

## ARTICLE

# Evaluasi Input dalam Implementasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Nisrina Alifah Juniarni<sup>1</sup>, Nana Mulyana<sup>2</sup> dan Apani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Administrasi Negara, Universitas Lampung

How to cite: Juniarni, N.A., Mulyana, N., Apani (2025). Evaluasi Input dalam Implementasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Administrativa* 7(1)

### Article History

Received: 3 Desember 2024

Accepted: 2 Januari 2025

### Keywords:

Anjungan Dukcapil Mandiri, input evaluation, digital service, population administration, CIPP model

### Kata Kunci:

Anjungan Dukcapil Mandiri, evaluasi input, pelayanan digital, administrasi kependudukan, model CIPP

### ABSTRACT

Digital transformation in public services has become a pressing need in the modern era, particularly in the field of population administration. The Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) program represents a strategic innovation by Indonesia's Ministry of Home Affairs aimed at enabling citizens to independently print civil registration documents, thereby reducing reliance on conventional bureaucratic services. This study evaluates the input aspect of ADM implementation in Bandar Lampung City using the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model, focusing on regulatory readiness, human resource capabilities, infrastructure availability, and budget support. A descriptive qualitative approach was employed, involving in-depth interviews, direct observation, and document analysis. The findings reveal that despite the existence of national-level regulatory support, implementation at the regional level is hampered by the absence of local technical Standard Operating Procedures (SOPs), limited availability of ADM machines, inadequate technical training for operators, and insufficient public outreach. These input constraints directly affect the program's ability to function efficiently and equitably across the population. The study concludes that the success of ADM as a digital service innovation relies heavily on the quality and sufficiency of input resources. Strategic interventions are necessary, including the expansion of ADM units, capacity-building for service personnel, and the formulation of an inclusive and sustainable public communication strategy to enhance public engagement and service utilization.

### ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi kebutuhan mendesak di era modern, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan salah satu inovasi strategis dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia untuk memfasilitasi masyarakat dalam mencetak dokumen kependudukan secara mandiri tanpa bergantung pada proses pelayanan konvensional. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi aspek input dari implementasi ADM di Kota Bandar Lampung dengan menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product).

\* Corresponding Author

Email : nisrinaalifahjuniarni@gmail.com

Fokus evaluasi diarahkan pada regulasi, kesiapan sumber daya manusia, kecukupan sarana dan prasarana, serta dukungan anggaran. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ADM telah memiliki dukungan regulasi nasional, implementasi di tingkat daerah masih menghadapi berbagai kendala seperti ketiadaan SOP teknis lokal, terbatasnya jumlah unit ADM, keterbatasan kompetensi teknis operator, serta minimnya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Kualitas input yang belum optimal ini berdampak pada rendahnya efektivitas program dalam menjangkau dan melayani masyarakat secara luas. Studi ini menyimpulkan bahwa keberhasilan ADM sangat bergantung pada penguatan faktor input, baik dari sisi teknis maupun manajerial. Oleh karena itu, diperlukan intervensi strategis berupa peningkatan kapasitas petugas, penambahan perangkat ADM di titik layanan strategis, serta pengembangan strategi komunikasi publik yang adaptif dan berkelanjutan.

---

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Di era digital, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik terus meningkat, khususnya dalam hal aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi. Pemerintah dituntut untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga mudah diakses kapan pun dan di mana pun. Salah satu sektor layanan publik yang mengalami percepatan transformasi digital adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan aspek vital dalam penyelenggaraan negara karena menyangkut identitas hukum warga negara. Dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian menjadi prasyarat utama dalam berbagai urusan sosial, ekonomi, dan politik masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki dampak langsung terhadap pemenuhan hak-hak sipil dan kesejahteraan masyarakat.

Sebagai bentuk inovasi untuk menjawab tantangan tersebut, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia meluncurkan program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). ADM merupakan mesin layanan mandiri berbasis digital yang memungkinkan masyarakat mencetak sendiri dokumen kependudukan tanpa harus antri atau berinteraksi langsung dengan petugas pelayanan. Inovasi ini tidak hanya dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan publik berbasis teknologi.

