggaran tidak habis hanya untuk memperbaiki kerusakan, tetapi benar-benar menghasilkan layanan berkualitas bagi masyarakat.

Lebih jauh, beliau juga menekankan pentingnya prosedur teknis cepat, seperti remote support untuk mengatasi gangguan ringan sebelum mengirim teknisi ke lapangan.

“Kita optimalkan dari sisi teknis dan sistem. Jadi misalnya kalau ada kendala, kita remote dulu, kalau gak bisa baru kita datang ke desa. Intinya biar layanan gak berhenti.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Langkah ini secara nyata mengurangi biaya transportasi teknisi dan biaya perbaikan, sehingga menjaga efisiensi anggaran.

Selain faktor internal, seluruh narasumber sepakat bahwa efisiensi anggaran tidak bisa dilepaskan dari kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan ADM. Ketika mesin ADM digunakan secara aktif, nilai manfaat pelayanan semakin besar, dan biaya per dokumen semakin rendah. Sebaliknya, jika mesin ADM tidak dimanfaatkan, maka biaya tetap keluar untuk maintenance tahunan, tetapi hasil layanan sedikit.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa efisiensi penggunaan anggaran terhadap hasil layanan program ADM di Kabupaten Bandung tercapai melalui beberapa pendekatan strategis yaitu; perencanaan anggaran yang realistis dan terpisah per pos, pencatatan rinci penggunaan anggaran, pemeliharaan mesin yang terprogram, dukungan sistem informasi yang stabil, serta monitoring rutin terhadap pemanfaatan ADM oleh desa-desa.

Meski masih ada tantangan seperti distribusi mesin ADM yang belum merata, serta tingkat literasi digital masyarakat yang bervariasi, capaian pelayanan yang cepat, mandiri, dan terjangkau telah memperlihatkan bahwa investasi anggaran tersebut menghasilkan manfaat nyata bagi publik.

c. Penyelesaian Misi

Penyelesaian misi menjadi salah satu kriteria dalam mengukur efektivitas organisasi, karena mencerminkan sejauh mana organisasi mampu menerjemahkan visi dan misi ke dalam program nyata yang dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Bandung, program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) menjadi instrumen kunci untuk mendekatkan layanan kependudukan kepada masyarakat, mempercepat proses layanan, serta mewujudkan prinsip kemandirian pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung secara konsisten menjelaskan bahwa ADM bukan hanya inovasi teknologi, tetapi juga bagian penting dalam menyelesaikan misi organisasi. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si., menegaskan bahwa ADM didesain sebagai langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan kependudukan yang cepat, mudah, dan mendekati masyarakat desa.

1) Tingkat pencapaian target layanan kependudukan

Tingkat pencapaian target layanan kependudukan menjadi fokus penting dalam menilai efektivitas organisasi, karena bukan hanya mencerminkan keberhasilan organisasi mencapai angka target, tetapi juga menunjukkan sejauh mana manfaat pelayanan benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Bandung, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) menjadi strategi unggulan untuk mendekatkan pelayanan dokumen kependudukan kepada warga hingga tingkat desa, sehingga membantu Disdukcapil Kabupaten Bandung mencapai target layanan yang lebih cepat, mudah, dan mandiri.

Hasil wawancara dengan jajaran pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung memperlihatkan bahwa capaian target layanan kependudukan melalui ADM secara umum menunjukkan tren yang baik, meskipun masih dihadapkan pada tantangan distribusi dan pemanfaatan yang belum merata di semua wilayah.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa secara keseluruhan target layanan sudah dapat dicapai dengan cukup baik melalui pemanfaatan mesin ADM yang tersedia. Namun,

keterbatasan jumlah mesin menjadi salah satu faktor yang memengaruhi capaian target secara penuh. Beliau menjelaskan:

“Targetnya sebagian besar udah tercapai. Cuma karena alatnya belum merata ke semua desa, ya baru setengahnya. Tapi dari mesin yang udah ada, pemanfaatannya sudah maksimal.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Hal ini menegaskan bahwa mesin ADM yang sudah terpasang mampu mendukung pencapaian target layanan, walaupun belum menjangkau seluruh desa.

Lebih lanjut, beliau juga menekankan pentingnya optimalisasi pemanfaatan ADM yang sudah ada sembari menunggu proses pengadaan mesin tambahan:

“Yang sudah ada kita optimalkan dulu. Kita juga dorong desa buat aktif sosialisasi ke warganya, supaya lebih banyak yang mau cetak sendiri.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Strategi ini menjadi langkah realistis agar target layanan tetap tercapai meski jumlah unit ADM belum sepenuhnya terdistribusi.

Dari perspektif operasional, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kabupaten Bandung memaparkan bahwa pencapaian target layanan bukan hanya soal banyaknya dokumen yang dicetak, tetapi juga terkait bagaimana layanan dapat diakses lebih cepat dan lebih dekat oleh masyarakat. Beliau menjelaskan:

“Targetnya kan bukan cuma banyaknya dokumen, tapi juga supaya warga nggak perlu jauh-jauh ke dinas. Nah ADM ini ngebantu banget ke arah situ.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Beliau juga mengungkapkan bahwa rata-rata dokumen yang dicetak per hari melalui ADM sudah mendekati target yang ditetapkan, dengan pemantauan rutin yang memungkinkan evaluasi langsung.

“Kalau dirata-ratakan per mesin sekitar 18–20 dokumen per hari. Ada juga mesin yang nggak cetak sama sekali, jadi ketahuan mana yang produktif dan mana yang kurang.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Data ini menjadi penting untuk memastikan ADM tetap berjalan sesuai sasaran dan mendeteksi titik lemah yang perlu diperbaiki.

Selanjutnya, beliau menambahkan bahwa capaian target layanan juga didukung dengan kesiapan bahan habis pakai dan dukungan teknis agar mesin selalu siap pakai:

“Saya pastikan setiap mesin punya kertas, ribbon, dan film cetak yang cukup. Jangan sampai ada mesin yang nggak jalan cuma gara-gara habis bahan.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Dengan pendekatan tersebut, potensi terganggunya layanan dapat diminimalkan sehingga target harian maupun bulanan tetap tercapai.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa pencapaian target juga diukur dari kualitas layanan yang dihasilkan. Menurutnya, ADM tidak hanya meningkatkan jumlah dokumen tercetak, tetapi juga mempermudah akses Masyarakat;

“Target layanan kependudukan kita itu bagaimana masyarakat nggak usah ribet, cukup ke desa cetak sendiri. Sekarang aktivasi IKD juga lebih gampang karena ada ADM.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Capaian target layanan menurutnya, tidak berhenti pada kuantitas tetapi juga mencakup percepatan dan kemandirian masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Beliau juga menegaskan bahwa target layanan tidak selalu identik dengan angka tinggi, tetapi lebih kepada pelayanan yang merata:

“Yang penting juga warga merasa mudah dan cepat. Kalau dulu harus antre lama di kecamatan, sekarang cukup bawa barcode dan cetak sendiri. Itu juga target layanan kita.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pernyataan ini menunjukkan perubahan orientasi layanan publik dari sekadar pencapaian angka menjadi pelayanan yang responsif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Dari sisi pemantauan dan system Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK, menjelaskan bahwa data penggunaan ADM tercatat secara real-time, sehingga perkembangan capaian target dapat dipantau dengan mudah.

“Kita monitor terus datanya. Jadi tau mesin mana yang sering dipakai, desa mana yang aktif, dan mana yang kurang. Dari situ kita bisa lihat targetnya tercapai apa belum.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan adanya data ini, Disdukcapil Kabupaten Bandung dapat lebih cepat mengambil langkah perbaikan jika ada desa yang pencapaiannya rendah.

Selain itu, beliau juga menekankan bahwa upaya mencapai target layanan tidak hanya dilakukan oleh satu bidang saja, tetapi hasil kerja sama lintas bidang, petugas lapangan, dan operator di desa.

“Kalau nggak ada kerjasama, nggak akan tercapai. Sosialisasi dan bimbingan teknis juga penting supaya

petugas desa paham dan aktif.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Artinya, pencapaian target layanan kependudukan adalah hasil sinergi organisasi, bukan hanya bergantung pada teknologi semata.

Senada dengan itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menambahkan bahwa keberhasilan pencapaian target juga sangat bergantung pada stabilitas teknis mesin ADM dan sistem pendukung.

“Kalau sistemnya lancar, masyarakat juga lebih senang pakai ADM. Jadi mesin lebih sering dipakai, target tercapai.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga menyebutkan bahwa adanya helpdesk dan pemantauan harian membantu memastikan layanan ADM tetap berjalan, sehingga target tidak terganggu.

“Kalau ada error, kita bisa remote dulu. Jadi nggak selalu harus nunggu teknisi datang. Supaya pelayanan nggak berhenti.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat pencapaian target layanan kependudukan melalui ADM cukup baik. Ditandai dengan beberapa hal penting seperti Rata-rata dokumen tercetak per hari mendekati target, optimalisasi mesin ADM yang sudah terpasang meski distribusinya belum merata, layanan menjadi lebih cepat dan dekat dengan Masyarakat, sistem monitoring yang aktif untuk evaluasi capaian, serta kerja sama lintas bidang dan petugas desa untuk mendukung pemanfaatan ADM.

Meski masih ada tantangan seperti literasi digital masyarakat dan keterbatasan jumlah mesin ADM, pencapaian target layanan melalui ADM menjadi bukti bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung mampu mengelola inovasi layanan publik yang selaras dengan kebutuhan masyarakat.

2) Kesesuaian layanan ADM dengan misi pelayanan

Dalam menilai efektivitas organisasi, kesesuaian antara program yang dijalankan dan misi organisasi menjadi salah satu fokus penting. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung, misi pelayanan tidak hanya dirumuskan secara normatif, tetapi diterjemahkan dalam bentuk layanan nyata yang dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat. Salah satu inovasi strategis untuk mencapai misi tersebut adalah Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Kehadiran ADM di tengah masyarakat menjadi bukti konkret upaya Disdukcapil dalam menyediakan pelayanan kependudukan yang lebih cepat, mudah, mandiri, dan dekat dengan masyarakat.

Hasil wawancara mendalam dengan para pejabat struktural dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung memberikan informasi bahwa layanan ADM tidak hanya sesuai secara teoritis dengan misi pelayanan, tetapi juga diimplementasikan secara nyata untuk mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang responsif, transparan, dan adaptif.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa ADM dirancang sebagai jawaban strategis terhadap tuntutan pelayanan kependudukan yang cepat dan mudah diakses, terutama oleh masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan. Beliau menuturkan:

“Ya ini salah satu program andalan. Sesuai dengan misi bupati juga, pelayanan harus dekat ke masyarakat. Dan ADM ini bikin masyarakat bisa nyetak dokumen sendiri, nggak harus nunggu lama atau datang ke dinas.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa ADM bukan sekadar inovasi teknologi, melainkan bagian dari transformasi pelayanan publik yang diarahkan untuk memenuhi misi Disdukcapil, yakni menghadirkan layanan yang lebih dekat, cepat, dan memberdayakan masyarakat.

Beliau juga mengakui bahwa meskipun distribusi ADM belum merata ke semua desa, mesin yang sudah terpasang berhasil dioptimalkan untuk menjangkau masyarakat lebih luas.

“Targetnya sebagian besar udah tercapai. Cuma karena alatnya belum merata ke semua desa, ya baru setengahnya. Tapi dari mesin yang udah ada, pemanfaatannya sudah maksimal.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pernyataan ini menegaskan bahwa langkah Disdukcapil tetap konsisten mengupayakan kesesuaian program ADM dengan misi, meskipun dihadapkan pada keterbatasan anggaran dan sarana.

Dari sisi manajerial, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung juga menekankan bahwa ADM menjadi manifestasi konkret dari misi pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga mendekatkan pelayanan ke titik terdekat dengan masyarakat. Beliau menjelaskan:

“Sesuai. Harapannya warga nggak perlu jauh-jauh ke dinas. Misalnya buruh teh di Kertasari butuh KTP, cukup cetak di ADM dekat rumah, nggak kehilangan gaji sehari. ADM bikin pelayanan lebih cepat dan mandiri. (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)”

Selain itu, beliau menekankan bahwa keberlangsungan layanan ADM menjadi prioritas organisasi, tercermin dari penganggaran yang sudah ditetapkan sebagai belanja wajib mengikat.

“Saya jaga anggaran tetap ada, nggak boleh dikurangi karena ini belanja wajib mengikat. Saya juga bertanggung jawab detail sekecil apapun pengeluaran supaya pelayanan nggak terganggu.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Artinya, kesesuaian ADM dengan misi pelayanan tidak hanya dirancang di atas kertas, tetapi dijaga secara berkelanjutan melalui kebijakan anggaran dan monitoring ketat.

Lebih jauh, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyoroti dimensi strategis ADM sebagai bagian dari transformasi layanan digital yang menjadi arah misi modernisasi pelayanan publik.

“Sangat mendukung. Sesuai Permendagri 108, layanan itu harus bisa via website dan aplikasi. Nah di kita sudah dua-duanya. Webnya serta aplikasi BDS, dan ADM-nya udah jalan. Bahkan bisa jadi solusi masalah blanko KTP ke depannya.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan mengintegrasikan ADM ke sistem layanan digital, Disdukcapil Kabupaten Bandung semakin mendekatkan diri pada misi pelayanan adaptif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Beliau juga menegaskan bahwa ADM secara nyata mendukung terwujudnya pelayanan mandiri, mengurangi ketergantungan masyarakat pada layanan konvensional di kantor kecamatan atau dinas.

“Sekarang masyarakat cukup bawa barcode, cetak sendiri. Nggak perlu lagi antre lama di kecamatan atau dinas.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Langkah ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga meningkatkan rasa percaya diri masyarakat untuk memanfaatkan teknologi secara mandiri.

Dari perspektif data dan evaluasi Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menegaskan bahwa layanan ADM membantu Disdukcapil mewujudkan misi pelayanan cepat dan mandiri, yang terukur melalui data real-time.

“Iya jelas. Karena datanya mendukung pelayanan yang cepat, mandiri, dan nggak ribet. Dari IKD aja bisa langsung cetak di ADM. Nggak perlu repot.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Selain itu, seluruh aktivitas ADM tercatat, sehingga memudahkan evaluasi kesesuaian layanan dengan misi.

“Kita catat berapa kali pelatihan, bimbingan teknis, dan laporan dari operator. Jadi bisa dilihat mana yang udah capai target dan mana yang belum.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Data ini bukan hanya sebagai laporan formal, tetapi alat refleksi untuk menjaga agar pelayanan ADM selalu sesuai misi.

Senada dengan itu Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menambahkan bahwa kesesuaian ADM dengan misi pelayanan juga terwujud dalam penyediaan layanan yang lebih modern dan transparan, sesuai kebutuhan masyarakat yang semakin digital.

“Ya kita bantu dari sisi sistemnya. Jadi aplikasi BDS sama IKD itu bisa langsung kirim file ke email warga. Tinggal cetak aja. Nggak perlu datang ke dinas lagi.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, peran teknologi bukan hanya mempercepat, tetapi juga membuat pelayanan menjadi lebih transparan dan akuntabel.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian layanan ADM dengan misi pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bandung terwujud melalui beberapa aspek penting seperti pelayanan yang semakin dekat dengan masyarakat desa, pelayanan mandiri yang mengurangi ketergantungan warga pada kantor dinas, percepatan layanan yang memotong waktu tunggu dan biaya, integrasi dengan sistem digital melalui aplikasi BDS dan IKD, monitoring dan pendampingan berkelanjutan untuk menjaga keberlanjutan program, serta dukungan kebijakan anggaran agar program berjalan konsisten.

Meski masih dihadapkan pada kendala seperti distribusi ADM yang belum sepenuhnya merata dan perbedaan literasi digital masyarakat, ADM tetap menjadi simbol transformasi pelayanan publik yang tidak

hanya cepat, tetapi juga adaptif dan lebih memberdayakan. Dengan demikian ADM bukan sekadar inovasi, tetapi bukti nyata keseriusan organisasi menerjemahkan misi pelayanan ke dalam tindakan konkret yang dirasakan langsung manfaatnya oleh warga Kabupaten Bandung.

