

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**IMPLEMENTASI SISTEM E-ANTRE DALAM SITUS WEB
SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI CEPAT DARI RUMAH
(SILANCAR) DALAM RANGKA MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS**

Disusun Oleh :

Nama : Ferdi Lesmana
NPM : 2011011437
Jurusan : Administrasi Publik
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA, 2024**



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**IMPLEMENTASI SISTEM E-ANTRE DALAM SITUS WEB
SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI CEPAT DARI RUMAH
(SILANCAR) DALAM RANGKA MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Terapan Administrasi Publik

Oleh :

Nama : Ferdi Lesmana
NPM : 2011011437
Jurusan : Administrasi Publik
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan Negara

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA, 2024**

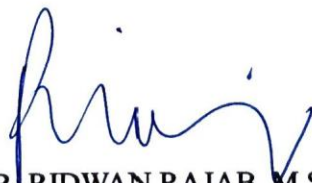
**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

NAMA : FERDI LESMANA
NPM : 2011011437
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
JUDUL : IMPLEMENTASI SISTEM E-ANTRE DALAM SITUS
WEB SISTEM LAYANAN ADMINISTRASI CEPAT
DARI RUMAH (SILANCAR) DALAM RANGKA
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIAMIS

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada, 20 Mei 2024

PEMBIMBING



DR. RIDWAN RAJAB, M.SI

NIP. 196305101989031001

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Jakarta pada tanggal 3 Juni 2024.

Ketua merangkap anggota,



(Dr. Bambang Giyanto, SH, M.Pd)

Sekretaris merangkap anggota,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'E' followed by a vertical line and a flourish.

(Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si)

Anggota,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ridwan' with a flourish.

(Dr. Ridwan Rajab, M.Si)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ferdi Lesmana

NPM : 2011011437

Jurusan *) : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul Implementasi Sistem E-Antre Dalam Situs Web Sistem Layanan Administrasi Cepat Dari Rumah (Silancar) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 20 Mei 2024

Peneliti,



NPM: 2011011437

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi. Skripsi ini merupakan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Adapun dalam penyelesaian skripsi, peneliti berterima kasih kepada Bapak Dr. Ridwan Rajab, M.Si Sebagai Dosen Pembimbing Penelitian Skripsi, selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Ibu Nila Kurnia Wati, S.AP., M.AP. selaku Kepala Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta;
3. Ibu Hidayaturahmi S.Sos selaku Dosen Pembimbing Akademik Politeknik STIA LAN Jakarta;
4. Orang tua yang selalu mendukung demi kelancaran kegiatan penelitian;
5. Seluruh Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yang memberikan bantuan dalam proses pelaksanaan penelitian ini;
6. Masyarakat yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan proses penelitian;
7. Teman-Teman yang telah membantu dalam memberikan masukan ketika melaksanakan proses penelitian ini;

Peneliti menyadari bahwa laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya peneliti berharap semoga laporan ini dapat berguna, bermanfaat, dan menginspirasi para pembaca.

Jakarta, 20 Mei 2024

Peneliti,



Ferdi Lesmana

NPM: 2011011437

Abstract

As time goes by, the need for public services increases because the population quantity increases every year. As a result, there needs to be changes in terms of services both face-to-face and digitally. Queuing has become a habit for people to travel in the morning just to get services at the Population and Civil Registration Service. The queuing system here can be said to be unsatisfactory and has its own shortcomings, such as the budget expenditure required for queuing procedures when obtaining public services. Apart from that, the conventional queuing method using queue numbering is no longer suitable for use and needs to be updated. Then, the lack of human resources to manage services for the community is also one of the reasons why the quantity and frequency of queues always occur. As a result, there needs to be a change in the queuing system so that people can receive optimal public services. The implementation of the e-queuing system is a form of innovation to avoid clashes in queues, organize administrative services and make it easier for public service providers to provide services due to the renewal of more structured and integrated queuing methods at the Ciamis Regency Population and Civil Registration Service. Researchers will present the results of the research analysis descriptively by combining SWOT Analysis theory into the program implementation process.