Meskipun secara konsep ADM merupakan terobosan yang progresif, implementasinya di lapangan menghadapi beragam tantangan. Di beberapa daerah, seperti Kota Bandar Lampung, pelayanan melalui ADM belum berjalan optimal. Beberapa kendala yang muncul antara lain terbatasnya jumlah unit ADM, kurangnya pelatihan teknis bagi petugas, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan kritis terkait sejauh mana aspek input yang mencakup sumber daya manusia, anggaran, regulasi, dan sarana prasarana mempengaruhi keberhasilan program ADM.

Dalam konteks evaluasi kebijakan publik, aspek input merupakan bagian penting yang menentukan efektivitas dan keberlanjutan program. Jika input yang disediakan tidak memadai, maka keberhasilan program dalam jangka panjang akan sulit dicapai, meskipun

perencanaan dan konteksnya sudah mendukung. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi secara sistematis terhadap aspek input ADM guna mengidentifikasi kekuatan dan

kelemahannya, serta memberikan rekomendasi yang berbasis data untuk perbaikan ke depan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aspek input dalam pelaksanaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Bandar Lampung, menggunakan pendekatan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product). Fokus penelitian diarahkan pada penilaian kesiapan dan kecukupan sumber daya manusia, kebijakan pendukung, sarana dan prasarana, serta anggaran sebagai fondasi penting dalam keberhasilan pelaksanaan ADM. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas implementasi ADM dan pelayanan administrasi kependudukan secara umum.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik dan Inovasi Digital**

Pelayanan publik merupakan bentuk konkret dari kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warganya. Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik berperan sebagai jembatan antara negara dengan warga negara dalam menyediakan identitas hukum. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas penyediaan barang atau jasa oleh pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Pelayanan ini harus dilakukan secara profesional, transparan, dan akuntabel.

Dalam era digital, pelayanan publik dituntut untuk lebih inovatif dan efisien. Salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik adalah penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat, mempermudah, dan mengefisienkan layanan. Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan respons terhadap dinamika globalisasi, perkembangan teknologi informasi, serta meningkatnya tuntutan efisiensi dan transparansi dari masyarakat (Dwiyanto, 2018). Dalam hal ini, inovasi seperti Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) merupakan bentuk adaptasi pemerintah terhadap era digital, dengan tujuan mempercepat proses pelayanan dan mengurangi beban birokrasi konvensional. Program ADM merupakan bagian dari bentuk digitalisasi pelayanan publik yang mendukung prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti kemudahan akses, efisiensi, transparansi, dan responsivitas. Menurut Dwiyanto (2013), pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh empat aspek utama: kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, dan ketersediaan sarana pendukung. Dengan demikian, inovasi seperti ADM dapat dinilai tidak hanya dari sisi teknologi yang digunakan, tetapi juga dari kesiapan sumber daya pendukungnya.

### **Kebijakan Publik**

Menurut Thomas R. Dye yang dikutip Abdoellah & Rusfiana (2016), beranggapan bahwa *public policy* merupakan hak pemerintah memutuskan apapun yang dilakukan atau tidak dilakukan. Pemahaman ini menunjukkan bahwa pemerintah memiliki kekuatan untuk memilih kebijakan mana yang akan diterapkan atau tidak di masa depan, hal tersebut sesuai pada permasalahan yang timbul atau tujuan yang ingin dicapai dari kebijakan yang telah

dibuat tersebut. Pressman dan Widavsky yang dikutip Taufiqurakhman (2014), beranggapan bahwa kebijakan publik sebagai hipotesis yang berisi kondisi awal dan konsekuensi yang dapat diprediksi. Kebijakan publik disusun melalui tahapan-tahapan tertentu. Berikut adalah lima tahapan kebijakan publik menurut Willian N Dunn (1999):

1. Tahap Penyusunan Agenda
2. Tahap Formulasi Kebijakan
3. Tahap Adopsi Kebijakan
  
4. Tahap Implementasi Kebijakan
5. Tahap Penilaian/Evaluasi Kebijakan

### **Konsep Evaluasi Program**

Evaluasi program merupakan proses sistematis yang dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu program telah mencapai tujuannya. Menurut Stufflebeam & Shinkfield (2007), evaluasi bukan hanya untuk mengukur keberhasilan akhir, melainkan juga untuk memperbaiki proses pelaksanaan program itu sendiri. Evaluasi berguna sebagai alat akuntabilitas dan sebagai dasar pengambilan keputusan. Melalui evaluasi, pengambil kebijakan dapat menilai relevansi, efisiensi, efektivitas, dampak, dan keberlanjutan dari program yang dijalankan.