3) Realisasi program kerja terkait pemanfaatan ADM

Realisasi program kerja menjadi salah satu fokus penting dalam menilai efektivitas organisasi. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Bandung, program kerja yang difokuskan pada pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan bentuk nyata implementasi inovasi pelayanan kependudukan yang cepat, mudah, dan mandiri. Hasil wawancara mendalam dengan pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung menunjukkan bagaimana program kerja terkait ADM tidak hanya dirancang secara administratif, tetapi juga diimplementasikan secara aktif melalui berbagai strategi, pendampingan, serta monitoring untuk memastikan pemanfaatannya sesuai dengan tujuan organisasi.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa ADM adalah salah satu program prioritas yang diwujudkan secara konkret melalui serangkaian kegiatan yang terintegrasi. Beliau menyampaikan:

“Ya ini memang salah satu program prioritas kita. Ada sosialisasi, ada bimbingan teknis, ada juga pengadaan alat baru. Intinya supaya layanan lebih dekat ke masyarakat dan nggak ribet.”
(Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, ADM bukan hanya soal pengadaan mesin tetapi mencakup juga pembangunan ekosistem pelayanan kependudukan yang lebih mandiri dan cepat.

Beliau juga menambahkan bahwa meskipun distribusi ADM belum merata ke semua desa, Disdukcapil Kabupaten Bandung tetap mengoptimalkan realisasi program dengan memaksimalkan pemanfaatan mesin ADM yang sudah ada.

“Yang sudah ada kita optimalkan dulu. Kita juga minta desa aktif sosialisasi supaya masyarakat mau pakai. Jadi bukan cuma beli alat, tapi juga

bagaimana alatnya benar-benar dipakai.”
(Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi
Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Hal ini mencerminkan pendekatan organisasi yang tidak hanya fokus pada belanja modal, tetapi juga memastikan adanya pemanfaatan yang nyata oleh masyarakat.

Dari sudut pandang perencanaan dan anggaran, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung memaparkan bahwa realisasi program kerja terkait ADM meliputi berbagai kegiatan yang dirancang sejak awal tahun dan dievaluasi setiap periode.

“Kita bikin program tahunan. Ada pengadaan alat, ada juga pemeliharaan, terus pelatihan operator desa, monitoring, sampai pengadaan bahan habis pakai kayak ribbon, film, dan kertas.”
(Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Menurutnya, keberhasilan realisasi program kerja diukur bukan hanya dari laporan keuangan atau jumlah alat yang dibeli, tetapi juga dari efektivitas pemanfaatan alat tersebut oleh masyarakat.

Beliau juga menjelaskan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung telah melakukan upaya konkret agar realisasi program kerja tidak hanya berhenti pada tahap administrasi, melainkan sampai ke implementasi di lapangan.

“Saya pastikan barangnya ada, bahannya juga cukup, terus kita bikin pelatihan supaya operator paham. Jadi nggak ada cerita alatnya nganggur.”
(Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Langkah ini memastikan bahwa mesin ADM selalu dalam kondisi siap pakai, sehingga pelayanan kependudukan tetap berjalan sesuai target.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menambahkan bahwa realisasi program kerja ADM juga terkait erat dengan modernisasi sistem informasi. Beliau menjelaskan:

“Kita nggak cuma pasang ADM aja. Tapi juga kita integrasikan dengan aplikasi BDS dan IKD. Jadi warga bisa ajukan via aplikasi, terus cetak di ADM. Ini juga bagian dari realisasi program kita.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, realisasi program tidak hanya fokus pada pengadaan fisik, tetapi juga penguatan sistem digital yang mendukung layanan lebih cepat dan mandiri.

Beliau juga menyampaikan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung melakukan monitoring rutin untuk mengevaluasi efektivitas realisasi program ADM:

“Setiap bulan kita evaluasi data. Mesin mana yang sering dipakai, mana yang nggak. Kalau ada yang nggak aktif, kita cari tahu masalahnya, kita bantu dari pusat.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Data tersebut menjadi dasar untuk memperbaiki strategi pelaksanaan program kerja agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dari perspektif pemantauan dan data Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK, menjelaskan bahwa realisasi program kerja terkait ADM juga mencakup pendampingan teknis ke desa-desa.

“Iya, kita rutin turun ke desa, bantu operator kalau ada kendala. Jadi bukan cuma beli alat, tapi juga ngajarin gimana cara pakainya.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Selain itu, beliau menegaskan bahwa realisasi program kerja juga meliputi kegiatan pelatihan, bimbingan teknis, dan pembuatan materi sosialisasi untuk masyarakat.

“Ada pelatihan, bimbingan teknis, sama sosialisasi ke masyarakat. Semua itu bagian dari program kerja yang kita jalankan.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Senada dengan itu Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menjelaskan bahwa realisasi program kerja juga

diwujudkan melalui optimalisasi sistem pendukung ADM agar lebih stabil dan mudah diakses masyarakat.

“Kita bantu supaya sistemnya lancar. Jadi kalau ada error, kita remote dulu sebelum turun ke lokasi. Itu juga bagian dari program kerja.”
(Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau menambahkan bahwa pemeliharaan sistem dan helpdesk yang selalu aktif juga termasuk ke dalam realisasi program kerja, untuk memastikan ADM selalu dapat digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa realisasi program kerja terkait pemanfaatan ADM di Kabupaten Bandung bukan hanya sebatas pengadaan alat, tetapi juga sebagai pelatihan operator dan pendampingan teknis secara rutin, monitoring dan evaluasi pemanfaatan ADM setiap bulan, pengadaan dan penyediaan bahan habis pakai agar layanan tidak terhenti, integrasi layanan ADM dengan sistem digital seperti aplikasi BDS dan IKD, serta sosialisasi kepada masyarakat agar lebih mengenal dan mau memanfaatkan ADM.

Meski masih terdapat tantangan seperti distribusi mesin ADM yang belum merata dan tingkat literasi digital masyarakat yang beragam, Disdukcapil Kabupaten Bandung secara konsisten menjalankan program kerja ADM sebagai bagian dari inovasi pelayanan kependudukan yang cepat, mandiri, dan inklusif. Dengan pendekatan yang menyeluruh mulai dari perencanaan, pengadaan, pendampingan, hingga monitoring, program kerja ADM tidak hanya terealisasi di atas kertas, tetapi juga benar-benar dimanfaatkan dan memberi manfaat nyata bagi masyarakat.

d. Pertumbuhan

Pertumbuhan merupakan salah satu kriteria penting dalam menilai efektivitas organisasi, karena bukan hanya menunjukkan perkembangan jumlah layanan yang dihasilkan, tetapi juga memperlihatkan sejauh mana organisasi mampu beradaptasi, memperluas jangkauan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Bandung, pertumbuhan pemanfaatan layanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) menjadi indikator konkret dari kemajuan program inovasi pelayanan kependudukan yang dirancang untuk mendekatkan layanan, mempercepat proses, dan mendorong kemandirian masyarakat.

Hasil wawancara dengan jajaran pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa pertumbuhan pemanfaatan ADM bukan hanya dilihat dari bertambahnya jumlah dokumen yang dicetak setiap tahun, tetapi juga melalui peningkatan sebaran layanan, peningkatan partisipasi desa, serta bertambahnya inovasi pendukung yang memperkuat fungsi ADM dalam ekosistem layanan kependudukan.

1) Tenaga Kerja

Tenaga kerja merupakan salah satu unsur penting dalam mengukur efektivitas organisasi, terutama dalam konteks pelayanan langsung kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Disdukcapil Kabupaten Bandung, tenaga kerja tidak hanya dipahami sebagai jumlah pegawai semata, tetapi juga mencakup kapasitas, keterampilan teknis, pola kerja, hingga koordinasi lintas bidang yang mendukung keberhasilan layanan ADM. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung, terungkap bahwa peran

tenaga kerja menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan optimal atau tidaknya pemanfaatan ADM oleh masyarakat.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menekankan bahwa keberhasilan layanan ADM tidak dapat dilepaskan dari kontribusi sumber daya manusia (SDM) yang terlibat di dalamnya. Menurutnya, teknologi seperti ADM tidak akan berjalan maksimal tanpa didukung oleh tenaga kerja yang memiliki pemahaman dan keterampilan yang sesuai.

“Mesin secanggih apapun kalau nggak ada yang ngerti cara pakai dan rawat, ya percuma. Karena itu kita selalu lakukan pelatihan dan pendampingan ke petugas desa.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga menambahkan bahwa keberhasilan pemanfaatan ADM di beberapa desa sangat dipengaruhi oleh keaktifan petugas operator yang ditempatkan di lokasi.

“Desa yang petugasnya aktif, datanya bagus, masyarakat juga cepat paham. Jadi tenaga kerja tetap penting meskipun alatnya otomatis.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa kehadiran ADM bukan berarti menggantikan peran tenaga kerja, tetapi justru menuntut peningkatan kapasitas SDM agar pelayanan berjalan optimal.

Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan lebih detail bahwa Disdukcapil telah menyusun program kerja khusus untuk mendukung kesiapan tenaga kerja, seperti bimbingan teknis, pelatihan operator desa, dan monitoring rutin.

“Kita bikin pelatihan tiap ada alat baru atau pembaruan sistem. Terus ada monitoring juga, supaya petugas di desa tetap update kalau ada fitur baru.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Menurutnya, strategi ini membantu mengurangi ketergantungan masyarakat pada kantor dinas, karena petugas desa sudah cukup mampu mendampingi masyarakat dalam pemanfaatan ADM.

“Intinya warga cukup datang ke desa, dibantu sama petugas kalau belum paham. Jadi tetap ada SDM yang standby.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Dengan pendekatan ini, tenaga kerja menjadi penghubung penting antara teknologi dan masyarakat.

Beliau juga menegaskan bahwa untuk menjaga pelayanan ADM tetap aktif, Disdukcapil menyiapkan tenaga kerja teknis yang bertugas memantau kondisi mesin ADM, termasuk menyediakan helpdesk yang siap merespons jika terjadi kendala teknis.

“Kalau ada masalah, kita punya tim IT yang siap bantu remote dulu, kalau nggak bisa baru datang ke lokasi. Jadi nggak sampai lama mesinnya mati.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya menempatkan mesin, tetapi juga menyediakan SDM pendukung yang siap menjaga agar layanan ADM tetap berjalan.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa peran tenaga kerja juga terlihat dari koordinasi lintas bidang dan lintas seksi di Disdukcapil.

“Tenaga kerja itu nggak cuma di desa atau di bidang saya, tapi juga ada di sekretariat yang ngurus anggaran, ada juga di bidang lain yang bantu sosialisasi. Semua saling mendukung.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, pelayanan ADM menjadi lebih efektif karena ada sinergi antarbagian, bukan hanya kerja satu bidang atau individu.

Beliau juga menambahkan bahwa pihaknya secara rutin melakukan pembinaan kepada petugas operator ADM di desa-desa agar pemanfaatan mesin tetap konsisten.

“Kita turun ke lapangan, tanya kendala apa saja, bantu kalau ada kesalahan input, dan kasih arahan. Itu penting supaya mesin nggak nganggur.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan demikian, peran tenaga kerja di bidang teknis lebih banyak berfokus pada pemantauan, pembinaan, dan memastikan penggunaan ADM berjalan sesuai prosedur.

Dari sudut pandang pemantauan dan evaluasi Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK juga menjelaskan bahwa tenaga kerja di bidangnya bertugas memantau data pemanfaatan ADM setiap bulan, sekaligus memberikan saran perbaikan jika ada penurunan angka layanan.

“Kita lihat datanya bulanan, desa mana yang naik pemakaiannya, desa mana yang turun. Terus kita komunikasi sama petugas desanya, tanya ada kendala atau nggak.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga menekankan bahwa tenaga kerja bukan hanya mencatat data, tetapi juga berperan sebagai pendamping lapangan dan konsultan teknis bagi petugas desa.

“Kadang masalahnya simpel, kayak koneksi internet atau error kecil. Kalau kita cepat bantu, mesinnya jalan lagi.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Peran ini menjadi penting untuk memastikan layanan ADM tidak berhenti lama dan target layanan tetap tercapai.

Senada dengan itu Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menjelaskan bahwa selain jumlah tenaga kerja, yang terpenting adalah kapasitas dan kemampuan mereka untuk menangani masalah teknis serta menjelaskan prosedur kepada masyarakat.

“Kita bantu dari sisi teknisnya. Kalau ada gangguan ringan, bisa kita remote. Kalau berat baru datang ke desa. Jadi operator nggak bingung nunggu lama.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga menambahkan bahwa keberadaan helpdesk yang aktif setiap hari menjadi salah satu strategi organisasi untuk memastikan tenaga kerja selalu siap mendukung pelayanan ADM.

“Helpdesk selalu aktif, jadi kalau ada keluhan dari operator, langsung ditangani.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan pendekatan ini, tenaga kerja di bidang sistem informasi menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas dan kontinuitas pelayanan ADM.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa peran tenaga kerja dalam mendukung pemanfaatan ADM di Kabupaten Bandung sangat strategis dan nyata tercermin dalam beberapa aspek penting seperti pelatihan dan bimbingan teknis rutin bagi operator ADM di desa, monitoring dan evaluasi pemanfaatan ADM oleh tim Disdukcapil setiap bulan, kesiapan tenaga teknis untuk mendukung perawatan mesin ADM dan menangani kendala, sinergi antarbidang di internal Disdukcapil untuk mendukung program ADM, serta kehadiran helpdesk dan remote support untuk meminimalkan gangguan layanan.

Meski teknologi ADM didesain untuk mempermudah pelayanan, kenyataannya tenaga kerja tetap menjadi kunci yang menjaga agar mesin berfungsi, layanan tetap lancar, dan masyarakat merasa nyaman menggunakan fasilitas tersebut. Pertumbuhan jumlah dokumen tercetak, optimalisasi mesin, serta meningkatnya kemandirian masyarakat dalam menggunakan ADM pun tidak lepas dari peran tenaga kerja yang terus mendampingi, memandu, dan memastikan pelayanan publik berjalan sesuai harapan.

2) Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan menjadi salah satu fokus penting dalam menilai efektivitas organisasi, terutama dalam konteks pelayanan kependudukan yang menuntut kecepatan, kemudahan, dan akses yang merata. Dalam program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Disdukcapil Kabupaten Bandung, fasilitas pelayanan tidak hanya diartikan sebagai keberadaan mesin ADM itu sendiri, tetapi juga mencakup sarana pendukung,

infrastruktur digital, sistem informasi, hingga bahan habis pakai yang menunjang agar layanan ADM dapat berjalan optimal dan terus dimanfaatkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jajaran pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung, fasilitas pelayanan ADM dirancang dan dikelola sebagai bagian dari strategi organisasi untuk mendekatkan layanan kependudukan hingga ke tingkat desa, mengurangi beban antrean di kantor dinas, serta mempercepat proses cetak dokumen kependudukan bagi masyarakat.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa penyediaan fasilitas pelayanan ADM merupakan wujud nyata komitmen organisasi untuk menghadirkan layanan publik yang cepat dan mudah dijangkau. Beliau menjelaskan:

“Kita memang ingin pelayanan lebih dekat ke masyarakat, jadi fasilitas ADM kita tempatkan di desa-desa. Supaya masyarakat nggak perlu jauh-jauh datang ke dinas atau kecamatan.”
(Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, ADM bukan hanya soal mesin cetak, tetapi juga mencakup jaringan internet, listrik, dan ruang yang representatif agar warga merasa nyaman saat menggunakan layanan.

Beliau juga menambahkan bahwa meskipun jumlah mesin ADM saat ini belum sesuai target awal (karena target 280 mesin baru tercapai sebagian),

pemanfaatan fasilitas ADM yang sudah ada tetap dimaksimalkan.

“Yang sudah ada kita maksimalkan dulu. Kita juga evaluasi rutin, kalau ada mesin kurang aktif, kita cari masalahnya: apakah tempatnya kurang strategis, internetnya kurang bagus, atau apa.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pendekatan ini mencerminkan bahwa fasilitas pelayanan ADM tidak hanya soal kuantitas, tetapi juga soal kualitas dan kesesuaian lokasi dengan kebutuhan masyarakat.

Dari perspektif pengelolaan, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan ADM juga mencakup penyediaan bahan habis pakai seperti kertas, ribbon, dan film cetak, yang menjadi faktor penting agar pelayanan tidak terhenti.

“Setiap mesin ADM kita pastikan selalu punya stok bahan cukup. Jadi jangan sampai ada warga yang datang, tapi mesinnya nggak bisa cetak gara-gara kertas habis.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Beliau juga menjelaskan bahwa penganggaran untuk bahan habis pakai dan pemeliharaan menjadi belanja wajib, sehingga keberlangsungan fasilitas ADM selalu terjaga.

