

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijabarkan terkait literatur apa saja yang nantinya akan digunakan oleh peneliti dalam proses analisis. Literatur tersebut nantinya dapat berupa sebuah tinjauan kebijakan maupun tinjauan teori. Di mana kebijakan yang dimaksud akan berkaitan langsung dengan kebijakan Pemerintah Daerah dalam menjalankan inovasi. Selain itu, teori yang digunakan nantinya akan erat kaitannya dengan proses administrasi Pembangunan, inovasi, sampai dengan evaluasi program. Baik kebijakan maupun teori yang digunakan tentunya akan berkaitan dengan topik penelitian yang telah ditetapkan, untuk kemudian disusunlah dengan konsep kunci agar mempermudah peneliti dalam proses analisis.

A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

1. Tinjauan Kebijakan

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dimaknai sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.” Pernyataan ini menyatakan negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945.

Lingkup pelayanan publik berdasarkan UU Pelayanan Publik melibatkan pelayanan barang, publik, dan jasa serta pelayanan administratif yang disampaikan dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup ini juga melibatkan pendidikan, pembelajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009)

Undang-Undang pelaksanaan pelayanan publik menjelaskan sistem dan

standar pelayanan publik yang berkualitas serta kepastian dalam ranah hukum antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan utamanya adalah mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Namun, pelayanan publik juga sebaiknya dilaksanakan dengan cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pada pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ayat (2) menjelaskan bahwa “Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi: a. pelaksanaan pelayanan; b. pengelolaan pengaduan masyarakat; c. pengelolaan informasi; d. pengawasan internal; e. penyuluhan kepada masyarakat; dan f. pelayanan konsultasi.”

Dalam pasal 12 ayat (1) dan (2), “Kerja sama antar penyelenggara dapat meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan pendukung pelayanan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan”. Kemudian dalam Pasal 18 menjelaskan “Masyarakat berhak memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.” Lalu, pada Pasal 25 ayat (1) menyatakan “Penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik wajib mengelola fasilitas pelayanan publik dengan efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap rutinitas pemeliharaan dan penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.”

b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1, disampaikan sebagai “rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 8 (1) Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi

Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi: a. mendaftarkan Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting; b. memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; c. mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan; d. mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; e. menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan f. melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Data Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 58 (4) digunakan untuk seluruh keperluan merupakan Data Kependudukan dari Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, antara lain untuk pemanfaatan: a. pelayanan publik; b. perencanaan pembangunan; c. alokasi anggaran; d. pembangunan demokrasi; dan e. penegakan hukum dan pencegahan kriminal.

Pendanaan kegiatan administrasi kependudukan sebagaimana dinyatakan pada Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 87A bahwa penyelenggaraan program dan kegiatan Administrasi Kependudukan yang meliputi kegiatan fisik dan non fisik, baik di provinsi maupun kabupaten/kota dianggarkan dalam anggaran pendapatan dan belanja negara.

c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring menjelaskan definisi, rangkaian kegiatan, sistem serta wewenang pegawai dalam melaksanakan administrasi kependudukan secara daring. Dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring menyatakan dalam Pasal 5 ayat (1), terdiri dari: a. Pelayanan Pendaftaran Penduduk; dan b. Pelayanan Pencatatan Sipil. Dilanjutkan

dengan penegasan hasil produk dalam Pasal 5 Ayat (2) dimana Hasil Pelayanan Adminduk Daring berupa dokumen kependudukan.

Jenis pelayanan pendaftaran penduduk secara daring berdasarkan Pasal 6 ayat (1) Pelayanan Pendaftaran Penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a, meliputi: a. pencatatan biodata penduduk; b. penerbitan Kartu Keluarga; c. penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik; d. penerbitan Kartu Identitas Anak; e. penerbitan surat keterangan kependudukan; dan f. pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan. Adapun Pasal 6 ayat (2) menambahkan jenis pelayanan dimana masyarakat dapat meminta penerbitan surat keterangan kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, meliputi: a. surat keterangan pindah; b. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri; dan c. Surat Keterangan Tempat Tinggal.