Dalam konteks pelayanan publik, evaluasi menjadi alat penting untuk menilai apakah suatu inovasi atau program benar-benar memberikan manfaat yang signifikan kepada masyarakat. Evaluasi program pelayanan publik tidak hanya mengkaji hasil akhirnya (product) tetapi juga menilai bagaimana input disiapkan, bagaimana proses dilaksanakan, dan dalam konteks apa program tersebut dijalankan (Widodo, 2011).

### **Model Evaluasi CIPP oleh Stufflebeam**

Model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam sebagai alat bantu pengambilan keputusan dalam manajemen program. Model ini memberikan kerangka berpikir evaluatif yang menyeluruh terhadap keberlangsungan suatu program.

- Context: Evaluasi konteks bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan, masalah, dan peluang di lingkungan tempat program akan dijalankan. Hal ini menjadi dasar untuk menetapkan tujuan yang relevan.
- Input: Evaluasi input menganalisis strategi, rencana tindakan, serta sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan. Komponen ini mencakup sumber daya manusia, dana, kebijakan, serta infrastruktur dan teknologi yang mendukung program.
- Process: Evaluasi proses menilai pelaksanaan program sesuai dengan rencana, termasuk kendala yang dihadapi dan bagaimana program dijalankan secara operasional.
- Product: Evaluasi hasil mencakup pengukuran pencapaian tujuan, baik jangka pendek (output) maupun jangka panjang (outcome dan impact).

Fokus utama penelitian ini adalah pada aspek input, karena input merupakan prasyarat keberhasilan dari keseluruhan proses kebijakan. Menurut Wirawan (2012), input yang baik

mencakup regulasi yang jelas, SDM yang kompeten, sarana dan prasarana memadai, serta anggaran yang cukup.

### **Dimensi Input dalam Evaluasi Layanan Publik**

Menurut Cheema & Rondinelli (2007), input adalah variabel kunci dalam reformasi birokrasi. Input menentukan sejauh mana sebuah inovasi dapat bertahan dan berkembang. Dalam konteks ADM, input meliputi:

- Sumber Daya Manusia: Kemampuan teknis petugas ADM dalam mengoperasikan dan menangani masalah teknis menjadi elemen penting. Pelatihan yang tidak merata akan berdampak pada efektivitas layanan (Effendy, 2021).
- Sarana dan Prasarana: Jumlah unit ADM, jaringan internet, serta ketersediaan fasilitas pendukung menjadi tolok ukur penting dalam menilai kelayakan input fisik (Kuncoro, 2022).
- Regulasi dan SOP: Kejelasan aturan pelaksanaan, pedoman teknis, dan SOP menjadi acuan dalam pelaksanaan yang konsisten dan terstandarisasi. Tanpa SOP lokal, sering terjadi kebingungan di tingkat pelaksana.
- Anggaran: Dukungan finansial dari pemerintah daerah dan pusat harus memadai untuk mendukung operasional harian, pemeliharaan alat, dan peningkatan layanan. Menurut Mardiasmo (2009), anggaran pelayanan publik harus proporsional terhadap output yang ditargetkan.

Dengan memperhatikan seluruh komponen input ini, evaluasi menjadi lebih objektif dalam menilai kesiapan institusi publik dalam menjalankan sebuah program inovasi seperti ADM.

### **C. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi pelaksanaan Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Bandar Lampung, dengan fokus khusus pada indikator input dalam model evaluasi CIPP oleh Stufflebeam. Evaluasi input mencakup empat aspek utama: ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia (operator ADM), sarana dan prasarana (fungsi dan kondisi mesin ADM), regulasi dan SOP pendukung, serta pendanaan untuk operasional dan perawatan ADM.

Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, karena menjadi pelaksana utama program ADM sejak 2021. Informan dipilih secara purposive, terdiri dari pejabat bidang administrasi kependudukan, operator ADM, serta masyarakat pengguna mesin ADM. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi terhadap dokumen SOP, data penggunaan ADM, serta regulasi pendukung.

Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, berdasarkan model Miles dan Huberman. Untuk memastikan validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, dengan cara membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi resmi.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini mengevaluasi indikator input sebagai salah satu komponen utama dalam keberhasilan Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Input dalam model evaluasi CIPP mencakup kesiapan sumber daya yang digunakan untuk mendukung pencapaian tujuan program, antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana, regulasi dan SOP, serta pendanaan. Berikut adalah temuan dan pembahasannya:

## **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Temuan dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa jumlah SDM yang tersedia untuk mengoperasikan dan mendampingi penggunaan ADM masih sangat terbatas. Terdapat hanya dua operator utama yang bertanggung jawab terhadap mesin ADM yang terletak di kantor pusat Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Kedua operator tersebut juga merangkap tugas administratif lainnya, yang membuat pengawasan dan asistensi terhadap pengguna ADM tidak optimal, terutama saat terjadi kendala teknis.

Selain itu, pelatihan khusus bagi operator belum dilakukan secara berkala. Pelatihan terakhir dilakukan saat awal instalasi mesin ADM pada 2021. Padahal, dengan perkembangan teknologi dan pembaruan sistem ADM yang terus dilakukan oleh pusat, keterampilan teknis petugas seharusnya ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kondisi ini berimplikasi langsung pada kualitas layanan. Beberapa informan masyarakat menyatakan bahwa mereka kesulitan menggunakan mesin ADM dan tidak mendapatkan pendampingan teknis yang memadai. Hal ini menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan ADM dan mendorong mereka kembali menggunakan jalur layanan manual.

Lebih jauh, berdasarkan hasil wawancara dengan operator ADM, diketahui bahwa keterbatasan SDM juga berdampak pada respons terhadap gangguan teknis. Dalam beberapa kasus, ketika mesin ADM mengalami eror saat proses pencetakan dokumen, masyarakat harus menunggu lama karena petugas tidak selalu berada di tempat atau tidak memiliki kapasitas teknis untuk mengatasi gangguan tersebut. Operator menyatakan bahwa pelatihan awal yang mereka terima hanya bersifat pengenalan dan belum mencakup troubleshooting teknis yang lebih mendalam.

Hal ini menimbulkan keresahan di kalangan pengguna yang berharap dapat menyelesaikan layanan secara mandiri dalam waktu singkat. Salah seorang responden menyampaikan bahwa ia terpaksa kembali ke layanan manual karena tidak ada petugas yang dapat membantu saat mesin ADM mengalami kendala.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa dalam konteks digitalisasi pelayanan, kebutuhan akan SDM yang tidak hanya paham administrasi, tetapi juga melek teknologi menjadi semakin penting. Oleh karena itu, investasi pada pengembangan kapasitas SDM merupakan kebutuhan mendesak agar layanan berbasis teknologi seperti ADM tidak hanya menjadi "hiasan" inovasi tanpa fungsi nyata.

Temuan ini sejalan dengan teori dari Sinambela (2012) bahwa SDM merupakan input kunci dalam penyelenggaraan layanan publik. Tanpa tenaga yang kompeten dan jumlah yang memadai, layanan inovatif seperti ADM akan sulit dijalankan secara maksimal.

## **2. Sarana dan Prasarana**

ADM merupakan perangkat berbasis teknologi yang memiliki ketergantungan tinggi pada infrastruktur fisik dan digital. Hasil observasi menunjukkan bahwa mesin ADM di kantor Disdukcapil Bandar Lampung berada dalam kondisi yang layak, namun sering mengalami gangguan teknis seperti macetnya printer, layar yang tidak responsif, atau koneksi jaringan yang terputus. Pihak operator menyampaikan bahwa gangguan ini sering disebabkan oleh kurangnya perawatan rutin dan tidak adanya teknisi khusus. Jika terjadi kerusakan, perbaikan harus menunggu teknisi dari pusat atau pihak ketiga yang ditunjuk oleh pemerintah pusat, yang biasanya memerlukan waktu lama. Lokasi mesin ADM yang hanya tersedia di kantor pusat Disdukcapil juga menjadi kendala besar. Masyarakat dari kecamatan di pinggiran kota harus menempuh jarak jauh untuk mengakses layanan ini. Minimnya titik pelayanan ADM membuat inovasi ini kurang berdampak dalam memperluas akses pelayanan.