Lebih lanjut, beliau juga menambahkan bahwa fasilitas pelayanan ADM juga didukung dengan kesiapan helpdesk dan tim teknis yang standby untuk merespons kendala yang muncul.

“Kalau ada error atau masalah kecil, kita punya helpdesk yang bisa bantu remote. Kalau nggak

bisa, baru kirim teknisi ke lokasi. Jadi pelayanan nggak berhenti lama.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Dengan demikian, fasilitas pelayanan ADM bukan hanya terbatas pada perangkat keras di lapangan, tetapi juga infrastruktur pendukung dan SDM yang siap menjaga kontinuitas layanan.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, menekankan bahwa fasilitas pelayanan ADM juga dilengkapi dengan integrasi sistem digital, seperti aplikasi BDS (Bandung Digital Service) dan IKD (Identitas Kependudukan Digital), agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan mencetak dokumen.

“Sekarang warga bisa ajukan via aplikasi BDS atau aktifkan IKD dulu, lalu cetak di ADM. Jadi mesin ADM bukan berdiri sendiri, tapi terintegrasi sama sistem yang lebih luas.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, integrasi ini menjadi nilai tambah yang membuat fasilitas ADM lebih modern, efisien, dan sesuai dengan misi pelayanan publik berbasis digital.

Beliau juga menambahkan bahwa fasilitas pelayanan ADM terus diperbaiki dan dikembangkan agar lebih nyaman bagi pengguna.

“Kita perhatikan juga tempatnya, ada atapnya supaya nggak kehujanan, ada listrik stabil, dan jaringan internet yang bagus.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan tidak hanya soal fungsi teknis, tetapi juga kenyamanan dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Dari sisi monitoring Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK, menjelaskan bahwa Disdukcapil secara rutin mengevaluasi penggunaan fasilitas ADM melalui data pemanfaatan yang tercatat secara digital.

“Kita lihat data tiap bulan: mesin mana yang sering dipakai, mana yang jarang. Kalau ada yang jarang, kita tanya ke petugas desa: ada masalah apa, tempatnya kurang strategis atau internetnya lambat?” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan cara ini, fasilitas pelayanan ADM dapat disesuaikan dan diperbaiki sesuai kondisi nyata di lapangan.

Selain itu, beliau juga menjelaskan bahwa program pendukung seperti pelatihan operator, sosialisasi ke warga, dan pembuatan materi informasi juga menjadi bagian dari fasilitas pelayanan.

“Petugas desa itu juga bagian dari fasilitas, karena mereka yang dampingi warga kalau belum paham cara pakai ADM.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Senada dengan itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menjelaskan bahwa fasilitas ADM juga diperkuat dengan infrastruktur TI, seperti server, jaringan, dan sistem pemantauan jarak jauh.

“Kalau ada gangguan, kita bisa remote dulu. Kalau berat, baru turun ke lokasi. Jadi nggak sampai lama mesinnya mati.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau menambahkan bahwa pemeliharaan rutin juga menjadi bagian dari fasilitas pelayanan agar mesin ADM selalu siap digunakan.

“Ada jadwal pemeliharaan, update software, dan cek hardware supaya tetap lancar.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan ADM di Kabupaten Bandung dirancang dan dikelola secara menyeluruh, seperti penyediaan mesin ADM yang ditempatkan di desa agar layanan lebih dekat ke Masyarakat, ketersediaan bahan habis pakai dan penganggaran berkelanjutan untuk mendukung operasional, integrasi ADM dengan aplikasi digital seperti BDS dan IKD, penyediaan helpdesk, monitoring, dan pendampingan teknis untuk menjaga pelayanan tetap aktif, perhatian pada faktor kenyamanan, seperti lokasi yang strategis, atap pelindung, listrik, dan jaringan internet, serta peran petugas operator desa sebagai pendamping warga, menjadi bagian integral dari fasilitas pelayanan.

Meski tantangan masih ada, seperti distribusi ADM yang belum merata dan perbedaan kualitas infrastruktur desa, Disdukcapil Kabupaten Bandung berhasil menghadirkan fasilitas pelayanan ADM yang semakin modern, dekat dengan masyarakat, dan sesuai dengan kebutuhan warga.

3) Inovasi Baru Pelayanan

Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu kunci bagi organisasi untuk meningkatkan efektivitas, adaptivitas, dan relevansi terhadap kebutuhan

masyarakat yang terus berubah. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Bandung, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) bukan hanya muncul sebagai proyek teknologi, melainkan menjadi bentuk nyata dari inovasi baru pelayanan kependudukan yang menempatkan masyarakat sebagai pusat layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung, terungkap bahwa inovasi ADM terus dikembangkan tidak hanya pada aspek teknologi, tetapi juga melalui model layanan, integrasi sistem, dan cara pendekatan pelayanan kepada masyarakat.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa inovasi ADM lahir dari keinginan untuk mendekatkan pelayanan kependudukan ke tingkat desa, sekaligus menjawab tantangan kebutuhan layanan yang cepat, mudah, dan mandiri.

“Kita nggak mau masyarakat harus selalu datang ke dinas atau kecamatan. ADM ini inovasi supaya pelayanan lebih dekat, cepat, dan masyarakat juga bisa cetak dokumen sendiri.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, ADM adalah lompatan inovasi pelayanan yang memadukan teknologi dengan visi pelayanan yang inklusif dan berkeadilan.

Beliau juga menambahkan bahwa inovasi ADM tidak berhenti hanya pada mesin cetak dokumen, tetapi terus dikembangkan menjadi bagian dari ekosistem layanan digital kependudukan.

“Sekarang sudah ada integrasi sama aplikasi BDS dan IKD, jadi warga bisa ajukan via aplikasi dulu, terus cetak di ADM. Ke depan kita mau tambah

fitur lain.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa inovasi ADM bergerak ke arah digitalisasi layanan yang lebih menyeluruh.

Dari perspektif manajerial, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, memaparkan bahwa inovasi ADM juga mencakup penyederhanaan alur pelayanan sehingga warga hanya cukup membawa barcode untuk mencetak dokumen, tanpa harus antre panjang atau bergantung pada petugas.

“Sekarang warga cukup bawa barcode, scan di ADM, langsung keluar dokumennya. Nggak perlu lagi isi formulir manual atau antre panjang.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Inovasi ini, menurutnya, menjadi wujud nyata pelayanan mandiri yang memotong waktu tunggu dan biaya transportasi masyarakat.

Beliau juga menegaskan bahwa inovasi ADM lahir dari hasil evaluasi lapangan, di mana sebelumnya layanan kependudukan dinilai lambat karena bergantung pada petugas dan lokasi pelayanan yang jauh dari desa.

“ADM ini jawabannya. Apalagi Kabupaten Bandung luas, jadi dengan ADM pelayanan bisa hadir langsung di desa.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Dengan demikian, inovasi ADM menjadi solusi terhadap hambatan geografis dan meningkatkan pemerataan layanan.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa inovasi ADM juga didukung oleh inovasi sistem informasi dan fitur layanan tambahan.

“Sekarang nggak cuma cetak dokumen, ADM juga bisa bantu aktivasi IKD. Terus file dokumen bisa langsung dikirim ke email warga.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, inovasi seperti ini penting agar ADM tidak hanya menjadi mesin cetak, tetapi menjadi layanan digital yang lebih canggih dan adaptif. Yudi juga menambahkan bahwa inovasi ADM akan terus diperluas ke masa depan, termasuk rencana menambah fitur interaktif dan perluasan jenis dokumen yang bisa dicetak.

“Targetnya nanti semua layanan kependudukan bisa pakai ADM. Jadi lebih lengkap dan benar-benar mandiri.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan inovasi ini, ADM diharapkan menjadi titik layanan publik multifungsi yang mudah digunakan semua lapisan masyarakat. Dari sisi pemantauan data dan pendampingan, Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menegaskan bahwa inovasi ADM juga mencakup pendekatan pendampingan masyarakat agar lebih terbiasa memanfaatkan teknologi.

“Ada pelatihan ke operator desa, ada juga sosialisasi ke warga supaya mereka nggak takut pakai ADM.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, inovasi pelayanan bukan hanya pada teknologi, tetapi juga pada cara mendekatkan layanan digital kepada masyarakat yang belum terbiasa.

Beliau juga menyebutkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung membuat materi sosialisasi berbasis digital seperti video tutorial dan poster interaktif yang memudahkan warga memahami cara penggunaan ADM.

“Biar masyarakat nggak bingung, kita siapkan materi edukasi. Itu juga bagian dari inovasi pelayanan.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Langkah ini memperlihatkan bahwa inovasi ADM menyentuh aspek edukasi publik dan literasi digital.

Senada dengan itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menjelaskan bahwa inovasi ADM diperkuat dengan infrastruktur TI yang memungkinkan pemantauan jarak jauh, update sistem, dan troubleshooting cepat.

“Kalau ada masalah, kita bisa remote dulu sebelum kirim teknisi. Itu juga inovasi supaya pelayanan nggak berhenti lama.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga menambahkan bahwa helpdesk aktif setiap hari menjadi bentuk inovasi pelayanan berbasis respons cepat.

“Helpdesk selalu standby, supaya operator di desa nggak bingung kalau ada masalah” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan pendekatan ini, inovasi ADM tidak hanya berhenti pada alat, tetapi juga di sistem pendukung layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa inovasi baru pelayanan melalui ADM di

Kabupaten Bandung sangat nyata dan mencakup beberapa aspek penting seperti penyediaan mesin ADM di desa untuk mendekatkan layanan kependudukan, integrasi ADM dengan aplikasi digital seperti BDS dan IKD, fitur layanan tambahan seperti aktivasi IKD dan pengiriman file dokumen ke email warga, penyederhanaan alur layanan menjadi lebih cepat dan mandiri, pendampingan dan pelatihan operator desa agar pelayanan tetap berjalan lancar, materi edukasi digital untuk membantu masyarakat memahami penggunaan ADM, serta helpdesk dan pemantauan sistem secara real-time untuk menjaga kualitas layanan.

Meskipun masih ada tantangan, seperti distribusi mesin ADM yang belum merata dan literasi digital masyarakat yang beragam, Disdukcapil Kabupaten Bandung telah berhasil menjadikan ADM sebagai contoh inovasi pelayanan publik yang tidak hanya fokus pada teknologi, tetapi juga memperhatikan kemudahan, kecepatan, kemandirian, dan pemerataan akses layanan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

e. Stabilitas

Stabilitas menjadi salah satu kriteria penting untuk menilai efektivitas organisasi, khususnya dalam memastikan keberlanjutan, keandalan, dan konsistensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), stabilitas bukan hanya diukur dari seberapa sering mesin ADM beroperasi tanpa gangguan, tetapi juga mencakup aspek manajemen operasional, kesiapan tenaga kerja, kesiapan infrastruktur, serta keandalan sistem pendukung yang memastikan pelayanan ADM tetap berjalan meski dihadapkan pada tantangan teknis dan dinamika di lapangan.

Hasil wawancara dengan jajaran pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung menggambarkan secara mendalam bahwa stabilitas layanan ADM menjadi prioritas utama dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, mandiri, dan dapat diakses secara merata oleh masyarakat.

1) Konsistensi Kinerja

Konsistensi kinerja merupakan salah satu fokus penting untuk menilai efektivitas organisasi, karena menunjukkan sejauh mana organisasi dapat mempertahankan performa pelayanan secara stabil dari waktu ke waktu, meskipun menghadapi berbagai tantangan internal maupun eksternal. Dalam konteks Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Disdukcapil Kabupaten Bandung, konsistensi kinerja tercermin tidak hanya pada jumlah dokumen kependudukan yang dicetak setiap hari, tetapi juga pada keberlanjutan program kerja, kesiapan tenaga kerja, stabilitas mesin ADM, dan ketepatan organisasi merespons dinamika di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung, terungkap bahwa konsistensi kinerja pemanfaatan ADM dijaga melalui upaya sistematis yang terencana dan terukur, yang menggabungkan aspek teknologi, manajemen, monitoring, dan pendekatan humanis kepada masyarakat.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa konsistensi kinerja pelayanan ADM menjadi prioritas karena pelayanan kependudukan adalah kebutuhan dasar masyarakat.

“Pelayanan kependudukan nggak boleh berhenti, meskipun ada masalah teknis atau gangguan. Makanya kita pastikan mesin ADM selalu siap pakai, dan setiap

bulan kita cek data pemakaian.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, menjaga konsistensi berarti memastikan pelayanan tidak hanya bagus di awal program, tetapi tetap berjalan baik dalam jangka panjang.

Beliau juga menambahkan bahwa pemantauan secara rutin menjadi salah satu cara menjaga konsistensi kinerja ADM.

“Kita evaluasi tiap bulan: mesin mana yang aktif, mesin mana yang turun pemakaiannya, dan apa penyebabnya. Kalau ada masalah, kita cari solusinya cepat.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan evaluasi rutin ini, penurunan kinerja dapat segera diatasi sehingga pelayanan tetap konsisten.

Dari perspektif manajerial, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, memaparkan bahwa konsistensi kinerja juga dicapai melalui penganggaran yang terencana, terutama untuk bahan habis pakai seperti kertas, ribbon, dan film cetak.

“Kalau bahan habis pakai nggak ada, mesinnya nggak bisa dipakai. Jadi setiap tahun kita anggarkan cukup, supaya layanan nggak terhenti.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Selain itu, beliau menjelaskan bahwa operator ADM di desa mendapat bimbingan teknis secara berkala untuk memastikan pelayanan tidak bergantung hanya pada satu orang.

“Kita latih petugasnya, jadi kalau ada pergantian staf, layanan tetap jalan. Ini penting supaya kinerjanya konsisten, nggak turun gara-gara ada yang pindah atau cuti.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Beliau juga menyebutkan bahwa monitoring data menjadi alat penting untuk menjaga konsistensi kinerja ADM.

“Kalau kita lihat data penggunaan stabil atau naik, berarti program berjalan baik. Kalau turun, kita tanya ke desa: apa kendalanya?” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Dengan pendekatan berbasis data, pelayanan ADM menjadi lebih adaptif terhadap kondisi nyata di lapangan.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, menambahkan bahwa konsistensi kinerja pelayanan ADM juga didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi, sehingga layanan lebih tahan terhadap gangguan teknis.

“Sekarang ADM sudah terhubung ke BDS dan IKD. Jadi kalau ada update, kita bisa lakukan dari pusat. Sistem juga lebih stabil, jadi nggak sering error.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, integrasi sistem digital membuat layanan ADM tidak hanya cepat, tetapi juga konsisten dalam memberikan output layanan.

Beliau juga menekankan pentingnya komitmen tenaga kerja untuk menjaga konsistensi kinerja ADM.

“Petugas di desa itu perannya besar. Kalau mereka aktif, mesinnya juga lebih sering dipakai. Jadi kita dorong mereka tetap semangat lewat pendampingan rutin.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan demikian, konsistensi kinerja pelayanan ADM tidak hanya diukur dari teknologi, tetapi juga dari keberlanjutan upaya pendampingan kepada petugas lapangan.

Dari sudut pandang pemantauan dan evaluasi, Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan

menjelaskan bahwa Disdukcapil memanfaatkan data pemanfaatan ADM untuk menjaga agar pelayanan tetap konsisten.

“Data bulanan kita lihat terus: rata-rata berapa dokumen dicetak per mesin. Kalau ada yang tiba-tiba turun, kita langsung cari tahu sebabnya.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Selain itu, beliau juga menjelaskan bahwa konsistensi kinerja tidak hanya soal angka, tetapi juga soal kelengkapan data dan kepatuhan petugas dalam melaksanakan SOP.

“Kalau petugas selalu catat laporan harian dan ikuti SOP, layanan juga lebih stabil dan konsisten.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau menambahkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung juga terus memperbaiki SOP untuk menyesuaikan perkembangan sistem ADM.

“Kalau ada fitur baru atau update sistem, kita revisi SOP-nya, supaya petugas desa tetap paham.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Langkah ini memastikan bahwa inovasi baru tidak mengganggu kinerja pelayanan yang sudah berjalan.

Senada dengan itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menjelaskan bahwa dari sisi teknis, konsistensi kinerja ADM dijaga melalui monitoring jarak jauh, update software berkala, dan kunjungan lapangan.

