BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia semakin meningkat, terutama dalam sektor administrasi kependudukan (Dwiyanto, 2015). Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan bebas dari pungutan liar. Namun, pada kenyataannya, banyak daerah masih menghadapi permasalahan seperti antrean panjang, keterbatasan loket layanan, prosedur yang berbelit-belit, serta adanya pungutan liar dalam pengurusan dokumen kependudukan. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Di Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) juga menghadapi tantangan serupa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Tabalong melalui Disdukcapil mengimplementasikan inovasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sejak tanggal 29 Juni 2021. Inovasi ini merupakan bagian dari program strategis nasional "Dukcapil Go Digital" yang bertujuan untuk mentransformasi pelayanan administrasi kependudukan dari sistem manual menuju sistem digital yang terintegrasi. ADM didesain dengan konsep yang mirip dengan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), namun memiliki

fungsi khusus untuk melayani pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri oleh masyarakat.

Secara teknis, mesin ADM di Kabupaten Tabalong ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, yaitu Kantor Disdukcapil, Mall Pelayanan Publik (MPP) Mabuun, Kantor Kecamatan Kelua, Kantor Kecamatan Jaro, dan Kantor Kecamatan Haruai. Penempatan di berbagai lokasi ini bertujuan untuk memberikan akses pelayanan mandiri yang lebih luas, cepat, dan fleksibel bagi masyarakat. Masyarakat dapat mencetak berbagai dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian melalui mesin ADM tanpa harus mengantre di loket pelayanan konvensional.

Namun demikian, berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong (2025), terdapat ketimpangan pemanfaatan yang cukup signifikan. Meskipun kapasitas cetak mesin ADM mampu melayani hingga 250-300 dokumen kependudukan per hari, rata-rata pemanfaatan harian oleh masyarakat secara mandiri masih berada di bawah 30% dari total kapasitas maksimalnya. Fenomena kesenjangan antara ketersediaan infrastruktur teknologi dengan tingkat adopsi masyarakat ini juga ditemukan dalam penelitian Ruzaqila, Martini, dan Manar (2024) di Kabupaten Jepara. Di sisi lain, tumpukan antrean di loket fisik Disdukcapil masih mencapai rata-rata 100 hingga 150 pemohon per hari pada hari kerja.

Kendala spesifik yang ditemukan di lapangan adalah hambatan teknis dan autentikasi, di mana mesin ADM terkadang mengalami gangguan jaringan

internet yang menyebabkan proses loading sangat lama hingga sistem *timeout*, serta terjadi kegagalan pada proses pemindaian sidik jari (Aji, Supriyono, & Shobaruddin, 2023). Kendala serupa juga dilaporkan oleh Dinda Septiana, Hayat, dan Putra (2022) di Kabupaten Malang, terutama bagi warga lanjut usia atau pekerja fisik yang memiliki sidik jari tipis. Selain itu, kurangnya panduan lisan di lokasi mesin membuat masyarakat merasa takut jika salah mengoperasikan mesin tanpa pendampingan langsung dari petugas.

Meskipun pada tahun 2024 dan 2025 Disdukcapil telah menambah unit ADM ke wilayah Selatan (Kecamatan Kelua) dan Utara (Kecamatan Jaro), tantangan bagi masyarakat desa-desa terpencil masih harus menempuh jarak yang jauh ke lokasi mesin ADM. Masyarakat juga masih merasa lebih "aman" jika dilayani langsung oleh petugas di loket konvensional. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara keunggulan teknis yang ditawarkan oleh mesin ADM (kecepatan dan akses mandiri) dengan realitas di lapangan, di mana masyarakat justru lebih memilih jalur birokrasi manual yang memakan waktu lama. Akibatnya, keberadaan mesin ADM di Kabupaten Tabalong belum mampu secara signifikan mengurai kepadatan di loket pelayanan manual karena mayoritas masyarakat masih merasa lebih aman dilayani langsung oleh petugas.

Dalam perspektif ilmu administrasi publik, keberhasilan implementasi teknologi seperti ADM tidak hanya bergantung pada ketersediaan perangkat kerasnya, tetapi sangat ditentukan oleh proses penyebaran gagasan baru tersebut ke dalam sistem sosial masyarakat. Teori Difusi Inovasi yang dikembangkan

oleh Everett M. Rogers (2003) menjelaskan bahwa adopsi sebuah inovasi dipengaruhi oleh lima atribut utama, yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan keteramatan hasil (*observability*). Rogers (2003) menegaskan bahwa kelima atribut ini menentukan kecepatan dan tingkat adopsi suatu inovasi dalam sistem sosial tertentu.