Di samping keterbatasan lokasi mesin ADM, hasil observasi menunjukkan bahwa tidak tersedia fasilitas pelengkap seperti tempat duduk untuk antrian, layar informasi, atau petunjuk

penggunaan yang jelas dan mudah dipahami. Mesin ADM yang seharusnya memberikan kemudahan justru menjadi rumit bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital. Hal ini membuat sebagian pengguna merasa ragu untuk mencoba. Selain itu, ketiadaan sistem backup atau cadangan ketika ADM mengalami kerusakan menyebabkan pelayanan terhenti total. Dalam situasi normal, seharusnya terdapat unit cadangan atau alternatif mekanisme pelayanan apabila mesin utama tidak berfungsi. Namun kenyataannya, masyarakat tidak memiliki opsi lain selain beralih kembali ke pelayanan manual. Infrastruktur pendukung seperti jaringan internet juga tidak selalu stabil. Seorang operator mengungkapkan bahwa sistem ADM sangat tergantung pada koneksi ke server pusat (SIAK), sehingga ketika jaringan terganggu, seluruh proses pencetakan dokumen tidak dapat dilakukan. Ketergantungan ini memperlihatkan kelemahan dalam desain layanan yang terlalu terpusat, dan tidak disertai dengan strategi mitigasi risiko teknis di tingkat daerah.

Berdasarkan standar pelayanan publik menurut Dwiyanto (2013), sarana prasarana yang memadai dan mudah diakses merupakan komponen penting dalam pelayanan yang berkualitas. Maka dari itu, terbatasnya jumlah dan kondisi ADM menghambat terwujudnya layanan yang efisien dan inklusif.

### **3. Regulasi dan SOP (Standar Operasional Prosedur)**

Dari hasil studi dokumentasi, ditemukan bahwa belum terdapat SOP khusus dan rinci mengenai penggunaan ADM. Pihak operator hanya mengandalkan panduan teknis umum dari Kementerian Dalam Negeri, tanpa adaptasi lokal yang lebih kontekstual untuk menjawab tantangan spesifik di lapangan. Ketiadaan SOP menyebabkan variasi dalam perlakuan terhadap pengguna dan ketidakpastian dalam penanganan gangguan teknis. Selain itu, perubahan kebijakan pusat, seperti larangan pencetakan e-KTP melalui ADM pasca diterbitkannya Permendagri No. 72 Tahun 2022, membingungkan masyarakat. Informasi mengenai pembaruan

kebijakan ini belum sepenuhnya tersosialisasi, sehingga masyarakat menganggap ADM tidak lagi relevan. Kurangnya dokumen SOP operasional di tingkat lokal menyebabkan perbedaan interpretasi di antara petugas mengenai bagaimana ADM seharusnya digunakan dan dilayani. Misalnya, tidak ada prosedur standar ketika mesin mengalami kerusakan, apakah masyarakat harus mendaftar ulang, mengulang proses dari awal, atau diberikan prioritas pelayanan manual sebagai pengganti. Kondisi ini tidak hanya berisiko menimbulkan ketidakpastian hukum, tetapi juga membuka celah potensi penyimpangan atau perlakuan diskriminatif. SOP seharusnya menjadi pedoman yang memastikan pelayanan berjalan secara seragam dan adil.