“Kita punya helpdesk dan sistem monitoring, jadi kalau ada masalah kecil bisa langsung di-remote. Kalau masalah besar, kita turun langsung.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, cara ini menjaga mesin ADM tetap aktif dan mengurangi waktu layanan terhenti.

“Tujuannya biar pelayanan nggak banyak downtime. Jadi dari sisi warga, kelihatannya selalu aktif.”
(Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa konsistensi kinerja pemanfaatan ADM di Kabupaten Bandung tercapai melalui beberapa hal penting seperti monitoring data pemanfaatan mesin ADM secara rutin untuk deteksi dini masalah, penganggaran bahan habis pakai sebagai belanja wajib agar layanan tidak berhenti, bimbingan teknis dan pendampingan rutin untuk operator desa, termasuk saat ada pergantian petugas, integrasi sistem ADM dengan aplikasi digital seperti BDS dan IKD yang meningkatkan keandalan, SOP yang selalu diperbarui sesuai perubahan teknologi dan kebijakan, serta helpdesk aktif dan tim teknis yang cepat merespons gangguan baik jarak jauh maupun langsung ke lokasi.

Meski ada tantangan seperti variasi kualitas jaringan internet antarwilayah dan perbedaan literasi digital masyarakat, Disdukcapil Kabupaten Bandung berhasil menjaga kinerja pelayanan ADM tetap konsisten sebagai bentuk komitmen pelayanan publik yang andal dan berkelanjutan.

2) Ketahanan Sistem

Ketahanan sistem merupakan fokus penting untuk menilai efektivitas organisasi, karena menunjukkan kemampuan sistem untuk tetap beroperasi stabil, tanggap menghadapi gangguan, dan mampu pulih cepat saat terjadi masalah. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Bandung, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) menjadi salah satu inovasi utama yang tidak

hanya menuntut kehandalan mesin cetak dokumen, tetapi juga menguji ketahanan sistem informasi, kesiapan teknis, dan kemampuan organisasi menjaga layanan tetap berjalan meski menghadapi kendala teknis atau perubahan kondisi di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung, ketahanan sistem ADM tidak hanya dilihat dari kemampuan mesin beroperasi, tetapi juga meliputi: kestabilan software dan hardware, kesiapan SDM teknis, sistem monitoring jarak jauh, serta kebijakan organisasi yang memastikan layanan ADM tidak mudah terganggu.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa ketahanan sistem menjadi perhatian penting karena pelayanan kependudukan tidak boleh berhenti, apalagi layanan berbasis teknologi seperti ADM yang menjadi ujung tombak inovasi pelayanan publik.

“ADM itu wajah baru pelayanan kita. Jadi meskipun ada masalah teknis, layanan nggak boleh lama berhenti. Kita harus punya sistem yang kuat supaya masyarakat tetap bisa cetak dokumen.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, sistem ADM harus dirancang dan dikelola sedemikian rupa agar mampu menghadapi gangguan teknis, baik karena faktor internal maupun eksternal.

Beliau juga menekankan pentingnya pemeliharaan rutin dan evaluasi berkala untuk menjaga ketahanan sistem.

“Setiap bulan kita cek kondisi mesin, lihat datanya, dan kalau ada masalah, kita segera atasi.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Langkah ini menjadi wujud nyata bahwa ketahanan sistem bukan hanya soal teknologi canggih, tetapi juga soal pengelolaan yang disiplin dan berkelanjutan.

Dari perspektif manajerial, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa untuk menjaga ketahanan sistem ADM, organisasi memastikan ketersediaan bahan habis pakai dan pemeliharaan berkala menjadi belanja wajib.

“Kalau kertas, ribbon, film cetak habis, mesinnya tetap nggak bisa dipakai. Jadi kita pastikan stok selalu ada, supaya pelayanan nggak terhenti.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Selain itu, beliau menyebutkan bahwa monitoring harian dan helpdesk menjadi bagian penting dari ketahanan sistem, karena meminimalkan risiko downtime layanan

“Kalau ada gangguan kecil, petugas desa langsung lapor ke helpdesk, jadi nggak harus nunggu teknisi datang dulu.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Beliau juga mengungkapkan bahwa ketahanan sistem ADM diperkuat melalui SOP (standar operasional prosedur) yang jelas dan selalu diperbarui sesuai kebutuhan.

“Kalau ada update software atau fitur baru, SOP juga direvisi. Jadi petugas desa tetap paham, dan layanan tetap berjalan.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Dengan adanya SOP, gangguan akibat kesalahan operasional dapat diminimalkan.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menjelaskan lebih rinci bahwa ketahanan sistem ADM juga ditopang oleh infrastruktur TI, termasuk server, jaringan internet, dan sistem monitoring jarak jauh.

“Sekarang ADM terhubung ke aplikasi BDS dan IKD, jadi kita bisa pantau kondisi mesin real time. Kalau ada error, kita langsung tahu dan bisa remote dulu” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, pemantauan jarak jauh inilah yang membuat sistem ADM lebih tahan terhadap gangguan mendadak.

Beliau juga menambahkan bahwa pembaruan software secara berkala menjadi salah satu strategi menjaga ketahanan sistem ADM.

“Update software kita lakukan supaya sistem lebih stabil, fitur lebih lengkap, dan lebih aman dari bug atau gangguan” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Hal ini memastikan ADM tetap dapat melayani masyarakat meskipun terjadi perubahan kebutuhan layanan atau pembaruan kebijakan.

Dari sudut pandang monitoring dan evaluasi data, Hj. Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK, menjelaskan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung memiliki data pemanfaatan ADM yang diakses secara berkala untuk mendeteksi potensi gangguan.

“Kita lihat data pemakaian setiap bulan: kalau ada mesin yang tiba-tiba pemakaiannya turun drastis, itu jadi alarm ada masalah teknis atau non teknis” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Dengan pendekatan berbasis data, organisasi dapat lebih cepat merespons dan menjaga layanan ADM tetap aktif.

Beliau juga menyebutkan bahwa petugas operator ADM di desa dilatih agar dapat menangani gangguan ringan, sehingga pelayanan tidak selalu bergantung pada teknisi pusat.

“Misalnya error kecil atau koneksi internet terputus, petugas desa sudah diajarkan cara mengatasinya dulu” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pendekatan ini membantu memperkuat ketahanan sistem ADM di lapangan.

Senada dengan itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menjelaskan bahwa helpdesk aktif setiap hari menjadi bagian penting ketahanan sistem ADM.

“Kalau ada masalah, petugas desa bisa langsung lapor ke helpdesk. Kita remote dulu, jadi nggak harus tunggu lama teknisi datang” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga menambahkan bahwa sistem monitoring real time memungkinkan tim teknis mendeteksi error sebelum berdampak ke pelayanan

“Kadang masalahnya belum dirasakan warga, tapi kita sudah lihat di sistem. Jadi bisa diperbaiki lebih cepat.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa ketahanan sistem ADM di Kabupaten Bandung dicapai melalui beberapa strategi penting seperti monitoring rutin kondisi mesin dan data pemanfaatan untuk deteksi dini gangguan, pemeliharaan berkala dan update software agar sistem tetap stabil dan aman, penyediaan bahan habis pakai yang selalu tersedia untuk mencegah layanan terhenti, helpdesk dan tim teknis yang responsif menangani gangguan, baik jarak jauh maupun langsung ke Lokasi, SOP yang selalu diperbarui agar petugas desa dapat menangani masalah teknis sederhana, serta integrasi ADM dengan aplikasi digital (BDS dan IKD) untuk meningkatkan ketahanan sistem terhadap perubahan kebutuhan layanan.

Meski masih ada tantangan seperti variasi kualitas jaringan internet di beberapa desa dan tingkat literasi digital masyarakat yang berbeda, Disdukcapil Kabupaten Bandung berhasil membangun ketahanan sistem ADM sebagai wujud komitmen menjaga pelayanan publik tetap aktif, stabil, dan tanggap menghadapi perubahan.

3) Ketahanan Sumber Daya

Ketahanan sumber daya merupakan salah satu fokus penting dalam menilai efektivitas organisasi, karena menunjukkan kemampuan organisasi untuk menjaga ketersediaan, kesinambungan, dan optimalisasi sumber daya yang dimiliki baik sumber daya manusia, anggaran, teknologi, maupun infrastruktur agar pelayanan publik dapat terus berjalan meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan dan perubahan. Dalam konteks pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), ketahanan sumber daya menjadi faktor krusial yang memastikan layanan kependudukan tetap stabil, cepat, mandiri, dan dapat diakses oleh masyarakat Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung, ketahanan sumber daya dalam pemanfaatan ADM tidak hanya dilihat dari satu aspek, melainkan sebagai kesatuan sistem: kesiapan dan keterampilan tenaga kerja, keberlanjutan anggaran, kecukupan bahan habis pakai, serta keandalan infrastruktur pendukung.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa ketahanan sumber daya menjadi landasan utama agar inovasi ADM tidak hanya berhenti sebagai program formal, tetapi benar-benar memberikan manfaat jangka panjang kepada masyarakat.

“Inovasi kayak ADM ini butuh kesiapan sumber daya, bukan cuma alatnya. Harus ada SDM yang paham, ada anggaran buat operasional, dan infrastruktur pendukung supaya layanan nggak berhenti” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, ketahanan sumber daya adalah kunci agar pelayanan publik tidak hanya berjalan baik saat awal peluncuran, tetapi tetap berkelanjutan meskipun ada kendala atau keterbatasan.

Beliau juga menambahkan bahwa untuk menjaga ketahanan sumber daya, Disdukcapil Kabupaten Bandung melakukan evaluasi berkala terkait penggunaan ADM, termasuk kecukupan bahan habis pakai seperti ribbon, kertas, dan film cetak.

“Setiap bulan kita cek: ada nggak bahan yang hampir habis, atau mesin yang jarang dipakai. Supaya layanan tetap jalan dan nggak ada mesin yang nganggur.” (Wawancara Mendalam dengan Drs. H. Yudi Abdurahman, M.Si Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Pendekatan ini memastikan pelayanan tidak terganggu karena kendala sumber daya.

Dari perspektif manajerial, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa anggaran operasional ADM ditetapkan sebagai belanja wajib dan mengikat, agar pelayanan tetap berjalan meskipun terjadi perubahan kebijakan atau kondisi keuangan.

“Kalau ribbon, film, sama kertas cetak itu harus selalu ada. Jadi kita anggarkan rutin, nggak boleh kosong. Karena kalau habis, mesinnya nggak bisa dipakai.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Beliau juga menyebutkan bahwa Disdukcapil tidak hanya fokus pada pengadaan alat, tetapi juga menyiapkan

anggaran untuk pelatihan operator desa dan biaya pemeliharaan mesin ADM.

“Biar SDM-nya juga siap, nggak cuma alatnya yang baru. Itu juga bagian dari ketahanan sumber daya.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Beliau menambahkan bahwa sumber daya manusia juga menjadi bagian penting ketahanan sumber daya, karena operator ADM di desa harus tetap terlatih dan siap menghadapi masalah teknis ringan.

“Kita ada bimbingan teknis, monitoring, dan kalau ada update sistem, petugas juga dikasih arahan. Jadi meskipun ada pergantian petugas, layanan tetap jalan.” (Wawancara Mendalam dengan Cecep Hendrawan, S.IP Pada Tanggal 9 Juli 2025)

Dengan pendekatan ini, ketergantungan pelayanan tidak hanya bergantung pada satu orang, melainkan disiapkan tim yang saling mendukung.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan memaparkan bahwa ketahanan sumber daya juga berarti memastikan infrastruktur pendukung selalu dalam kondisi baik, termasuk jaringan internet, server, dan software sistem.

“Sekarang ADM sudah terhubung ke BDS dan IKD, jadi kalau ada masalah, kita bisa remote dan perbaiki cepat. Infrastruktur juga harus dijaga supaya nggak ada gangguan.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Menurutnya, sistem yang terintegrasi membantu menambah daya tahan ADM terhadap gangguan teknis.

Beliau juga menekankan bahwa inovasi tidak boleh mengabaikan kesiapan sumber daya.

“Inovasi yang bagus itu bukan cuma alatnya canggih, tapi juga siap dari segi SDM dan anggaran. Kalau

nggak siap, alatnya jadi nggak dipakai.” (Wawancara Mendalam dengan Yudi Heryana S.STP., M.AP Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa ketahanan sumber daya adalah kombinasi harmonis antara teknologi, tenaga kerja, dan kebijakan anggaran.

Dari sudut pandang pemantauan data dan evaluasi Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menjelaskan bahwa data pemanfaatan ADM digunakan untuk menjaga keseimbangan sumber daya.

“Kalau ada mesin yang jarang dipakai, kita tanya: masalahnya bahan habis atau petugasnya kurang aktif? Dari situ kita atur supaya sumber daya tetap seimbang” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga menyebutkan bahwa petugas operator ADM di desa adalah sumber daya penting yang mendapat pendampingan rutin, terutama saat ada fitur baru atau perubahan kebijakan.

“Supaya mereka tetap siap, meskipun ada update sistem atau perubahan layanan.” (Wawancara Mendalam dengan Hj. Enas Suhaerah, SH.,MM Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Senada dengan itu, Staff Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK menjelaskan bahwa ketahanan sumber daya dari sisi teknis dijaga dengan adanya helpdesk aktif, jadwal pemeliharaan rutin, dan update software.

“Kalau ada masalah, petugas desa nggak perlu tunggu lama, bisa hubungi helpdesk. Kita remote dulu, jadi lebih cepat.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Beliau juga menambahkan bahwa kesiapan SDM teknis juga bagian dari sumber daya yang harus dijaga.

“Tim IT selalu siap, jadi kalau ada masalah besar kita turun langsung ke desa.” (Wawancara Mendalam dengan Bibob Hermawanto, S. Kom Pada Tanggal 1 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa ketahanan sumber daya dalam efektivitas organisasi dicapai melalui beberapa langkah strategis, yaitu seperti penyediaan bahan habis pakai sebagai belanja wajib dan berkelanjutan, pelatihan dan pendampingan rutin bagi operator ADM di desa, untuk menjaga kesiapan SDM meskipun ada pergantian petugas, infrastruktur pendukung (jaringan internet, server, software) yang selalu dijaga dan diperbarui, helpdesk dan tim teknis yang siap merespons gangguan secara cepat, pemantauan data penggunaan ADM untuk deteksi dini ketidakseimbangan sumber daya serta menyesuaikan SOP dan kebijakan organisasi sesuai dinamika lapangan.

Meski masih ada tantangan, seperti distribusi ADM yang belum merata dan perbedaan literasi digital antar wilayah, Disdukcapil Kabupaten Bandung telah membuktikan bahwa ketahanan sumber daya adalah fondasi penting bagi keberlanjutan inovasi pelayanan publik, sehingga ADM dapat terus memberi manfaat nyata bagi Masyarakat.

C. Hasil Pembahasan

Pada bagian ini, seluruh tahapan pengumpulan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dianalisis dan dibahas secara mendalam. Pembahasan ini mengacu pada teori efektivitas organisasi menurut Thorndike dalam (Steers, 1985), yang mencakup lima kriteria utama dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, pertumbuhan, dan stabilitas. Pada bagian ini, fokus pembahasan akan diarahkan pada lima kriteria tersebut.

Kelima kriteria tersebut akan dianalisis dan dibahas secara mendalam untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai sejauh mana Efektivitas Organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung pada Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Analisis ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana ADM dapat meningkatkan jumlah dan kualitas dokumen kependudukan yang dicetak secara mandiri, bagaimana organisasi mampu mengelola anggaran secara efisien, sejauh mana ADM mendukung pencapaian visi dan misi organisasi, bagaimana inovasi program kerja dijalankan untuk memastikan pertumbuhan pelayanan, serta bagaimana organisasi menjaga stabilitas pelayanan di tengah tantangan teknis dan sosial.

1. Produktivitas

Produktivitas menjadi salah satu kriteria penting dalam menilai efektivitas organisasi, karena mencerminkan sejauh mana volume dan kualitas layanan yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Bandung, produktivitas diukur melalui jumlah output layanan yang dicetak, volume pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) oleh masyarakat, serta tingkat penyelesaian layanan sesuai target waktu. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen, dapat digambarkan bagaimana kinerja produktivitas Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam pelaksanaan layanan ADM.