Dalam Pasal 8 (1) Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, menggunakan formulir elektronik. (2) Formulir elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menggunakan format yang tercantum dalam Peraturan Menteri yang mengatur formulir dan blangko yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan. (3) Formulir elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disediakan melalui aplikasi pelayanan mandiri Adminduk Daring.

d. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government alinea kedua menyatakan bahwa “Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide*, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa

Indonesia menuju masyarakat informasi.”

Perkembangan sistem pemerintahan yang terjadi di luar negeri menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu : a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif; b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Pemerintah perlu segera menerapkan proses transformasi *e-government*. Melalui proses transformasi ini, pemerintah akan memanfaatkan sepenuhnya perkembangan teknologi informasi guna menghilangkan hambatan organisasi birokrasi dan meningkatkan lembaga pemerintah yang berfungsi dengan terintegrasi untuk memudahkan akses terhadap seluruh informasi dan layanan publik menjadi komprehensif. Dengan demikian, seluruh instansi pemerintah, masyarakat, swasta, dan pemangku kepentingan lainnya senantiasa menggunakan informasi dan pelayanan pemerintahan dengan optimal.

Pengembangan *e-government* dilaksanakan sebagai upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan efektif dan efisien. Dengan berkembangnya *e-government*, sistem manajemen dan operasional bisnis di lingkup pemerintahan dibangun melalui pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Pemanfaatan teknologi informasi melibatkan dua kegiatan yang saling berkaitan. Itu adalah: (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja elektronik. (2) memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk menjadikan pelayanan publik lebih mudah dan terjangkau bagi masyarakat di seluruh pelosok tanah air.

Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu : a. Pembentukan jaringan

informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional. c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara. d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

e. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 Tahun 2023

Administrasi Kependudukan seperti yang disampaikan dalam Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 Tahun 2023 Pasal 1 merupakan sebuah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan keputusan sektor lain.

Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini berdasarkan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 Tahun 2023 Pasal 2 adalah peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan secara mudah, cepat, efektif dan efisien. Kemudian, ruang lingkup yang diatur dalam Peraturan Bupati ini yaitu Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang meliputi : 1) Hak dan Kewajiban penduduk, 2) Penyelenggaraan, 3) Pelayanan, 4) Penggunaan sistem informasi, 5) Pemutakhiran data, 6) Percepatan dan Inovasi, 7) Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur, 8) Pelaporan;

Sistem Layanan Administrasi Cepat Dari Rumah (SILANCAR) tersendiri disebutkan sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Ciamis. Perihal ini tercantum di Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 Tahun 2023 Pasal 25 ayat (2). Berdasarkan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 Tahun 2023 Pasal 24 ayat (2) Upaya peningkatan cakupan pelayanan sebagaimana dimaksud pada

ayat (1) antara lain melalui: a. menyederhanakan pola pelayanan pengurusan Dokumen Kependudukan; b. melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat dengan cepat, mudah dan inovatif.

2. Tinjauan Teori

a. Administrasi Publik

Menurut Harbani Pasolong (2007), Administrasi publik adalah “bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.”

Dalam perkembangan administrasi publik hingga saat ini, terdapat beberapa zaman perkembangan administrasi publik dalam seratus tahun kemarin. Berikut perkembangan administrasi publik mulai dari :

1) Old Public Administration (OPA)

The Old Public Administration pertama kali dikemukakan oleh Woodrow Wilson pada tahun 1887. Wilson menyampaikan bahwa “bidang administrasi itu sama dengan bidang bisnis.” Hal ini memunculkan konsep administrasi publik lama yang bertujuan untuk melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan secara netral dan profesional. Administrasi publik klasik dimulai dengan lahirnya administrasi publik itu sendiri.