Keywords: Innovation; Program Implementation; Queue; Public Service; SWOT Analysis

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Abstrak

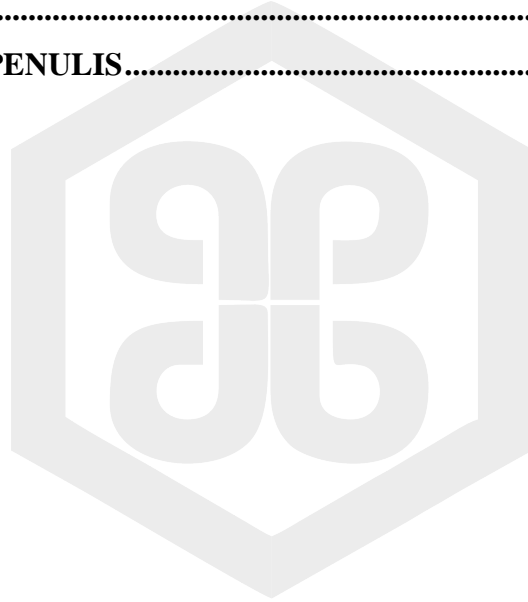
Seiring berjalannya waktu, kebutuhan terhadap pelayanan publik semakin meningkat karena kuantitas penduduk yang meningkat setiap tahunnya. Alhasil, perlu adanya perubahan dalam segi pelayanan baik secara tatap muka maupun melalui digital. Mengantri sudah menjadi kebiasaan masyarakat untuk bepergian di pagi hari hanya untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sistem antrian disini bisa dibilang belum memuaskan dan memiliki kekurangan tersendiri, seperti pengeluaran anggaran yang dibutuhkan dalam prosedur antrian ketika mendapatkan pelayanan publik. Selain itu, metode antrian yang konvensional dengan penggunaan penomoran nomor antrian sudah tidak layak untuk digunakan dan perlu diperbaharui. Kemudian, kurangnya sumber daya manusia guna mengurus pelayanan bagi masyarakat juga menjadi salah satu alasan kuantitas dan frekuensi antrian selalu terjadi. Alhasil, perlu adanya perubahan dalam sistem antrian ini sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan publik secara optimal. Implementasi sistem e-antri merupakan salah satu bentuk inovasi guna menghindari bentrokan dalam antrian, menertibkan tata pelayanan administrasi serta mempermudah penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan pelayanan dikarenakan keterbaharuan metode antrian yang lebih terstruktur dan terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Peneliti akan menyampaikan hasil analisis penelitian secara deskriptif dengan menggabungkan teori Analisis SWOT ke dalam proses implementasi pelaksanaan program.

Kata Kunci: Inovasi; Implementasi Program; Antrian; Pelayanan Publik; Analisis SWOT

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN	I
LEMBAR PENGESAHAN	II
LEMBAR PERNYATAAN	III
KATA PENGANTAR	IV
ABSTRAK	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR SINGKATAN	XII
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA TEORI	7
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori.....	7
B. Konsep Kunci.....	39
C. Kerangka Berpikir	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Metode Penelitian.....	42
B. Teknik Pengumpulan Data	44
C. Instrumen Penelitian.....	47
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN	51
A. Gambaran Lokus Penelitian	51
B. Hasil dan Analisis Penelitian	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	77

B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	108



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Transisi prinsip administrasi OPA ke NPM.....	16
Tabel 2.2 Transisi prinsip administrasi NPM ke NPS	17
Tabel 2.3 Indikator teori antrian A.K. Erlang	31
Tabel 3.1 Informan Narasumber Penelitian	45
Tabel 4.1 Visi perkembangan Pelayanan Publik	54
Tabel 4.2 Elemen Strength dan Weakness organisasi.....	57
Tabel 4.3 Analisis proyeksi terhadap masalah penelitian	58
Tabel 4.4 Perbandingan rekomendasi menggunakan teori William Dunn ..	67