Jumlah output layanan yang dihasilkan merupakan sub kriteria pertama pada dimensi produktivitas. Berdasarkan keterangan Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, serta pejabat dan staf teknis di Bidang PIAK, diketahui bahwa dalam satu bulan, seluruh ADM yang tersebar di Kabupaten Bandung dapat mencetak hingga sekitar 9.000 dokumen kependudukan. Angka tersebut mencakup berbagai jenis dokumen penting seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Data pemantauan harian yang dilakukan melalui sistem SIAK menunjukkan rata-rata per hari sekitar 300–400

dokumen tercetak dari total 140 mesin ADM, sehingga tiap mesin rata-rata mencetak 18–20 dokumen per hari. Hal ini menunjukkan bahwa layanan ADM telah memberikan kontribusi signifikan terhadap percepatan dan kemandirian pelayanan dokumen kependudukan, meskipun masih terdapat beberapa wilayah yang tingkat pemanfaatannya rendah karena berbagai faktor seperti sosialisasi yang belum merata atau kendala infrastruktur jaringan.

Volume pemanfaatan layanan menjadi sub kriteria kedua yang turut mengukur seberapa banyak dan seberapa sering masyarakat menggunakan fasilitas ADM. Berdasarkan hasil wawancara, terlihat adanya tren peningkatan pemanfaatan layanan ADM oleh masyarakat, meskipun dengan pola yang tidak sepenuhnya merata di semua wilayah desa. Faktor penting yang mempengaruhi volume ini antara lain peran aktif petugas desa dalam melakukan sosialisasi, tingkat literasi digital masyarakat, serta lokasi strategis mesin ADM. Sebagian desa dengan petugas desa yang aktif berhasil mencetak dokumen lebih banyak, sedangkan desa lain yang kurang aktif tercatat minim pemanfaatannya. Selain itu, perubahan perilaku masyarakat juga mulai tampak, seperti adanya masyarakat yang lebih memilih menyimpan dokumen dalam bentuk digital melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) daripada mencetak dokumen fisik, meskipun jumlah dokumen fisik yang dicetak tetap terjaga cukup tinggi.

Tingkat penyelesaian layanan sebagai sub kriteria ketiga produktivitas juga menunjukkan hasil positif. Berdasarkan standar prosedur dan sistem kerja, layanan melalui ADM pada prinsipnya dapat diselesaikan dalam waktu satu hari atau one day service, selama kondisi sistem dan jaringan berjalan normal. Hal ini ditegaskan oleh Kepala Bidang PIAK, Sekretaris Dinas, dan juga staf teknis yang menjelaskan bahwa adanya sistem monitoring harian, SOP yang ketat, serta peran petugas lapangan menjadi kunci untuk menjaga kecepatan pelayanan. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, seperti gangguan jaringan pusat, pemeliharaan sistem, atau kerusakan mesin ADM, yang kadang

dapat menyebabkan keterlambatan layanan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, Disdukcapil telah melakukan sejumlah langkah strategis seperti menyediakan bahan habis pakai yang cukup, menyiapkan tim teknis untuk perbaikan langsung atau remote support, dan melakukan pelatihan rutin bagi operator desa.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kriteria produktivitas pada layanan ADM di Disdukcapil Kabupaten Bandung secara umum sudah menunjukkan hasil yang baik. Jumlah output layanan yang besar, volume pemanfaatan yang terus meningkat meskipun belum merata, serta tingkat penyelesaian layanan yang relatif cepat dan sesuai target waktu, menjadi bukti nyata kontribusi ADM sebagai inovasi pelayanan publik. Namun, produktivitas ini tetap perlu terus ditingkatkan melalui sosialisasi lebih intensif, perbaikan infrastruktur jaringan, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penguatan komitmen petugas di tingkat desa agar layanan ADM semakin optimal dan merata di seluruh wilayah Kabupaten Bandung.

2. Laba Bersih

Laba bersih memegang peran penting dalam menentukan sejauh mana efektivitas organisasi dapat tercapai melalui pengelolaan sumber daya keuangan yang efisien. Sebagaimana dikemukakan oleh Thorndike dalam (Steers, 1985), laba bersih tidak hanya sekadar angka selisih antara pendapatan dan pengeluaran, tetapi juga mencerminkan kemampuan organisasi untuk mengelola anggaran secara berkelanjutan, akuntabel, serta berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Bandung, pengelolaan laba bersih terkait pelaksanaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) menjadi salah satu cerminan bagaimana organisasi dapat menyelaraskan inovasi pelayanan dengan penggunaan anggaran yang hemat, terencana, dan tetap memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Selisih antara anggaran yang diterima dan biaya operasional menjadi sub kriteria pertama pada dimensi laba bersih. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, serta pejabat dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung, dapat diketahui bahwa pengelolaan anggaran untuk ADM telah dilakukan secara terencana sejak awal, dengan pagu anggaran yang disusun detail untuk belanja modal, pemeliharaan, pelatihan operator, hingga bahan habis pakai. Sekretaris Disdukcapil menegaskan bahwa setiap pengeluaran tercatat rapi dan setiap sisa anggaran wajib dikembalikan sebagai Silpa ke kas daerah. Kepala Dinas juga menyebutkan bahwa sisa anggaran yang muncul umumnya dialokasikan kembali untuk kebutuhan satu program yang sama, seperti maintenance atau pendampingan teknis. Meskipun pengadaan mesin ADM membutuhkan biaya cukup besar, manfaatnya yang terasa langsung bagi masyarakat seperti kemudahan cetak dokumen kependudukan mandiri di desa menjadikan biaya tersebut dinilai sepadan.

Jumlah surplus anggaran setelah pengeluaran menjadi sub kriteria kedua. Berdasarkan data dan wawancara, surplus anggaran ADM memang selalu ada setiap tahunnya, meski jumlahnya relatif kecil dan berkisar antara Rp100–200 juta. Kepala Bidang PIAK menilai bahwa surplus ini muncul bukan karena pemborosan, melainkan karena efisiensi perencanaan dan pemakaian anggaran yang ketat. Surplus juga dipandang sebagai ruang organisasi untuk menambah kegiatan pendukung, seperti pelatihan operator, sosialisasi tambahan ke desa, hingga penguatan sistem ADM agar semakin stabil. Meski demikian, Sekretaris Disdukcapil secara jujur menyebutkan bahwa surplus kadang juga menjadi penanda masih adanya wilayah desa yang belum optimal dalam memanfaatkan ADM, sehingga dana operasional tidak sepenuhnya terserap. Hal ini menunjukkan bahwa surplus anggaran perlu dilihat tidak hanya sebagai keberhasilan efisiensi semata, tetapi juga sebagai peluang evaluasi pemanfaatan layanan agar semakin merata di masa mendatang.

Efisiensi penggunaan anggaran terhadap hasil layanan menjadi sub kriteria ketiga dalam dimensi laba bersih. Kepala Dinas dan Kepala Bidang PIAK menegaskan bahwa investasi ADM dinilai sangat sepadan, karena membawa manfaat pelayanan yang lebih cepat, dekat, dan mandiri untuk masyarakat, terutama di wilayah pelosok. Dengan adanya ADM, masyarakat tak lagi harus datang jauh-jauh ke kantor kecamatan atau dinas untuk mencetak dokumen, sehingga waktu, biaya transportasi, dan antrean dapat dihemat. Selain itu, sistem informasi yang stabil dan monitoring harian membuat biaya perbaikan dan perawatan dapat ditekan. Staff teknis juga menjelaskan bahwa semakin sering ADM digunakan masyarakat, maka biaya per dokumen yang dicetak menjadi lebih murah, sehingga anggaran publik benar-benar menghasilkan manfaat maksimal. Pendekatan ini mencerminkan bahwa efisiensi bukan hanya soal angka, tetapi juga soal seberapa besar pelayanan publik dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kriteria laba bersih Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam pelaksanaan layanan ADM sudah menunjukkan hasil yang baik. Surplus anggaran yang muncul setiap tahun dikelola secara transparan dan dicatat rapi; efisiensi biaya operasional tercapai tanpa mengurangi kualitas layanan; dan manfaat layanan ADM dirasakan langsung oleh masyarakat, terutama dalam hal kecepatan dan kemandirian pelayanan dokumen kependudukan. Namun demikian, tantangan seperti pemerataan pemanfaatan ADM di seluruh desa serta literasi digital masyarakat masih perlu diantisipasi agar capaian laba bersih di masa depan tidak hanya sekadar angka surplus, tetapi juga selaras dengan peningkatan kualitas layanan publik yang merata dan inklusif di Kabupaten Bandung.

3. Penyelesaian Misi

Penyelesaian misi memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan Efektivitas Organisasi dalam menerjemahkan visi dan misi ke dalam program nyata yang dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Salah satu tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah memastikan bahwa setiap inovasi yang dihadirkan benar-benar sesuai dengan arah misi organisasi, serta dapat diimplementasikan secara efektif dan merata. Hal ini selaras dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa keberhasilan penyelesaian misi bukan hanya diukur dari keberadaan program inovasi semata, tetapi juga dari sejauh mana program tersebut mendukung pencapaian target pelayanan, kesesuaian program dengan misi pelayanan, dan realisasi program kerja yang terencana. Dalam konteks penelitian ini, Disdukcapil Kabupaten Bandung telah mengembangkan inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai salah satu wujud nyata dari upaya mendekatkan pelayanan kependudukan kepada masyarakat dan mewujudkan pelayanan yang cepat, mandiri, serta mudah diakses.

Tingkat pencapaian target layanan kependudukan menjadi sub kriteria pertama yang penting dalam dimensi penyelesaian misi. Berdasarkan hasil wawancara dengan jajaran pimpinan dan staf teknis Disdukcapil Kabupaten Bandung, diketahui bahwa pemanfaatan mesin ADM telah mampu mendukung pencapaian target layanan dokumen kependudukan, meskipun jumlah mesin ADM yang tersedia masih terbatas dan belum merata di semua desa. Kepala Dinas menjelaskan bahwa sebagian besar target layanan telah tercapai, dengan rata-rata pemanfaatan ADM per mesin mencapai 18–20 dokumen per hari. Sementara itu, Sekretaris Disdukcapil juga menegaskan pentingnya pemantauan data secara real-time melalui sistem SIAK untuk memastikan mesin ADM tetap produktif, serta menjaga agar target harian maupun bulanan tercapai. Meskipun ada desa yang pemanfaatannya masih rendah, secara umum penggunaan ADM telah membantu mengurangi antrean layanan manual di kantor kecamatan,

mendekatkan pelayanan ke masyarakat desa, dan mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan.

Kesesuaian layanan ADM dengan misi pelayanan merupakan sub kriteria kedua dalam dimensi penyelesaian misi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa ADM bukan hanya hadir sebagai alat teknologi, melainkan sebagai upaya strategis Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam menerjemahkan misi pelayanan yang cepat, mandiri, dan dekat dengan masyarakat. Kepala Dinas menegaskan bahwa ADM menjadi program prioritas yang selaras dengan arahan pimpinan daerah untuk mendekatkan pelayanan hingga ke tingkat desa, sehingga warga tidak perlu lagi mengorbankan waktu dan biaya untuk datang ke dinas. Selain itu, Kepala Bidang PIAK menjelaskan bahwa ADM telah terintegrasi dengan layanan digital seperti aplikasi BDS dan IKD, sehingga masyarakat dapat mencetak dokumen secara mandiri hanya dengan memindai barcode, tanpa harus menunggu lama di kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa ADM tidak hanya mendukung percepatan layanan, tetapi juga mendorong kemandirian masyarakat dan menjawab kebutuhan pelayanan di era digital.

Realisasi program kerja terkait pemanfaatan ADM menjadi sub kriteria ketiga yang menunjukkan sejauh mana organisasi mampu melaksanakan program yang telah direncanakan sesuai dengan misi organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung telah melaksanakan berbagai kegiatan pendukung ADM seperti pengadaan alat, pemeliharaan rutin, pelatihan operator desa, monitoring dan evaluasi pemanfaatan, serta penyediaan bahan habis pakai agar layanan tidak terhenti. Sekretaris Disdukcapil menjelaskan bahwa realisasi program kerja ini tidak hanya difokuskan pada pengadaan mesin ADM saja, tetapi juga mencakup pendampingan teknis secara berkala dan sosialisasi ke masyarakat agar penggunaan ADM semakin merata. Sementara itu, staf teknis di Bidang PIAK menambahkan bahwa monitoring data pemanfaatan ADM dilakukan

secara rutin, sehingga jika ditemukan desa yang pemanfaatannya rendah, dapat segera dilakukan pembinaan atau pendampingan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung telah menunjukkan kinerja yang baik dalam penyelesaian misi melalui pemanfaatan ADM. Hal ini tercermin dari pencapaian target layanan kependudukan yang semakin cepat dan dekat dengan masyarakat, kesesuaian program ADM dengan misi pelayanan yang mengedepankan kemudahan dan kemandirian, serta realisasi program kerja yang terencana, mulai dari pelatihan hingga pemeliharaan alat. Meskipun masih terdapat tantangan seperti distribusi mesin ADM yang belum merata dan variasi tingkat literasi digital masyarakat, langkah-langkah perbaikan yang dilakukan oleh organisasi menunjukkan komitmen untuk terus menyempurnakan pelayanan. Dengan demikian, ADM tidak hanya menjadi inovasi teknologi, tetapi juga menjadi bukti nyata keberhasilan organisasi dalam menerjemahkan misi pelayanan ke dalam tindakan konkret yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Kabupaten Bandung.

4. Pertumbuhan

Pertumbuhan memiliki peran yang sangat penting dalam mencerminkan kemampuan organisasi untuk tidak hanya mempertahankan kinerja pelayanan, tetapi juga terus memperluas jangkauan dan meningkatkan kualitas serta kuantitas layanan publik dari waktu ke waktu. Salah satu tantangan utama yang dihadapi organisasi pelayanan publik adalah bagaimana memastikan inovasi yang telah dilaksanakan dapat terus berkembang dan menjangkau lebih banyak masyarakat. Selaras dengan teori Thorndike dalam (Steers, 1985) yang menjelaskan bahwa pertumbuhan organisasi tidak hanya tercermin pada angka statistik semata, tetapi juga harus dilihat dari perluasan manfaat layanan dan keberlanjutan program inovasi yang dijalankan. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Bandung, inovasi

Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) menjadi salah satu indikator kunci yang memperlihatkan sejauh mana organisasi mampu tumbuh, baik dari sisi jumlah layanan, cakupan wilayah, maupun volume pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

Pada sub kriteria pertama yaitu tenaga kerja, berdasarkan hasil penelitian di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung diketahui bahwa jumlah tenaga kerja yang ditugaskan untuk mendukung operasional ADM masih relatif terbatas dibandingkan cakupan wilayah layanan yang luas. Selain itu, sebagian besar tenaga kerja belum memiliki pelatihan teknis khusus terkait pengelolaan sistem ADM dan troubleshooting jika terjadi kendala. Kondisi ini menyebabkan proses layanan terkadang tidak berjalan optimal, terutama ketika terjadi gangguan teknis atau peningkatan volume permohonan layanan dari masyarakat.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa keterbatasan tenaga kerja berdampak pada dua hal utama. Pertama, waktu respon terhadap masalah teknis menjadi lebih lama karena harus menunggu pegawai tertentu yang memiliki keahlian teknis. Kedua, beban kerja pegawai yang bertugas menjadi semakin berat, sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan jumlah dan kompetensi tenaga kerja menjadi salah satu faktor strategis yang harus diperhatikan DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung untuk mendukung pertumbuhan organisasi dan efektivitas pelayanan ADM.

Selanjutnya, pada sub kriteria fasilitas pelayanan hasil penelitian menunjukkan bahwa DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung telah melakukan upaya signifikan untuk memperluas akses pelayanan dengan mendistribusikan mesin ADM ke 130 desa dan 10 kelurahan. Namun, distribusi ini baru mencakup sekitar setengah dari total desa dan kelurahan yang ada di Kabupaten Bandung, yang berjumlah 270

desa dan 10 kelurahan. Artinya, masih terdapat 140 desa yang belum memiliki mesin ADM, sehingga masyarakat di wilayah tersebut harus mengakses layanan ADM di desa atau kelurahan lain yang memiliki mesin, atau datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL.