Pada tahap awal perkembangannya, administrasi publik dikenal dengan konsepnya yang sangat legalistik, dengan berbagai jenis aturan yang mengikat, struktur organisasi yang sangat terpusat dan hierarkis yang tidak memungkinkan terjadinya koordinasi yang berbeda-beda fungsi, dan sejauh mana kendali pemerintah atas berbagai hal, termasuk penyediaan pelayanan publik.

Intervensi pemerintah secara besar-besaran di semua bidang kehidupan masyarakat telah menyebabkan pemerintah mengambil alih seluruh peraturan dan kebijakan yang disosialisasikan tanpa melibatkan aktor lain seperti perwakilan dunia usaha dan terutama partisipasi masyarakat. Birokrasi pada organisasi pemerintahan cenderung “membengkak” dan boros dalam berbagai fungsi, serta tidak memiliki misi atau fungsi pokok yang jelas. Denhardt menguraikan

karakteristik OPA sebagai berikut :

- a. Fokus utama adalah penyediaan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah.
- b. Kebijakan publik disampaikan sebagai penataan dan implementasi kebijakan yang berfokus pada satu cara yaitu tujuan yang bersifat politik.
- c. Administrator memerankan wewenang terbatas dalam perumusan kebijakan publik dan aktivitas pemerintahan.
- d. Pelayanan public harus diselenggarakan oleh administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik.
- e. Administrator bekerja dibawah naungan pimpinan politik.
- f. Program publik disampaikan menggunakan organisasi hierarki dengan pengawasan yang ketat dari pemimpin organisasi.
- g. Mengutamakan efisiensi dan rasionalitas.
- h. Tidak transparan sehingga tidak melibatkan warga negara.

2) New Public Administration (NPA)

George Frederickson menyampaikan bahwa eksistensi awal *new public administration* diawali dengan uraian peristiwa pada tahun 1960-an dimana terjadi krisis secara bersama. (1) Krisis di daerah perkotaan berakar dari sub-urbanisasi yang tidak dapat ditawar. Hal ini juga memiliki dukungan pemerintah. (2) Nilai rasisme yang memiliki relasi dengan perihal pertama. Secara umum, perihal ini berasal dari perkampungan yang umumnya minoritas tinggal dan hidup sehari-hari. Memburuknya pemerintahan pusat memberikan dampak buruk kepada lembaga untuk melayani masyarakat. Selain itu, terdapat meningkatnya persentase pengangguran yang tak terkendali, khususnya ras minoritas dan kesejahteraan masyarakat menurun dengan tajam. (3) Krisis sumber daya energi yang diikuti dengan kesehatan, transportasi, lingkungan dan sejenisnya telah menitikberatkan urusan administrasi negara.

Salah satu perhatian utama prinsip NPA adalah perlakuan adil terhadap warganya. Mendukung birokrasi yang mapan dan stabil, klien minoritas memiliki hak istimewa (misalnya kementerian pertanian dan petani besar) dan minoritas lain yang memiliki sumber daya lebih sedikit (sumber daya politik dan ekonomi) (misalnya petani, buruh tani) Pemerintah yang secara sistematis melakukan diskriminasi terhadap masyarakat (rakyat) yang dinilai jauh lebih baik. Dalam pelaksanaan *New Public Administration*, terdapat lima perubahan prinsip yang di

aplikasikan dalam administrasi publik, yaitu :

1. Daya Tanggap (Responsiveness).
2. Partisipasi warga negara dalam pengambilan keputusan.
3. Keadilan Sosial (Social equity).
4. Pilihan Warga Negara (Public Choice).
5. Akuntabilitas administrasi untuk efektivitas program.