Fenomena yang terjadi di Disdukcapil Kabupaten Tabalong mengindikasikan adanya hambatan serius pada aspek kerumitan (*complexity*) dan kesesuaian (*compatibility*), di mana prosedur digital mesin ADM masih dipersepsikan sulit oleh masyarakat lokal yang terbiasa dengan budaya administrasi tatap muka. Ketidakmampuan inovasi ini untuk menyatu dengan kebiasaan administratif masyarakat menyebabkan proses difusi berjalan lambat. Akibatnya, meskipun secara teknis ADM menawarkan kecepatan sebagai keunggulan relatif, masyarakat tetap enggan beralih karena merasa beban teknis penggunaan mesin lebih besar daripada manfaat yang diterima.

Penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Tabalong memiliki urgensi yang tinggi dalam konteks administrasi publik (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Hal ini sejalan dengan pendapat Muluk (2008) yang menyatakan bahwa keberhasilan digitalisasi birokrasi tidak hanya diukur dari pengadaan perangkat canggih, melainkan dari sejauh mana masyarakat sebagai pengguna akhir mau dan mampu mengadopsi teknologi tersebut. Jika rendahnya tingkat penggunaan mesin ADM di Disdukcapil Kabupaten

Tabalong terus dibiarkan tanpa evaluasi mendalam, maka risiko pemborosan anggaran daerah akan meningkat, dan target pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang inklusif serta modern hanya akan menjadi simbol tanpa dampak nyata.

Masalah spesifik yang menjadi fokus penelitian ini adalah rendahnya tingkat kemandirian dan adopsi masyarakat Kabupaten Tabalong dalam menggunakan mesin ADM, meskipun infrastruktur telah tersedia secara memadai. Masalah ini belum sepenuhnya terjawab karena terdapat ketidaksesuaian antara keunggulan teknis yang ditawarkan oleh mesin ADM dengan realitas di lapangan, di mana masyarakat masih lebih nyaman menggunakan jalur birokrasi manual. Belum teridentifikasi secara mendalam apakah hambatan utama ini terletak pada kerumitan prosedur teknis (*complexity*) yang tidak sesuai dengan literasi digital masyarakat, atau pada kurangnya kesesuaian (*compatibility*) inovasi tersebut dengan budaya administratif masyarakat lokal yang masih mengedepankan interaksi tatap muka.

Kebanyakan penelitian sebelumnya mengenai ADM cenderung berfokus pada evaluasi kinerja organisasi, kesiapan infrastruktur teknologi, atau analisis efektivitas program secara kuantitatif dari sudut pandang pemerintah selaku penyedia layanan. Seperti penelitian oleh Aji, Supriyono, dan Shobaruddin (2023) di Kabupaten Magetan yang menitikberatkan pada tahapan implementasi inovasi serta faktor pendukung dan penghambatnya. Demikian juga penelitian Ruzaqila, Martini, dan Manar (2024) di Kabupaten Jepara lebih

menekankan pada aspek implementasi dan kendala teknis pelayanan. Masih terdapat kesenjangan literatur dalam mengeksplorasi dimensi pengalaman subjektif dan persepsi masyarakat sebagai pengguna akhir dalam konteks sosial-budaya daerah tertentu. Kesenjangan ini menyebabkan kurangnya pemahaman tentang bagaimana inovasi serupa dapat diadaptasi di daerah dengan tantangan geografis, keterbatasan anggaran, dan kapasitas SDM yang berbeda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Tabalong dengan menggunakan kerangka Teori Difusi Inovasi Rogers. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan konseptual bagi pengembangan layanan publik yang lebih adaptif dan berkelanjutan di daerah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan bermanfaat baik secara teoritis mapun praktis kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Memberikan kontribusi pemikiran dan memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers, melalui analisis mendalam tentang bagaimana Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukckapil Mandiri di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.
2. Manfaat Praktis:

   Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak terkait, yaitu:

   a. Bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong: Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan rujukan strategis dalam menentukan arah kebijakan sosialisasi serta perbaikan teknis operasional mesin ADM.
   b. Bagi Masyarakat Kabupaten Tabalong: Penelitian ini secara tidak langsung dapat menjadi sarana edukasi dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kemudahan serta manfaat penggunaan mesin ADM sebagai inovasi pelayanan yang efisien.
   c. Bagi Peneliti Lain: Dapat digunakan sebagai referensi, pembanding, atau data sekunder bagi peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan pada topik digitalisasi pelayanan publik.