Analisis lebih lanjut menemukan bahwa keterbatasan fasilitas pelayanan ini berdampak langsung pada efektivitas organisasi, khususnya dalam aspek pemerataan akses dan kepuasan masyarakat. Masyarakat di wilayah yang belum memiliki mesin ADM harus menempuh jarak yang lebih jauh, yang pada akhirnya dapat mengurangi antusiasme dan frekuensi pemanfaatan layanan ADM. Selain itu, keterbatasan jumlah mesin ADM juga meningkatkan beban penggunaan di lokasi yang sudah tersedia, yang dapat menyebabkan antrean lebih panjang dan potensi gangguan teknis akibat penggunaan berlebih.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun keberadaan ADM membawa dampak positif bagi percepatan dan kemudahan layanan kependudukan, upaya pemerataan fasilitas pelayanan masih menjadi tantangan besar bagi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah mempercepat distribusi mesin ADM ke desa dan kelurahan yang belum terjangkau, serta memastikan ketersediaan infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan listrik yang stabil. Langkah ini penting untuk meningkatkan efektivitas organisasi, baik dari segi pemerataan pelayanan maupun kepuasan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik.

Terakhir, pada sub kriteria inovasi baru pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung, hadirnya Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) menjadi salah satu bentuk nyata inovasi baru pelayanan. ADM dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan secara mandiri,

seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen lainnya, tanpa harus menunggu lama di loket pelayanan. Inovasi ini bertujuan menjawab tantangan tingginya antrian pelayanan manual dan mendorong percepatan layanan administrasi kependudukan.

Analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ADM memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas organisasi. Hal ini tercermin dari data pencetakan dokumen melalui ADM yang terus meningkat setiap bulannya. Selain itu, ADM juga mendapat respons positif dari masyarakat karena dinilai lebih cepat, transparan, dan mengurangi interaksi tatap muka yang sebelumnya sering memicu keluhan terkait pelayanan.

Namun, inovasi ADM juga dihadapkan pada beberapa tantangan. Pertama, masih terbatasnya distribusi mesin ADM di seluruh desa dan kelurahan menyebabkan inovasi ini belum sepenuhnya dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Bandung. Kedua, sebagian masyarakat yang berusia lanjut atau memiliki keterbatasan literasi digital masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan mesin ADM tanpa pendampingan petugas. Ketiga, gangguan teknis yang terjadi pada sistem SIAK pusat juga berdampak langsung terhadap kelancaran pelayanan ADM.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun ADM merupakan inovasi baru yang potensial dan strategis, implementasinya masih memerlukan penguatan, baik dari segi pemerataan fasilitas, peningkatan literasi digital masyarakat, maupun penyiapan tenaga pendukung yang terlatih untuk membantu pengguna di lokasi ADM. Penelitian ini merekomendasikan agar DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung terus mengembangkan inovasi turunan berbasis ADM, seperti fitur layanan tambahan yang lebih ramah pengguna dan program edukasi digital kepada masyarakat.

5. Stabilitas

Stabilitas memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga keberlanjutan dan efektivitas organisasi, khususnya dalam konteks Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Stabilitas tidak hanya mencakup kemampuan organisasi untuk mempertahankan kinerja secara konsisten dari waktu ke waktu, tetapi juga mencakup ketahanan sistem layanan serta kesiapan sumber daya manusia dan sarana pendukung yang menopang kelancaran operasional. Selaras dengan teori Thorndike dalam (Steers, 1985) yang menjelaskan bahwa stabilitas organisasi mencerminkan keseimbangan antara kemampuan beradaptasi dan konsistensi pelayanan, penelitian ini menunjukkan bagaimana Disdukcapil Kabupaten Bandung berupaya menjaga kestabilan kinerja layanan ADM agar tetap optimal meskipun dihadapkan dengan berbagai tantangan, baik internal maupun eksternal.

Pertama, dari sub kriteria konsistensi kinerja. Berdasarkan hasil penelitian di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung, upaya menjaga konsistensi kinerja terlihat dari penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan ADM, pembagian tugas yang jelas di internal organisasi, serta pemantauan rutin terhadap kinerja mesin ADM dan petugas yang mendampingi. Data pencetakan dokumen melalui ADM juga menunjukkan tren yang relatif stabil pada beberapa bulan terakhir, meskipun sempat terjadi penurunan ketika terjadi gangguan teknis pada sistem SIAK pusat.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa salah satu tantangan utama dalam menjaga konsistensi kinerja pelayanan ADM adalah ketergantungan pada sistem SIAK nasional. Ketika sistem SIAK mengalami pemeliharaan atau gangguan, layanan ADM ikut terhenti sementara waktu. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas yang memiliki kemampuan teknis dalam menangani gangguan mesin ADM juga menjadi faktor yang memengaruhi konsistensi pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk atau akhir pekan.

Ketahanan sistem ADM merupakan sub kriteria kedua yang menjadi pondasi penting bagi terjaganya stabilitas layanan. Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil Kabupaten Bandung telah menerapkan sistem pemantauan digital yang terintegrasi dengan SIAK untuk memantau setiap aktivitas cetak dokumen di ADM. Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas menjelaskan bahwa jika terjadi kendala seperti gangguan jaringan pusat atau update sistem, Disdukcapil selalu berkoordinasi dengan Ditjen Dukcapil pusat untuk pemulihan. Selain itu, ketersediaan cadangan bahan habis pakai dan perangkat cadangan juga menjadi strategi penting untuk memastikan layanan ADM tetap berjalan meskipun ada gangguan teknis. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pemeliharaan mesin dilakukan secara berkala, sehingga potensi kerusakan dapat diantisipasi lebih awal. Dengan adanya sistem monitoring dan pemeliharaan rutin ini, Disdukcapil Kabupaten Bandung berhasil menjaga stabilitas layanan ADM agar tetap dapat dimanfaatkan masyarakat kapan pun dibutuhkan.

Ketahanan sumber daya menjadi sub kriteria ketiga dalam dimensi stabilitas yang mencakup kesiapan SDM dan sarana pendukung. Berdasarkan hasil penelitian, pelatihan rutin kepada operator desa dan petugas teknis menjadi salah satu kunci dalam menjaga kesiapan SDM. Kepala Bidang PIAK menyampaikan bahwa Disdukcapil secara berkala mengadakan bimbingan teknis dan pendampingan agar operator desa memiliki kemampuan menangani kendala operasional ADM secara mandiri sebelum melapor ke tingkat kabupaten. Selain itu, keterlibatan petugas desa juga menjadi kekuatan penting karena mereka memiliki kedekatan langsung dengan masyarakat, sehingga mampu mengedukasi warga tentang penggunaan ADM. Dari sisi sarana, ketersediaan bahan cetak, pemeliharaan mesin, dan pengawasan oleh tim teknis turut mendukung terciptanya layanan yang stabil. Kendati demikian, tantangan tetap ada, seperti keterbatasan jumlah teknisi di lapangan dan variasi tingkat literasi digital operator desa, namun langkah antisipasi

melalui pelatihan dan peningkatan koordinasi telah dijalankan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung telah menunjukkan kinerja yang baik dalam menjaga stabilitas layanan ADM. Hal ini tercermin dari stabilitas jumlah dokumen yang tercetak, ketahanan sistem yang meminimalkan gangguan layanan, serta kesiapan sumber daya manusia dan sarana yang mendukung kelancaran operasional ADM. Meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa desa dan perlunya peningkatan kapasitas operator desa, langkah-langkah strategis yang telah diambil organisasi menunjukkan adanya komitmen kuat untuk mempertahankan stabilitas pelayanan ADM secara berkelanjutan. Dengan demikian, ADM tidak hanya menjadi inovasi yang berhasil diterapkan, tetapi juga berhasil dipertahankan sebagai layanan yang stabil dan dapat diandalkan oleh masyarakat Kabupaten Bandung.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap lima kriteria efektivitas organisasi menurut Thorndike dalam (Steers, 1985) yakni produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, pertumbuhan, dan stabilitas dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung pada Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) telah menunjukkan capaian yang cukup baik, namun tetap menghadapi sejumlah kendala substantif yang menghambat optimalisasi dan keberlanjutan pelaksanaannya.

1. Kriteria produktivitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah dokumen kependudukan yang dicetak melalui ADM cukup besar, dengan rata-rata mencapai sekitar 9.000 dokumen per bulan di seluruh Kabupaten Bandung. Ini menandakan adanya penerimaan masyarakat terhadap layanan ADM. Namun demikian, pemanfaatannya belum merata: terdapat desa yang aktif memanfaatkan ADM, sementara sebagian lainnya relatif rendah akibat keterbatasan sosialisasi, literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya peran petugas desa sebagai ujung tombak pelayanan.
2. Laba bersih, secara keseluruhan penggunaan anggaran ADM dapat dikatakan efisien, karena surplus anggaran operasional yang muncul relatif kecil (sekitar Rp100–200 juta) dan dialokasikan kembali untuk kebutuhan pendukung layanan seperti pemeliharaan, pelatihan, dan sosialisasi. Namun, belum meratanya distribusi ADM dan tingkat pemanfaatan yang bervariasi antar desa menyebabkan efisiensi anggaran belum mencapai potensi maksimal, karena biaya operasional tetap harus dikeluarkan meskipun beberapa mesin ADM kurang dimanfaatkan.

3. Kriteria penyelesaian misi, ADM terbukti mendukung terwujudnya misi Disdukcapil Kabupaten Bandung untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan mandiri. Warga tidak perlu lagi datang langsung ke kantor dinas atau kecamatan, cukup mencetak dokumen sendiri di desa menggunakan ADM. Namun, belum meratanya distribusi ADM, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta ketimpangan literasi digital menjadi tantangan yang harus segera diatasi agar misi pelayanan inklusif benar-benar terwujud.
4. Kriteria Pertumbuhan, realisasi program kerja terkait ADM berjalan cukup progresif, mulai dari pengadaan alat baru, pemeliharaan rutin, pelatihan operator, hingga penguatan sistem informasi yang terintegrasi dengan aplikasi digital seperti BDS dan IKD. Namun, tingkat pertumbuhan pemanfaatan ADM belum seragam; ada kecenderungan stagnasi di desa-desa tertentu akibat rendahnya intensitas sosialisasi dan keterbatasan partisipasi aktif perangkat desa.
5. Kriteria stabilitas, pelaksanaan layanan ADM didukung oleh sistem informasi kependudukan (SIK) yang memungkinkan monitoring real-time, pengawasan operasional harian, serta helpdesk teknis untuk menangani gangguan dengan cepat. Namun demikian, stabilitas layanan ADM masih bergantung pada infrastruktur jaringan pusat dan listrik; gangguan teknis dapat menyebabkan keterlambatan layanan, sehingga stabilitas belum sepenuhnya dapat dijamin.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung pada Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) telah memberikan kontribusi positif terhadap percepatan dan pemerataan pelayanan dokumen kependudukan. Inovasi ini juga memperlihatkan komitmen Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern dan mandiri.

Namun, penelitian ini juga menemukan sejumlah kekurangan yang perlu segera diperbaiki, antara lain seperti belum meratanya distribusi mesin ADM ke seluruh desa dan kelurahan, tingkat literasi digital masyarakat yang masih bervariasi sehingga memengaruhi pemanfaatan ADM, ketergantungan layanan ADM pada jaringan pusat yang sewaktu-waktu dapat mengalami gangguan, belum maksimalnya peran serta petugas desa dalam mengedukasi dan mengajak masyarakat memanfaatkan ADM, serta sosialisasi program ADM yang belum menjangkau seluruh lapisan Masyarakat khususnya kelompok usia lanjut dan warga di wilayah pelosok.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan saran untuk instansi terkait dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kabupaten Bandung perlu membentuk tim pendamping teknis khusus ADM di tingkat kabupaten yang bertugas memfasilitasi pelatihan, *troubleshooting*, serta pemantauan rutin kinerja ADM di tiap desa. Perlu juga disusun strategi komunikasi yang lebih menyeluruh, memanfaatkan kombinasi media digital (aplikasi, media sosial) dan media tradisional (spanduk, baliho, sosialisasi langsung di forum desa) agar pemahaman masyarakat meningkat. Selain itu, pemberdayaan perangkat desa dan pemuda setempat sebagai agen literasi digital akan membantu meningkatkan pemanfaatan ADM secara berkelanjutan. Disdukcapil juga disarankan untuk rutin mengevaluasi distribusi dan pemanfaatan ADM, menyesuaikan kebijakan penempatan dengan data kebutuhan dan tingkat kepadatan penduduk.
2. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian hanya berfokus pada efektivitas organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam Implementasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), sehingga belum menggambarkan secara komprehensif persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Kedua, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jumlah informan

terbatas sehingga hasil yang diperoleh belum dapat digeneralisasikan ke wilayah lain. Berdasarkan keterbatasan tersebut, Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperdalam kajian mengenai model efektivitas organisasi layanan publik berbasis teknologi digital seperti ADM dengan memasukkan variabel tambahan, misalnya: tingkat literasi digital masyarakat, pengaruh budaya organisasi, kualitas kepemimpinan, serta peran komunikasi lintas sektor. Selain itu, penting dilakukan studi komparatif antara desa atau kecamatan dengan tingkat pemanfaatan ADM yang tinggi dan rendah, untuk menemukan faktor kunci yang membedakan capaian efektivitas. Penelitian lanjutan juga dapat menganalisis secara kuantitatif dampak pemanfaatan ADM terhadap kepuasan publik dan efisiensi waktu layanan, sehingga diperoleh gambaran lebih objektif dan generalisabel.

Dengan penerapan saran-saran di atas, diharapkan program *Anjungan Dukcapil Mandiri* (ADM) di Kabupaten Bandung tidak hanya menjadi simbol inovasi layanan digital, tetapi juga mampu meningkatkan efektivitas organisasi Disdukcapil secara nyata, memperluas pemerataan akses pelayanan kependudukan, serta mendorong terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, mandiri, dan inklusif bagi seluruh masyarakat Kabupaten Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 1–13.
- Andaryani, S., Huspita Sari, F., Utami Dwikurniawati, I., & Puji Lestari, D. (2024). Copyright @ Ade Uswatun Hasanah. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(5), 5228–5235.
- Ardan, M., & Jaelani, A. (2021). *Manajemen sumber daya manusia: Turnover intention dapat mempengaruhi kualitas kinerja perusahaan*. Yogyakarta: CV. Pena Persada.
- Argyris, C. (1968). Organizational effectiveness. In D. L. Sills, *International Encyclopedia of Social Science*. New York: The Macmillan Company and The Free Press.
- Campbell, A., Jane, B., & Reeca. (1974). *Biology*. Benjamin Cummings.
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis penerapan electronic government melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) (Studi kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika*, 10(2), 637–652.
- 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. *JUDICIOUS*, 5(1), 60–71.
- Gie, T. L. (1998). *Ensiklopedia administrasi*. Gunung Agung.
- Iriawan, H. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DISTRIK SAMOFA KABUPATEN BIAK NUMFOR. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 18(1), 1–9.
- Kartapati, Umar, M. K., & Muammar Khadafie. (2023). *Analisis inovasi pelayanan publik pada administrasi kependudukan melalui Kadoku Sehati*

- di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat.*
- Mokoginta, R. H., Posumah, J. H., & Palar, N. (2021). Efektivitas penggunaan aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (KINALANG) pada era new normal di Kota Kotamobagu. *JAP*, 7(110), 1–8.
- Mozin, S. Y., Bangko, N. R., & Juliawati, N. K. (2025). Ruang lingkup dan dasar hukum pelayanan publik. *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 1–10.
- Musdalifah, L. (2025). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital (Studi pada Desa Banjararum, Kecamatan Singosari Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 19(3), 54–63.
- Nurharpani. (2020). Perkembangan ilmu administrasi dan fungsinya untuk mendukung perkembangan ilmu administrasi. *Ensiklopedia Social Review*, 2(1), 9–13.
- Ombudsman. (2022). *Laporan Triwulan I Tahun 2022*. Ombudsman RI.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Putri, M. A. (2024). Strategi pengelolaan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat Kota Bengkulu. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 2(1), 130–143.
- Purnomo, A. J. (2006). *Analisis efektivitas organisasi Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Batang* [Tesis]. Universitas Diponegoro.
- Rahman, S. (2023). *Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri dalam peningkatan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta* [Disertasi, IPDN].
- Rahmatia, R. N. (2023). *Jurnal Reskiyani Nurul Rahmatia 19071101183 (2). Lex Administratum*, XII(1).
- Rares, J. J., & Tulus, F. (2022). Efektivitas pelayanan publik masa Covid-19