3) New Public Management (NPM)

Perspektif ini pertama kali muncul di Amerika Serikat. Kemunculannya dimulai dengan serangkaian krisis yang dijelaskan oleh Osborne dan Gaebler (1996). (1) Pemerintah tidak mampu mengatasi berbagai masalah sosial seperti penggunaan narkoba, kejahatan, kemiskinan, kekurangan perumahan, buta huruf, limbah berbahaya, dan meningkatnya biaya layanan kesehatan. (2) Birokrasi pemerintah yang besar dan tersentralisasi serta pelayanan yang terstandarisasi tidak terlalu bergantung pada tantangan masyarakat informasi yang berubah dengan cepat di era industri, sehingga kurang peka terhadap berbagai permasalahan masyarakat di dunia nyata. (3) Sistem birokrasi yang rumit menghambat kreativitas dan menguras energi pegawai. Memang benar ada birokrat yang kurang kreatif, namun penyebabnya tidak hanya terletak pada birokratnya saja, namun juga pada sistemnya. (4) Sebagian besar pemerintah Amerika tidak memahami siapa yang dilayani oleh warga negaranya atau pelanggannya dan kebutuhan siapa yang harus mereka penuhi.

Pada awal tahun 1980an, administrasi publik berkembang menjadi topik penelitian yang semakin penting dalam administrasi publik. Manajemen publik yang sebelumnya menaruh perhatian pada masalah anggaran dan personil telah berkembang bersama teknologi informasi dan kini mencakup sistem pengambilan keputusan, sistem perencanaan, sistem pengendalian, pengawasan, dan berbagai aspek lainnya.

Perspektif ini menekankan pada nilai efisiensi, produktivitas, dan perekonomian sektor publik dalam rangka memperbaiki keadaan sistem pelayanan publik yang cenderung menjadi besar, boros, tidak efisien, dan menurunkan kinerja pelayanan publik karena dianggap baru menekankan. Hal ini disebabkan kurangnya

fokus terhadap pengembangan dan kepuasan kerja pegawai pemerintah.

Osborne dan Gaebler (1996) menyebut hal ini sebagai penggabungan nilai-nilai kewirausahaan atau kewirausahaan dan penegakannya dalam lingkungan birokrasi publik. Nilai-nilai yang dianggap baru adalah 10 prinsip pemerintahan wirausaha yang akan bertransisi sebagai nilai-nilai lama yang perlu menggantikan 10 birokrasi negara.

| Pergeseran Prinsip | |
|--|---|
| Dari Prinsip Lama | Ke Prinsip Baru (nilai-nilai wirausaha) |
| 1. Mengayuh (memberikan pelayanan adalah mengayuh) | 1. Pemerintahan yang katalis: Mengarahkan |
| 2. Pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat | 2. Pemerintahan milik masyarakat: Memberi wewenang |
| 3. Pemerintah yang monopoli dalam pemberian pelayanan. | 3. Menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan |
| 4. Organisasi yang digerakkan oleh peraturan | 4. Pemerintahan yang digerakkan oleh misi. |
| 5. Membiayai masukan | 5. Membiayai hasil |
| 6. Pemerintahan berorientasi pemenuhan kebutuhan birokrasi | 6. Pemerintahan dengan orientasi memenuhi kebutuhan pelanggan |
| 7. Pemerintahan cenderung membelanjakan | 7. Pemerintahan yang harus menghasilkan |
| 8. Pemerintahan yang mengobati/menyelesaikan masalah | 8. Pemerintahan yang mencegah masalah |
| 9. Pemerintahan yang sentralistik dan bersifat hirarkis | 9. Pemerintahan yang desentralisasi yang membuka partisipasi dan membentuk tim kerja. |
| 10. Pemerintah bertindak sebagai pemasok barang atau jasa tertentu | 10. Pemerintahan yang berorientasi pasar |

Tabel 2.1 Transisi prinsip administrasi OPA ke NPM

4) New Public Service (NPS)

Setelah menerapkan NPM di sektor publik, terasa banyak hal yang tidak sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Oleh karena itu kemudian sejumlah kritikan diarahkan pada NPM. Pemerintah harus sebagai pelayan publik (warga

negara), bukan hanya sebagai pengarah.