Lebih jauh, evaluasi terhadap regulasi menunjukkan bahwa perubahan kebijakan dari pusat tidak diikuti dengan pembaruan informasi di tingkat bawah. Beberapa masyarakat menyebutkan bahwa mereka baru mengetahui pencetakan KIA bisa melalui ADM, karena tidak ada informasi atau pemberitahuan sebelumnya. Minimnya diseminasi kebijakan baru juga menunjukkan lemahnya sistem komunikasi internal antar tingkatan pemerintahan, yang berdampak langsung terhadap kualitas layanan di lapangan. Hal ini memperkuat urgensi penyusunan SOP lokal dan mekanisme pembaruan informasi secara rutin, agar inovasi layanan publik tidak tertinggal oleh regulasi yang berubah.

Regulasi yang tidak adaptif serta lemahnya komunikasi kebijakan menunjukkan lemahnya input institusional, yang menurut Mardiasmo (2009) merupakan bagian penting dalam manajemen pelayanan publik. Tanpa kejelasan aturan main, implementasi program di lapangan tidak akan berjalan efektif.

### **4. Pendanaan**

Hasil wawancara dengan pejabat Disdukcapil mengungkapkan bahwa anggaran operasional ADM sangat terbatas. Tidak ada pos anggaran khusus untuk perawatan mesin, promosi kepada masyarakat, ataupun pengembangan lokasi baru. Semua kebutuhan ADM dititipkan dalam program pelayanan umum yang prioritasnya rendah dibanding pelayanan langsung seperti perekaman KTP atau akta kelahiran. Minimnya pendanaan juga menyebabkan tidak tersedianya sarana pendukung tambahan seperti pencetak cadangan, suku cadang, atau pelindung layar. Padahal, kerusakan ringan pada mesin dapat langsung membuat layanan ADM tidak dapat digunakan selama sehari-hari.

Dalam wawancara, Kepala Bidang PIAK menyebutkan bahwa anggaran untuk ADM bersifat tidak tetap, dan hanya bisa dialokasikan melalui revisi kegiatan jika ada sisa dana. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan ADM belum menjadi prioritas utama dalam perencanaan anggaran daerah, melainkan masih dianggap sebagai program pelengkap. Padahal, berdasarkan data yang dimiliki oleh Disdukcapil sendiri, penggunaan layanan ADM mengalami peningkatan setiap tahun. Ironisnya, peningkatan ini tidak diimbangi dengan penyediaan dana operasional yang sepadan. Tidak ada dana khusus untuk promosi penggunaan ADM, pelatihan SDM, pengembangan SOP, ataupun peningkatan jumlah titik layanan.

Minimnya dana juga menghambat inovasi lokal. Beberapa ide seperti menempatkan ADM di pusat perbelanjaan, kelurahan, atau kecamatan belum bisa direalisasikan karena keterbatasan pembiayaan. Sementara itu, potensi pelayanan digital yang lebih luas dan efisien terus tertunda realisasinya. Situasi ini memperlihatkan betapa pentingnya political will dan dukungan kebijakan anggaran untuk keberhasilan program pelayanan publik berbasis teknologi. Inovasi tanpa dukungan pembiayaan yang memadai hanya akan menghasilkan infrastruktur yang bersifat simbolis, tanpa substansi pelayanan yang nyata.

Ketergantungan terhadap bantuan pusat dan tidak adanya kemandirian fiskal dalam pengelolaan ADM menghambat fleksibilitas daerah dalam melakukan inovasi pelayanan. Padahal, menurut teori kapabilitas organisasi oleh Barney (1991), keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat ditentukan oleh kapasitas internal lembaga, termasuk dalam hal pengelolaan anggaran.

## 5. Analisis dan Implikasi

Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa input dalam pelaksanaan Program ADM masih belum memadai untuk menunjang pelaksanaan program secara optimal. Meskipun ADM merupakan inovasi teknologi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, kelemahan pada aspek input justru menghambat potensi manfaatnya. Ketidakseimbangan antara desain teknologi yang canggih dengan kesiapan input seperti SDM, infrastruktur, dan dukungan kelembagaan menyebabkan ketimpangan antara harapan dan realita pelayanan. Hal ini sesuai dengan temuan Qhilby (2018) bahwa kelemahan pada input sering kali menjadi titik awal kegagalan implementasi program pelayanan publik.