- di Kantor Kelurahan Singkil Dua Kota Manado Friscillia Ratuhanrasa. *Jurnal Administrasi Publik JAP*, 8(123), 1–9.
- Rasyidin, R. A., & Pahlevi, T. (2021). Efektivitas penerapan e-performance di Kelurahan Gunung Anyar Tambak Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 1, 169–185.
- Ridwan, M. (2021). *Buku ekonomi publik*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Buku ajar pengantar ilmu administrasi publik*. Sidoarjo:UMSIDA Press.
- Sakti, F. (2020). *Sistem administrasi negara Indonesia*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Septiana, D., Hayat, & Rachmatullah Putra, L. (2023). Inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan. *Journal Publicuho*, 5(4), 1343–1354.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Siregar, A., & Salomo, R. (2020). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN DALAM NEGERI DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 5(1), 2721–0537.
- Suseno, L. A. (2024). *Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru* [Disertasi, Universitas Islam Kalimantan MAB].
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi: Kaidah perilaku* (Magdalena, Trans.). Erlangga.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Pendistribusian Mesin ADM

Data Pendistribusian Mesin ADM Kabupaten Bandung		
No	Kecamatan	Desa/Kelurahan
1	Kecamatan Cileunyi	- Desa Cibiru Wetan - Desa Cibiru Hilir - Desa Cileunyi Wetan - Desa Cinunuk
2	Kecamatan Cimenyan	- Kelurahan Cibeunying - Kelurahan Padasuka - Desa Cikadut - Desa Sindanglaya
3	Kecamatan Cilengkrang	- Desa Jatiendah - Desa Girimekar - Desa Cipanjalu
4	Kecamatan Bojongsoang	- Desa Tegalar - Desa Lengkong - Desa Cipagalo
5	Kecamatan Paseh	- Desa Drawati - Desa Tangsimekar - Desa Cipedes - Desa Cipaku - Desa Karangtunggal
6	Kecamatan Baleendah	- Kelurahan Baleendah - Kelurahan Andir - Kelurahan Manggahang - Kelurahan Wargamekar - Kelurahan Jelekong - Desa Bojongmalaka - Desa Rancamanyar
7	Kecamatan Margahayu	- Kelurahan Sulaiman - Desa Sukamenak - Desa Margahayu Selatan
8	Kecamatan Arjasari	- Desa Rancakole - Desa Wargaluyu - Desa Baros - Desa Arjasari - Desa Ancolmekar
9	Kecamatan Majalaya	Desa Padaulun

		• Desa Neglasari • Desa Wangisagara • Desa Biru • Desa Sukamaju
10	Kecamatan Katapang	• Desa Cilampeni • Desa Gandasari • Desa Banyusari • Desa Sangkanhurip
11	Kecamatan Nagreg	• Desa Ciaro • Desa Bojong • Desa Nagreg Keban • Desa Ganjar Sabar
12	Kecamatan Cikancung	• Desa Ciluluk • Desa Hegarmanah • Desa Megarlaksana
13	Kecamatan Ibum	• Desa Laksana • Desa Tanggulun • Desa Karyalaksana • Desa Pangguh • Desa Mekarwangi
14	Kecamatan Cicalengka	• Desa Cicalengka Wetan • Desa Cicalengka Kulon • Desa Tanjungwangi • Desa Dampit • Desa Nagrog • Desa Waluya
15	Kecamatan Banjaran	• Desa Banjaran Wetan • Desa Banjaran Kulon • Desa Mekarjaya • Desa Pasirmulya • Desa Kiangroka • Desa Neglasari
16	Kecamatan Solokan Jeruk	• Desa Bojongemas • Desa Solokan Jeruk • Desa Panyadap
17	Kecamatan Cangkuang	• Desa Nagrak • Desa Bandasari • Desa Jatisari
18	Kecamatan Margaasih	• Desa Nanjung • Desa Cigondewah Hilir • Desa Rahayu • Desa Mekar Rahayu
19	Kecamatan Cimaung	• Desa Mekarsari

		• Desa Cikalong • Desa Sukamaju • Desa Cimaung • Desa Warjabakti
20	Kecamatan Pacet	• Desa Maruyung • Desa Cikitu • Desa Nagrak • Desa Cinaggela • Desa Tanjungwangi
21	Kecamatan Rancaekek	• Kelurahan Rancaekek Kencana • Desa Sukamanah • Desa Bojongsalam • Desa Sukamluya • Desa Tegal Sumedang • Desa Nanjung Mekar
22	Kecamatan Ciparay	• Desa Sumbersari • Desa Cihelang • Desa Cikoneng • Desa Serangmekar • Desa Mekarlaksana • Desa Pakurandang • Desa Sagaracipta • Desa Gunung Leutik
23	Kecamatan Soreang	• Desa Sukanagara • Desa Pamekaran • Desa Sukajadi • Desa Parungserab • Mall Pelayanan Publik
24	Kecamatan Pasirjambu	• Desa Sugihmukti • Desa Cukanggenteng • Desa Cibodas • Desa Margamulya • Desa Tenjolaya
25	Kecamatan Ciwidey	• Desa Rawabogo • Desa Ciwidey • Desa Panundaan
26	Kecamatan Dayeuhkolot	• Kelurahan Pasawahan • Desa Citereup • Desa Sukapura • Desa Dayeuhkolot • Desa Cangkuang Wetan
27	Kecamatan Kertasari	• Desa Neglawangi • Desa Sukapura • Desa Cihapuk

28	Kecamatan Pameungpeuk	• Desa Rancamulya • Desa Bojongkunci • Desa Bojongmangu
29	Kecamatan Kutawaringin	• Desa Buninagara • Desa Jelegong • Desa Pameuntasan • Desa Jatisari • Desa Cibodas
30	Kecamatan Rancabali	• Desa Cipelang • Desa Sukaresmi • Desa Alamendah
31	Kecamatan Pangalengan	• Desa Sukamanah • Desa Tribaktimulya • Desa Wanasuka • Desa Pulosari • Desa Margamekar • Desa Margaluyu



Lampiran 2 Pedoman Observasi

No.	Kriteria	Aspek Yang Diamati
1	Produktivitas	Mengamati seberapa banyak layanan dokumen kependudukan yang dapat dihasilkan melalui ADM dan seberapa tepat waktu penyelesaiannya.
2	Laba Bersih	Mengamati efisiensi penggunaan anggaran dalam pelaksanaan layanan ADM serta sisa anggaran setelah kegiatan berjalan.
3	Penyelesaian Misi	Menilai kesesuaian layanan ADM dengan tujuan utama Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan mandiri.
4	Pertumbuhan	Mengamati perkembangan jumlah mesin ADM yang terdistribusi, serta peningkatan jumlah pengguna atau layanan yang dilakukan melalui ADM.
5	Stabilitas	Mengamati konsistensi operasional ADM, termasuk kendala teknis yang muncul dan kemampuan organisasi dalam menjaga kelangsungan layanannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung	Produktivitas	• Jumlah output layanan yang dihasilkan • Volume pemanfaatan layanan • Tingkat penyelesaian layanan	1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai jumlah dokumen kependudukan yang dicetak melalui mesin ADM selama ini? 2. Sejauh mana masyarakat memanfaatkan mesin ADM dibandingkan layanan manual? 3. Apakah pelayanan melalui ADM dapat diselesaikan sesuai dengan target waktu yang ditentukan?
	Laba Bersih	• Persentase selisih antara anggaran yang diterima dan biaya operasional • Jumlah surplus anggaran setelah pengeluaran • Efisiensi penggunaan anggaran terhadap hasil layanan	1. Apakah anggaran yang digunakan untuk pengelolaan ADM sebanding dengan biaya operasionalnya? 2. Apakah terdapat anggaran yang tersisa setelah pelaksanaan layanan ADM? Jika ya, bagaimana pemanfaatannya? 3. Apakah menurut Bapak/Ibu anggaran yang digunakan untuk ADM memberikan hasil layanan yang sepadan?
	Penyelesaian Misi	• Tingkat pencapaian target layanan kependudukan • Kesesuaian layanan ADM dengan misi pelayanan • Realisasi program kerja terkait pemanfaatan ADM	1. Apakah target jumlah pelayanan dokumen melalui ADM telah tercapai sesuai rencana organisasi? 2. Bagaimana peran ADM dalam mewujudkan misi Disdukcapil yaitu pelayanan yang cepat, mudah, dan mandiri? 3. Apa saja program kerja yang telah dilaksanakan untuk meningkatkan penggunaan ADM oleh masyarakat?

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
	Pertumbuhan	• Tenaga Kerja • Fasilitas Pelayanan • Inovasi Baru Pelayanan	1. Apakah ada penguatan kapasitas SDM untuk mendukung pengoperasian ADM? 2. Bagaimana perkembangan fasilitas yang menunjang keberfungsian ADM di berbagai wilayah? 3. Apakah ada inovasi baru yang dikembangkan untuk menunjang atau mengoptimalkan penggunaan ADM?
	Stabilitas	• Konsistensi kinerja. • Ketahanan sistem • Ketahanan Sumber Daya	1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai konsistensi operasional ADM sejak mulai digunakan hingga sekarang? 2. Apakah sistem ADM cukup andal dalam menghadapi gangguan teknis atau jaringan? 3. Apakah sumber daya yang dimiliki saat ini cukup untuk menjaga keberlangsungan layanan ADM secara berkelanjutan?

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
Sekretaris Disdukcapil Kab. Bandung	Produktivitas	• Jumlah output layanan yang dihasilkan • Volume pemanfaatan layanan • Tingkat penyelesaian layanan	1. Seberapa banyak dokumen kependudukan yang dicetak melalui ADM dalam satu bulan terakhir? 2. Bagaimana tren penggunaan ADM oleh masyarakat dalam kurun waktu satu tahun terakhir? 3. Apakah layanan yang diproses melalui ADM dapat diselesaikan dengan lancar dan sesuai target waktu layanan?

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
	Laba Bersih	• Persentase selisih antara anggaran yang diterima dan biaya operasional • Jumlah surplus anggaran setelah pengeluaran • Efisiensi penggunaan anggaran terhadap hasil layanan	1. Bagaimana efisiensi operasional sistem ADM jika dibandingkan dengan alokasi anggarannya? 2. Apakah setelah pelaksanaan kegiatan terkait ADM terdapat anggaran tersisa, dan bagaimana kelolaannya? 3. Apakah hasil layanan ADM sudah mencerminkan penggunaan anggaran yang efisien dari sisi teknologi informasi?
	Penyelesaian Misi	• Tingkat pencapaian target layanan kependudukan • Kesesuaian layanan ADM dengan misi pelayanan • Realisasi program kerja terkait pemanfaatan ADM	1. Apakah target pemanfaatan ADM yang telah ditetapkan dalam rencana kerja berhasil tercapai? 2. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem ADM mendukung misi Disdukcapil dalam menciptakan layanan kependudukan berbasis digital dan mudah diakses masyarakat? 3. Program apa saja yang telah dilaksanakan oleh bidang informasi untuk mendukung pemanfaatan ADM?
	Pertumbuhan	• Tenaga Kerja • Fasilitas Pelayanan • Inovasi Baru Pelayanan	1. Apakah ada pelatihan atau peningkatan kapasitas SDM terkait pengelolaan data ADM? 2. Bagaimana perkembangan infrastruktur teknologi pendukung ADM seperti jaringan, server, dan sistem pendukung lainnya? 3. Apakah ada rencana inovasi layanan berbasis digital lainnya yang terintegrasi dengan ADM?

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
	Stabilitas	• Konsistensi kinerja. • Ketahanan sistem • Ketahanan Sumber Daya	1. Bagaimana konsistensi kinerja sistem ADM dalam memberikan layanan sejak dioperasikan? 2. Apa saja kendala teknis yang sering terjadi pada sistem ADM dan bagaimana penanganannya? 3. Apakah sumber daya teknologi dan SDM saat ini cukup untuk menjaga keberlangsungan sistem ADM ke depan?

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Produktivitas	• Jumlah output layanan yang dihasilkan • Volume pemanfaatan layanan • Tingkat penyelesaian layanan	1. Berapa rata-rata jumlah dokumen yang dihasilkan melalui mesin ADM setiap bulan menurut data sistem? 2. Bagaimana tingkat pemanfaatan mesin ADM oleh masyarakat dari sisi akses dan transaksi layanan digital? 3. Apakah sistem informasi mendukung penyelesaian layanan ADM secara tepat waktu dan tanpa hambatan teknis?
	Laba Bersih	• Persentase selisih antara anggaran yang diterima dan biaya operasional • Jumlah surplus anggaran setelah pengeluaran	1. Bagaimana sistem mendukung pemantauan efisiensi biaya operasional ADM dibandingkan anggaran yang dialokasikan? 2. Apakah sistem pelaporan informasi mencatat adanya sisa anggaran operasional

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
		• Efisiensi penggunaan anggaran terhadap hasil layanan	ADM dan bagaimana datanya dikelola? 3. Menurut Anda, sejauh mana sistem informasi berperan dalam mengoptimalkan hasil layanan sesuai anggaran yang tersedia?
	Penyelesaian Misi	• Tingkat pencapaian target layanan kependudukan • Kesesuaian layanan ADM dengan misi pelayanan • Realisasi program kerja terkait pemanfaatan ADM	1. Apakah sistem telah mencatat pencapaian target layanan dokumen melalui ADM secara akurat dan teratur? 2. Bagaimana peran sistem informasi dalam memastikan bahwa ADM mendukung misi pelayanan cepat, mudah, dan mandiri? 3. Apa saja bentuk dukungan teknis dan sistem yang dilakukan oleh seksi Anda dalam mendukung program kerja ADM?
	Pertumbuhan	• Tenaga Kerja • Fasilitas Pelayanan • Inovasi Baru Pelayanan	1. Apakah tenaga IT yang menangani sistem ADM sudah mencukupi dan memiliki kompetensi yang sesuai? 2. Bagaimana kondisi infrastruktur teknologi (jaringan, perangkat lunak) yang mendukung layanan ADM? 3. Apakah sedang dikembangkan inovasi sistem baru yang akan diintegrasikan dengan ADM ke depannya?
	Stabilitas	• Konsistensi kinerja. • Ketahanan sistem • Ketahanan Sumber Daya	1. Apakah sistem ADM berjalan konsisten tanpa gangguan teknis dalam waktu lama? 2. Sejauh mana sistem ADM mampu bertahan dari gangguan, baik teknis maupun jaringan?

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
			3. Bagaimana kesiapan sistem cadangan atau backup untuk menjaga kelangsungan layanan ADM jika terjadi gangguan?

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK Disdukcapil Kab. Bandung	Produktivitas	• Jumlah output layanan yang dihasilkan • Volume pemanfaatan layanan • Tingkat penyelesaian layanan	• Bagaimana jumlah dokumen kependudukan yang diolah dan dicetak melalui ADM berdasarkan data yang tersedia? • Sejauh mana data menunjukkan peningkatan penggunaan ADM oleh masyarakat dari waktu ke waktu? • Apakah penyajian data menunjukkan bahwa layanan ADM diselesaikan sesuai waktu standar pelayanan?
	Laba Bersih	• Persentase selisih antara anggaran yang diterima dan biaya operasional • Jumlah surplus anggaran setelah pengeluaran • Efisiensi penggunaan anggaran terhadap hasil layanan	• Apakah seksi Anda memiliki data yang menunjukkan efisiensi biaya operasional ADM dibandingkan anggaran yang diterima? • Apakah ada data yang menunjukkan sisa anggaran kegiatan ADM dan bagaimana informasi tersebut digunakan? • Bagaimana Anda menilai keterkaitan antara data pembiayaan dan hasil

			layanan ADM dari sisi efisiensi?
	Penyelesaian Misi	• Tingkat pencapaian target layanan kependudukan • Kesesuaian layanan ADM dengan misi pelayanan • Realisasi program kerja terkait pemanfaatan ADM	• Berdasarkan data yang Anda kelola, apakah target-target layanan melalui ADM telah tercapai secara konsisten? • Apakah data yang Anda sajikan mendukung penilaian bahwa ADM berjalan sesuai dengan misi pelayanan Disdukcapil? • Apakah ada data yang mencerminkan capaian program kerja khusus terkait pemanfaatan ADM?
	Pertumbuhan	• Tenaga Kerja • Fasilitas Pelayanan • Inovasi Baru Pelayanan	• Apakah ada peningkatan jumlah atau kompetensi tenaga kerja dalam pengolahan data ADM? • Bagaimana perkembangan dukungan data terhadap fasilitas pelayanan yang menggunakan ADM? • Adakah inovasi berbasis data yang sedang dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas layanan ADM?
	Stabilitas	• Konsistensi kinerja. • Ketahanan sistem • Ketahanan Sumber Daya	• Apakah data penggunaan ADM menunjukkan kinerja yang konsisten dari waktu ke waktu?