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jarak antara berbagai kecamatan ke Pusat Kota (Taman Kota) Ciamis	4
Gambar 2.1 Sistem Antrian Satu Antrian Satu Pelayan.....	33
Gambar 2.2 Sistem Antrian Satu Antrian Beberapa Pelayan.....	33
Gambar 2.3 Sistem Antrian Beberapa Antrian Beberapa Pelayan Paralel..	34
Gambar 2.4 Sistem Antrian Satu Antrian Beberapa Pelayan Seri	35
Gambar 2.5 Kerangka Berpikir	41
Gambar 3.1 Elemen Analisis SWOT	43
Gambar 4.1 Halaman depan Disdukcapil Ciamis	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Ciamis	53
Gambar 4.3 Diagram Antrian di Disdukcapil Kabupaten Ciamis.....	56
Gambar 4.4 Analisis SWOT	58
Gambar 4.5 Tampilan utama Visual Code	60
Gambar 4.6 Tampilan utama Projects.co.id	61
Gambar 4.7 Pengisian formulir menggunakan Goole Form	62
Gambar 4.8 Contoh respon jawaban pengisian formulir Google Form	62
Gambar 4.9 Laman utama Website sistem E-antre	63
Gambar 4.10 Fitur pelayanan online yang dapat diakses di website	64
Gambar 4.11 Fitur pengisian formulir dan alamat Disdukcapil.....	64
Gambar 4.12 Link sosial media Disdukcapil Ciamis.....	64
Gambar 4.13 Brosur promosi penggunaan website SILANCAR	65
Gambar 4.14 Brosur Prosedur penggunaan sistem E-antre dengan Google Form	68
Gambar 4.15 Penyebaran Brosur Prosedur penggunaan sistem E-antre dengan Google Form.....	68
Gambar 4.16 Tampilan aplikasi halo Ciamis	74

DAFTAR SINGKATAN

Disdukcapil : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

SILANCAR : Sistem Layanan Administrasi Cepat Dari Rumah

SIPANDUK : Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan

Adminduk : Administrasi Kependudukan



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah memberikan kemudahan, baik dalam mendapatkan informasi ataupun adanya aktivitas pertukaran, baik dalam bentuk uang ataupun dokumentasi. Perkembangan teknologi menyebabkan manusia harus beradaptasi seiring berjalannya waktu; Meskipun begitu, hal ini menjadikan proses pelaksanaan kegiatan dengan murah, cepat, dan meningkatkan *output* kinerja.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menciptakan inovasi dan ketergantungan pada teknologi terbaru. Ini termasuk pemerintahan elektronik (*e-government*), yang mencakup program pemerintahan, pendidikan (*e-education*, *e-learning*), kesehatan (*e-medicine*, *e-laboratory*), dan sejenisnya. *E-government* dimaksudkan untuk membangun pemerintah yang bertanggung jawab, terbuka, berempati, dan efektif.

Masyarakat di berbagai negara menginginkan pemerintahan yang baik (*good governance*), termasuk negara Indonesia. Pemerintahan yang baik menekankan prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi. Berbagai pendekatan digunakan untuk mewujudkan kelima pilar tersebut. Salah satunya adalah dengan mengembangkan *e-government*, yang memanfaatkan kemajuan dalam komunikasi dan informasi dalam aspek kehidupan masyarakat.

Penerapan *e-government* yang telah dikembangkan selama beberapa tahun terakhir menekankan pada meningkatkan pelayanan publik secara online. Implementasi *e-government* memiliki fondasi berdasarkan gabungan elemen yang berkaitan yaitu adanya sistem, informasi, pelayanan dan *feedback*.

Perihal ini dapat dinyatakan bahwa bentuk *e-government* dalam birokrasi memiliki wujud sistematis, menyampaikan informasi dengan berbasis *online*, pelayanan publik secara umum dan proses pelaporan *whistleblowing system* yang dapat diakses pada sebuah situs web *domain*.

Dalam sistem pelayanan mencakup sistem yang masih terbilang

konvensional. Masyarakat Ciamis tersendiri memiliki keterbiasaan untuk mengantri secara *offline* sehingga mewujudkan tidak efektifnya waktu dan etika mengantri. Adanya sistem e-antri dapat mengurangi jumlah antrian dan mengurangi waktu konsumsi di instansi. Dalam pelayanan e-antri juga tidak dapat menghindarkan suatu hambatan.