Lebih jauh, temuan ini mengindikasikan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak bisa hanya dilihat dari sisi penyediaan teknologi semata, melainkan harus dibarengi dengan kesiapan institusional dan manajemen pelaksanaan. Program ADM sebagai sebuah inovasi teknologi telah memenuhi aspek desain teknis, namun tidak didukung dengan kesiapan organisasional input yang mumpuni. Akibatnya, tujuan utama dari program, yakni percepatan dan penyederhanaan layanan administrasi kependudukan, belum tercapai secara maksimal. Berdasarkan analisis dari keempat komponen input (SDM, sarana prasarana, regulasi, dan pendanaan), dapat disimpulkan bahwa masalah tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek manajerial dan struktural. Misalnya, minimnya SOP dan tidak adanya perencanaan anggaran spesifik mencerminkan lemahnya tata kelola inovasi publik di tingkat daerah.

Implikasi dari situasi ini adalah rendahnya kepercayaan publik terhadap layanan digital. Ketika layanan digital seperti ADM mengalami kendala berulang tanpa solusi yang memadai, masyarakat akan cenderung kembali pada layanan konvensional. Hal ini tidak hanya berdampak pada efektivitas program, tetapi juga menghambat transformasi budaya pelayanan publik yang adaptif terhadap kemajuan teknologi. Dari sisi kebijakan, lemahnya pelaksanaan input ADM menunjukkan perlunya integrasi antara perencanaan program dan alokasi sumber daya. Pemerintah daerah perlu mengadopsi pendekatan outcome-based budgeting agar inovasi yang diluncurkan tidak sekadar menjadi pencitraan proyek, tetapi mampu menunjukkan hasil yang terukur dan berdampak nyata. Terakhir, dalam konteks keberlanjutan program, input yang tidak dipersiapkan dengan matang akan menciptakan program fatigue atau kelelahan kebijakan, di mana inovasi kehilangan dukungan dari pengguna maupun pelaksana karena terus-menerus mengalami kegagalan operasional. Oleh karena itu, upaya penguatan input perlu dilakukan secara strategis dan berkelanjutan sebagai bagian dari *policy cycle* yang adaptif dan reflektif.

## E. PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kota Bandar Lampung masih menghadapi berbagai kendala serius pada aspek input. Evaluasi terhadap komponen input berdasarkan model CIPP oleh Stufflebeam menunjukkan bahwa:

1. Sumber daya manusia yang tersedia belum mencukupi secara kuantitas dan kualitas. Operator ADM jumlahnya terbatas, tidak mendapat pelatihan rutin, dan tidak semua memahami aspek teknis mesin ADM secara menyeluruh.
2. Sarana dan prasarana pendukung belum optimal. Mesin ADM sering mengalami gangguan teknis, minimnya fasilitas pelengkap, dan lokasi yang masih terbatas mengurangi efektivitas layanan.
3. Regulasi dan SOP belum tersedia secara lengkap dan rinci di tingkat daerah. Ketiadaan panduan pelaksanaan dan keterlambatan diseminasi kebijakan pusat menimbulkan ketidakpastian bagi petugas dan pengguna.

4. Pendanaan untuk operasional ADM sangat terbatas dan belum menjadi prioritas anggaran daerah. Minimnya alokasi anggaran berdampak pada kurangnya sosialisasi, perawatan mesin, dan ekspansi titik layanan.

## **REFERENCES**

- Abdoellah, R., & Rusfiana, C. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Barney, J. B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Cheema, G. S., & Rondinelli, D. A. (2007). *Decentralizing Governance: Emerging Concepts and Practices*. Washington, DC: Brookings Institution Press.
- Dunn, William N. (1999). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2013). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, M. (2021). Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Era Digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 45-58.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kuncoro, M. (2022). *Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Qhilby, N. (2018). Evaluasi Program Pelayanan KTP Elektronik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(2), 129-138.
- Sinambela, L. P. (2012). *Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, dan Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation Theory, Models, and Applications*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Taufiqurakhman, T. (2014). *Kebijakan Publik: Proses, Evaluasi dan Studi Kasus*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Widodo, J. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.

Nisrina Alifah Juniarni, Nana Mulyana, Apandi

Wirawan. (2012). *Teori-Teori Evaluasi: Dari Evaluasi Konseptual hingga Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.