			• Apakah Anda mencatat adanya gangguan sistem atau gangguan data yang mempengaruhi layanan ADM? • Apakah dari sisi data, ada informasi mengenai kecukupan sumber daya untuk menunjang kelangsungan layanan ADM?
--	--	--	--

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
Staff Ahli Pratama Administrator Database Kependudukan Bidang PIAK Disudukcapil Kab. Bandung	Produktivitas	• Jumlah output layanan yang dihasilkan • Volume pemanfaatan layanan • Tingkat penyelesaian layanan	• Berapa rata-rata jumlah dokumen yang dihasilkan melalui mesin ADM setiap bulan menurut data system? • Bagaimana tingkat pemanfaatan mesin ADM oleh masyarakat dari sisi akses dan transaksi layanan digital? • Apakah sistem informasi mendukung penyelesaian layanan ADM secara tepat waktu dan tanpa hambatan teknis?
	Laba Bersih	• Persentase selisih antara anggaran yang diterima dan biaya operasional • Jumlah surplus anggaran setelah pengeluaran • Efisiensi penggunaan anggaran	• Bagaimana sistem mendukung pemantauan efisiensi biaya operasional ADM dibandingkan anggaran yang dialokasikan? • Apakah 146system pelaporan informasi mencatat adanya sisa anggaran operasional ADM dan bagaimana datanya dikelola?

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
		terhadap hasil layanan	• sejauh mana sistem informasi berperan dalam mengoptimalkan hasil layanan sesuai anggaran yang tersedia?
	Penyelesaian Misi	• Tingkat pencapaian target layanan kependudukan • Kesesuaian layanan ADM dengan misi pelayanan • Realisasi program kerja terkait pemanfaatan ADM	• Apakah sistem telah mencatat pencapaian target layanan dokumen melalui ADM secara akurat dan teratur? • Bagaimana peran sistem informasi dalam memastikan bahwa ADM mendukung misi pelayanan cepat, mudah, dan mandiri? • Apa saja bentuk dukungan teknis dan sistem yang dilakukan oleh seksi Anda dalam mendukung program kerja ADM?
	Pertumbuhan	• Tenaga Kerja • Fasilitas Pelayanan • Inovasi Baru Pelayanan	• Apakah tenaga yang menangani sistem ADM sudah mencukupi dan memiliki kompetensi yang sesuai? • Bagaimana kondisi infrastruktur teknologi (jaringan, perangkat lunak) yang mendukung layanan ADM? • Apakah sedang dikembangkan inovasi sistem baru yang akan diintegrasikan dengan ADM ke depannya?

Nama Partisipan/ Jabatan	Kriteria	Sub Kriteria	Pertanyaan
	Stabilitas	• Konsistensi kinerja. • Ketahanan sistem • Ketahanan Sumber Daya	• Apakah sistem ADM berjalan konsisten tanpa gangguan teknis dalam waktu lama? • Sejauh mana sistem ADM mampu bertahan dari gangguan, baik teknis maupun jaringan? • Bagaimana kesiapan sistem cadangan atau backup untuk menjaga kelangsungan layanan ADM jika terjadi gangguan?



Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN RAYA SOREANG KM. 17 TELP/FAX. (022) 5891580 SOREANG 40912

eMail : badankesbangpol@bandungkab.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070 / 2089 / Bid Wasbang

- a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Perangkat Daerah yang Melaksanakan Urusan Pemerintah di Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
- b. Menimbang : 1. Surat Permohonan dari FISIP Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung Nomor B-3209/Un 05/III 8/PP 00 9/10/2024, Tanggal 04 Oktober 2024, Perihal Permohonan Ijin Penelitian/Wawancara/Penyebaran Angket dan Data.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : MUHAMMAD NAUFAL FARUQ
2. Alamat Kampus : Jl. A.H. Nasution No. 105 Cibiru Bandung 40614
3. No. Telp/HP : 022 - 7563919
4. No. NIK : 3204081012010005
5. Tujuan : Melaporkan
6. Untuk : 1. Melaksanakan Kegiatan Penelitian/Wawancara/Penyebaran Angket dan Data dengan judul : " Efektivitas Penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bandung "
2. Lokasi/Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung
3. Waktu Kegiatan : 16 Oktober 2024 s.d 31 Desember 2024
4. Status : Baru
5. Penanggungjawab : Prof. Dr. Adon Nasrullah Jamaludin, M.Ag
7. Melaporkan hasil kegiatan kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung paling lambat 7 hari setelah selesai kegiatan.
8. Menjaga Keamanan dan Ketertiban Masyarakat selama Melaksanakan kegiatan.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat Untuk digunakan Seperlunya.

Soreang, 16 Oktober 2024

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KEPALA BIDANG IDIOLOGI WAWASAN KEBANGSAAN
DAN KETAHANAN BANGSA



DADANG ERAYWAN, SE, MAP
NIP. 19681104 199003 1 004

**Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Dari Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung**

	PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bandung Jl. Raya Soreang Km. 17 Telp. (022) 5892126 Soreang - 40911 Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat
 FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI Nomor Agenda : <u>1</u>	
Nama Alamat Pekerjaan Nomor Telepon Rincian Informasi Yang Dibutuhkan Tujuan Penggunaan Informasi Cara Memperoleh Informasi ** Cara Mendapatkan Salinan Informasi **	: Muhammad Naufal Faruq : Komplek GBI Blok E6 No.9 RT.003/008 Kel/Desa Bojongsoang Kecamatan Buah Batu – Kabupaten Bandung : Mahasiswa : 088220488791 : Data Lakip Tahun 2024 : Penelitian : 1. Melihat/Membaca/Mendengarkan/Mencatat *** 2. Mendapatkan Salinan Informasi (hardcopy / softcopy) : 1. Mengambil 2. Kurir 3. Pos 4. Fax
 SOREANG, 11 Juli 2025	
 Kuntjoro Giri W Penata Muda Tk.I NIP. 19800525 201001 1 003	 Muhammad Naufal Faruq NIM. 1218010130
 Keterangan : * Disi oleh petugas pelayanan informasi (terpusat di PPID utama) berdasarkan nomor registrasi permohonan informasi publik. ** Pilih salah satu dengan mencoret *** Coret yang tidak perlu.	

**Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara Bersama Drs. H. Yudi
Abdurahman, M.Si Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Bandung**



**Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara Bersama Cecep Hendrawan, S.IP
Sebagai Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Bandung**



**Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara Bersama Yudi Heryana, S.STP.,
M.AP Sebagai Kepala Bidang PIAK**



**Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara Bersama Hj. Enas Suhaerah, SH.,
MM Sebagai Staff Ahli Muda Administrator Database Kependudukan
Bidang PIAK**



**Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara Bersama Bibbob Hermawanto,
S.Kom Sebagai Staff Ahli Pertama Administrator Database
Kependudukan Bidang PIAK**



Lampiran 11 Data Jumlah Pencetakan Dokumen Melalui Mesin ADM

Bulan	Tahun			
	2022	2023	2024	2025
Januari	-	1.686	15.241	9.503
Februari	-	1.243	12.288	10.125
Maret	7	1.435	9.868	9.264
April	181	1.598	8.367	10.275
Mei	125	2.660	11.644	10.044
Juni	66	4.541	11.879	9.742
Juli	621	5.507	13.786	-
Agustus	162	6.811	12.526	-
September	1.546	8.262	10.226	-
Oktober	1.623	17.286	12.419	-
November	2.341	17.114	11.175	-
Desember	1.547	14.561	9.044	-
Jumlah	8.219	82.704	138.463	58.593

Lampiran 12 Surat Keterangan Pembimbing

141



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG**
Nomor : B-141/Un.05/III.8/AP/PP.00.9/05/2025

Tentang

**JUDUL DAN PEMBIMBING PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

- Menimbang** : Bahwa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah menyetujui judul skripsi yang bersangkutan pada tanggal 8 Mei 2025.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan Status IAIN Sunan Gunung Djati Bandung Menjadi UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 07 Tahun 2013 Jo. Peraturan Menteri Agama No.77 Tahun 2013 Jo. Nomor 44 Tahun 2017 Jo. No 27 Tahun 2020 dan Jo. Nomor 45 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
6. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung Nomor : 325/Un.05/II.2/KP.07.6/08/2023 tanggal 22 Agustus 2023 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Nomor: B-1438/Un.05/1.1/PP.009/09/2023 Tentang Penetapan Pedoman Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun Akademik 2023.
8. Keputusan Rektor UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Nomor: B-376/Un.05/1.1/PP.00.9/05/2024 Tentang Kalender Akademik UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun Akademik 2024/2025.
- Memperhatikan** : Surat saudara **MUHAMMAD NAUFAL FARUQ**, Nomor Pokok 1218010130, Tanggal : 12 Maret 2025 perihal pengajuan judul.
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DEKAN TENTANG JUDUL DAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**
- Pertama** : Mengesahkan Judul Skripsi:
EFEKTIVITAS ORGANISASI DISDUKCAPIL KABUPATEN BANDUNG (STUDI KASUS ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI)
- Atas Nama : **MUHAMMAD NAUFAL FARUQ**
Nomor Pokok : **1218010130**
Jurusan : **Administrasi Publik**
- Kedua** : Mengangkat saudara sebagai Pembimbing Penulisan Skripsi, sebagai berikut :
1. **Dr H. Fadjar Tri Sakti, M.Si**
2. **Dr. H Faizal Pikri, S.S. M.Ag.**
- Ketiga** : Pembimbing bertugas melakukan bimbingan penulisan skripsi sesuai dengan pedoman akademik yang berlaku pada UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
- Keempat** : Kepada Pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Kelima** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai mahasiswa yang bersangkutan lulus dalam ujian program Strata Satu (S-1);
- Keenam** : Segala sesuatu akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Bandung, 8 Mei 2025
Dekan,



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)



Prof. H. Ahmad Ali Nurdin, Ph.D

Lampiran 13 Lembar Konsultasi Bimbingan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan A.H. Nasution No. 105 Cibiru Bandung 40614 Telp. (022) 7811918 Fax. (022) 7811918
Website: www.uinsgd.ac.id e-mail: info@uinsgd.ac.id

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN

NAMA : Muhammad Naufal Faruq
NIM : 1218010130
PEMBIMBING I : Dr. Fadjar Tri Satri, M.Si
PEMBIMBING II : Drs. H. Faizal Fitri, S.S., M.A.
TANGGAL SK SKRIPSI : 8 Mei 2025
JUDUL SKRIPSI : Efektivitas Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung
Pada Angungan Dukcapil Mandiri
NO BLANKO : B-141/Un.05/III.8/AP/PP.00.9/05/2025

NO	TANGGAL	PEM BIMBING	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	9/5/2025	I	Revisi Bab I	
	10/5/2025	II	Bab I	
2	16/5/2025	I	Revisi Bab II	
	17/5/2025	II	Bab II	
3	3/6/2025	I	Revisi Bab III	
	9/6/2025	II	Bab III	
4	18/6/2025	I	Redoman Wawancara	
	19/6/2025	II	Redoma	
5	25/6/2025	I	Bab IV	
	26/6/2025	II	Bab IV	
6	9/7/2025	I	Materi Bab IV	
	10/7/2025	II	Revisi	
7	23/7/2025	I	Bab V	
	24/7/2025	II	Revisi	
8	28/7/2025	I	ACL	
	29/7/2025	II	ACL	

PEMBIMBING I

(F. T. Satri)

BANDUNG, 29 Juli 2025
PEMBIMBING II

(A. H. Faizal Fitri)

Lampiran 14 Form Turnitin

F O R M

PENGAJUAN SIDANG AKHIR (MUNAQASAH)

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK FISIP UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

Nama	: Muhammad Naufal Faruq
NIM	: 1218010130
NIK	: 320408101201005
Semester	: 8
Jumlah SKS / IPK Sementara	: 143/3.72
Nilai TOAFL (Arab)	: 454
Nilai TOEFL (English)	: 454
Telah Lulus Tahfidz (Juz 30)	: (Ya / Tidak)
Pembimbing I	: Dr. Fadjar Tri Sakti, M. Si
Pembimbing II	: Drs. H. Faizal Fikri, S. S., M. Ag.
Sub Tema yang dipilih (<i>Sesuai Roadmap Riset</i>) *	: Penguatan Ekosistem Teknologi Digital Untuk Tata Kelola Pemerintahan
Judul Tugas Akhir	: Efektivitas Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri
Pilihan Tugas Akhir (Centang Salah Satu)**	: ☒ Skripsi ☐ Artikel Ilmiah (<i>Diterbitkan Minimal Terindex Sinta 4</i>) ☐ Projek Paten Sederhana
Hasil Cek Turnitin (%)	: 12%
Link Hasil Cek Plagiasi (<i>G-Drive</i>)***	: https://drive.google.com/drive/folders/1m9BolARKQ_S7a7SqqqHA817DSmPHn8fW?usp=sharing
Link Dok-Lampiran (<i>G-Drive</i>)****	: https://drive.google.com/drive/folders/1m9BolARKQ_S7a7SqqqHA817DSmPHn8fW?usp=sharing
Catatan Pembimbing I	:

Catatan Pembimbing II :

*Roadmap dapat dilihat di website : www.ap.uinsgd.ac.id

** Centang Salah satu (Untuk Artikel, Minimal ada LoA dan Harus disertakan dengan bukti korespondensi minimal telah lolos Editor dan review).

*** Cek Plagiasi: Maksimal untuk Skripsi 25%, sedangkan Artikel dan Projek Maksimal 20% (Dapat melampirkan bukti dari Tim AP Pustaka).

**** Dokumen lampiran dapat berupa data observasi, dokumen pengujian data, hasil wawancara, dokumentasi foto/video/audio, dan data lainnya.

Bandung, 30 Juli 2025

Menyetujui,

Ketua / Sekretaris Jurusan,

Fitri Febriani Wahyu, S.IP., M.AP
NIP. 109102112019032020

Pembimbing I,

Dr. Fadjar Tri Sakti, M. Si.
NIP. 196509151997031003

Pembimbing II,

Dr. H. Faizal Fikri, S.S., M. Ag.
NIP. 198907262019032017

Catatan: Form menjadi Lampiran Tugas Akhir

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Salam, Perkenalkan Saya Muhammad Naufal Faruq, lahir di Natar Kabupaten Lampung Selatan, pada tanggal 10 Desember 2001. Saya adalah anak ketiga dari empat bersaudara sekaligus satu-satunya anak laki-laki dalam keluarga, putra dari pasangan Muhrohji dan Salsah Jaenab Rohimah. Sejak kecil, saya dididik untuk menjunjung tinggi kejujuran, kerja keras, dan tanggung jawab, nilai-nilai yang hingga kini menjadi pegangan saya dalam menempuh pendidikan maupun kehidupan sehari-hari. Perjalanan pendidikan saya dimulai di SD Negeri Rancaloa, yang saya jalani dari tahun 2008 hingga 2014. Setelah itu, saya melanjutkan ke MTs Miftahul Falah dan berhasil menyelesaikannya pada tahun 2017. Pada tingkat menengah kejuruan, saya menempuh pendidikan di SMK Negeri 9 Bandung hingga lulus pada tahun 2020. Saat ini, saya tercatat sebagai mahasiswa pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Saya memulai studi di kampus ini pada tahun 2021.

Selama masa perkuliahan, saya berupaya aktif mengikuti kegiatan akademik maupun diskusi yang dapat memperluas wawasan, khususnya dalam bidang administrasi publik, kebijakan pemerintah, serta pelayanan kependudukan. Di luar kegiatan akademik, saya memiliki minat besar dalam membaca, berdiskusi, dan menulis, yang menjadi sarana saya untuk mengembangkan cara berpikir kritis dan analitis. Ketertarikan tersebut menjadi salah satu pendorong bagi saya dalam menyusun skripsi mengenai efektivitas pelayanan publik, dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan. Demikian daftar riwayat hidup ini saya tulis dengan sebenarnya sebagai bagian dari persyaratan akademik penyusunan skripsi. Semoga dapat memberikan gambaran singkat mengenai latar belakang pendidikan dan perjalanan saya hingga saat ini.