Secara umum, sistem e-antri hanya akan terus-menerus menjadi kendala ketika hubungan jaringan internet yang tidak mumpuni menyebabkan pertukaran informasi antara masyarakat dan pemerintah sulit untuk diterima. Terkait informasi, masyarakat umum belum mengetahui keterbukaan proses pelayanan ataupun penerimaan informasi dengan menggunakan situs web, terutama bagi penduduk di dataran tinggi atau pegunungan yang jarang sekali melibatkan teknologi dalam aktivitas sehari-hari; serta terkait pelayanan, masih minimnya fasilitas umum seperti tempat duduk di halaman depan dan ruang tunggu.

Permasalahan dengan layanan e-antri secara umum disebabkan oleh kurangnya sumber daya alat e-antri, kurangnya pendekatan dari pemerintah kepada masyarakat, dan kekurangan penyebaran listrik. Sebenarnya, ada hambatan dan masalah yang menghalangi pelaksanaan e-antri, seperti fakta bahwa masyarakat tersendiri pernah melakukan pendaftaran. Namun, karena jumlah blangko e-antri terbatas, e-antri hanya sementara digunakan, yang berarti bahwa antrian di instansi masih dilakukan oleh penduduk setempat. Faktor geografis lokal juga menjadi masalah; banyak wilayah memiliki gangguan listrik yang sering, yang tentunya akan memengaruhi operasi jaringan komunikasi data yang berbasis internet.

Sistem antrian beserta fasilitas ruang umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dapat dikatakan tidak memuaskan. Prosedur antrian masyarakat mengantri dapat diuraikan sebagai berikut

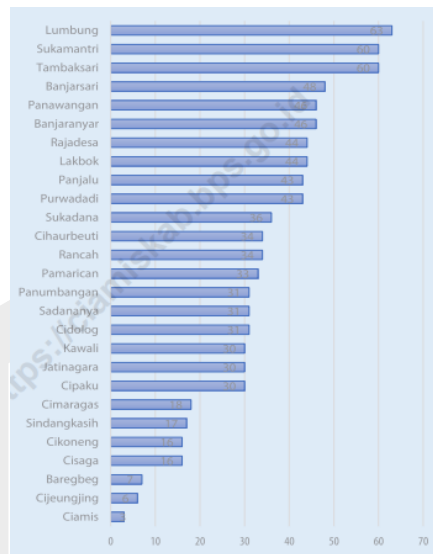
- Masyarakat mengantri untuk mendapatkan formulir kertas untuk mengisi data biografi;
- Setelah mengantri, masyarakat harus mengantri lagi untuk mendapatkan produk pelayanan publik;
- Masyarakat menunggu lagi di ruang tunggu lantai 2 untuk mendapatkan

bentuk fisik produk pelayanan publik.

Dalam sistem antrian ini dapat dikatakan bahwa akses mobilitas untuk mendapatkan produk pelayanan publik tidaklah cocok untuk penyandang disabilitas dikarenakan hanya terdapat satu akses tangga bagi naik turun masyarakat beserta pegawai Disdukcapil. Selain itu, proses pelayanan publik yang konvensional dapat menurunkan aktivitas dan produktivitas kegiatan masyarakat karena lamanya waktu yang digunakan untuk mengantri hingga satu atau dua jam, tergantung jauhnya tempat tinggal masyarakat. Adanya revolusi dalam birokrasi dan teknologi juga sudah sepatutnya di implementasikan berdasarkan digitalisasi standar dalam pelayanan publik oleh pemerintahan pusat.

Pemberdayaan masyarakat berdasarkan digitalisasi juga dapat mengurangi pengeluaran anggaran untuk melayani masyarakat sehari-hari. Media informasi yang sudah berbasis digital ini juga menjadi salah satu akses kemudahan bagi masyarakat dan Disdukcapil untuk meningkatkan efisiensi proses pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam sebuah antrian juga perlu sebuah perantara untuk menertibkan masyarakat sehingga mempersiapkan penyelenggara dalam pelayanan sehari-hari, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dan memaksimalkan layanan yang ditawarkan pada pelanggan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis tersendiri terletak di pusat kota dan di kecamatan Ciamis. Gambaran dibawah ini merupakan jarak dari seluruh kecamatan yang tertulis di administrasi kabupaten Ciamis. Data disini menyatakan bahwa kawasan Kabupaten Ciamis merupakan daerah yang cukup luas. Kabupaten Ciamis juga merupakan salah satu kota yang di dominasi pegunungan dan dataran tinggi sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama ketika bepergian ke Pusat Kota Ciamis. Selain itu, masyarakat Ciamis seringkali komplain karena lamanya waktu untuk produksi dokumentasi, karena waktu yang tidak menentu.



Gambar 1. 1 Jarak antara berbagai kecamatan ke Pusat Kota (Taman Kota) Ciamis

Beberapa masyarakat sempat pulang pergi 2-3 kali hingga akhirnya baru mendapatkan produk akhir pelayanan publik. Disdukcapil tersendiri sudah menjalankan program jemput bola ke berbagai pedesaan dan kecamatan terpencil. Namun, program ini tidak dapat menutupi kebutuhan masyarakat terhadap produk pelayanan publik secara maksimal.

Disdukcapil tersendiri sudah menyediakan pelayanan publik. Namun, dalam sebuah antrian di sebuah Disdukcapil perlu disediakan sebuah perantara untuk mendapatkan antrian sehingga tidak perlu mengisi formulir di tempat. Hal ini juga dapat meningkatkan efektivitas anggaran dalam pelayanan publik karena upaya meminimalisasi penggunaan kertas.

Berdasarkan penulisan latar belakang di atas, Peneliti disini ingin menyampaikan bagaimana gambaran dalam perubahan metode antrian yang konvensional sebelumnya menuju metode antrian yang lebih modern dengan pelaksanaan program Sistem Layanan Administrasi Cepat Dari Rumah (SILANCAR). Selain itu, penulis juga ingin mendapatkan pendapat terkait perubahan metode antrian, baik dari sisi pengguna (masyarakat) ataupun penyelenggara pelayanan publik.

Antrian merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik dimana unsur

pelayanan publik memiliki kontribusi yang besar terhadap pembangunan negara. Selain itu, antrian juga memengaruhi pengalaman dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam pembangunan negara, perlu membutuhkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Pemerintah sebagai *lead actor* penyelenggara dalam pembangunan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat perlu memiliki kualitas yang terbaik dalam menyampaikan pelayanannya sehingga masyarakat memiliki kepercayaan dan dukungan yang penuh terhadap program dan kebijakan yang di implementasikan oleh pemerintah.

Peneliti mengambil isu antrian dikarenakan karena peneliti tersendiri mengalami proses pelayanan beberapa yang tahun lalu bersama orang tua yang dinilai kurang memuaskan. Sistem antrian bernilai konvensional beserta dengan fasilitas ruang tunggu yang tidak mumpuni. Masyarakat terbiasa berdesak-desakan dalam mengantri dan jika dibandingkan dengan antrian di tempat pelayanan lainnya, seperti : Bank; dimana sistem antrian sudah berbeda dan tidak berdesak-desakan serta memiliki jumlah kursi yang masif di ruang tunggu.

B. Rumusan Masalah

Setelah penyampaian latar belakang penelitian sebelumnya, peneliti dapat merumuskan permasalahan penelitian yang diuraikan dibawah ini:

1. Bagaimanakah implementasi sistem e-antrian dalam situs web SILANCAR?
2. Faktor-faktor apa yang memengaruhi sistem E-Antrian dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah :

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sistem e-antrian dalam situs web SILANCAR. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi E-antrian di Disdukcapil Kabupaten Ciamis.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan terkait pelayanan publik, khususnya dalam strategi pencegahan antrian ketika menghadiri tempat dengan pelayanan umum.

2. Bagi Subjek Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan pertimbangan implementasi sistem e-antrian bagi instansi Disdukcapil Kabupaten Ciamis sebagai salah satu upaya mengembangkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

3. Bagi Pembaca Umum

Penelitian ini dapat memperkaya ilmu dan teori, khususnya dalam pelayanan publik serta meningkatkan kesadaran terkait kesenjangan kualitas pelayanan publik di daerah.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**