Pemerintahan tidak boleh dijalankan seperti sebuah bisnis, namun harus dijalankan secara demokratis. Dengan melakukan hal ini, para pejabat terlibat dengan masyarakat yang mereka layani, dan mereka harus menyadari bahwa mereka harus mendengarkan masyarakat, bukan hanya berbicara kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah bekerja sama untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah demi kebaikan bersama.

Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), integrasi nilai-nilai perusahaan ke dalam organisasi publik telah menggerogoti nilai-nilai administrasi publik. Itu sebabnya mereka mengusulkan penerapan nilai-nilai baru. Nilai baru dalam perspektif ini adalah pihak yang dilayani pelanggan kembali ke posisi publik. Berikut ini merupakan tabel pergeseran prinsip dari *New Public Management* menuju *New Public Service* :

| Aspek | Pergeseran Prinsip | |
|---------------------------------|---|---|
| | New Public Management | New Public Service |
| Melayani | Pelanggan | Warga negara (citizen) |
| Peran pemerintah | Mengarahkan: menjadi katalis untuk mengembangkan kekuatan pasar | Melayani: melakukan negosiasi dan menjadi beragam kepentingan masyarakat, menyapaki common values. |
| Mekanisme untuk mencapai tujuan | Menciptakan mekanisme dan struktur insentif untuk mencapai tujuan kebijakan melalui lembaga swasta dan masyarakat madani. | Membangun koalisi dan kerjasama lembaga pemerintah, swasta dan masyarakat madani, untuk memenuhi kebutuhan yang telah disepakati bersama. |
| Pendekatan akuntabilitas | Diarahkan oleh pasar, keputusan pribadi menghasilkan produksi yang diinginkan pelanggan/masyarakat | Multi-aspek, pelayanan publik harus memenuhi ketentuan hukum, nilai masyarakat, norma politik, profesional dan kepentingan warga. |
| Diskresi administrasi | Lebih luas, untuk memenuhi tujuan kewirausahaan | Diskresi dibutuhkan namun dibatasi oleh prinsip akuntabilitas |
| Struktur organisasi | Terdentralisasi dengan kendali utama tetap di tangan lembaga publik | Kolaboratif, dengan kepemimpinan bersama, baik secara internal maupun eksternal |
| Dasar motivasi pelayanan publik | Semangat wirausaha, keinginan ideologis untuk mengurangi ukuran pemerintahan | Pelayanan kepada masyarakat, keinginan memberikan kontribusi bagi masyarakat. |

Tabel 2.2 Transisi prinsip administrasi NPM ke NPS

Perspektif baru mengenai pelayanan publik dimulai dengan pengakuan terhadap masyarakat dan status mereka, yang mana hal ini sangat penting bagi pemerintahan yang demokratis. Identitas kewargaan dianggap tidak hanya sekedar kepentingan pribadi, namun juga mencakup nilai-nilai, keyakinan, dan pertimbangan terhadap orang lain. Rakyat diposisikan sebagai pemilik pemerintahan dan dapat bertindak bersama-sama untuk mencapai kebaikan yang lebih besar. Kebaikan bersama tidak lagi dipandang sebagai kumpulan kepentingan individu, melainkan sebagai hasil dialog dan partisipasi masyarakat dalam pencarian nilai-nilai bersama dan kepentingan bersama. Miftah Thoha (2008) mendefinisikan ciri-ciri administrasi publik sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan bersifat mendesak (penting) dibandingkan dengan lembaga swasta.
- b. Pelayanan yang diberikan biasanya bersifat hak milik atau semi-eksklusif.
- c. Melayani masyarakat berarti bersandar pada peraturan hukum.
- d. Jasa pelayanan yang diberikan tidak dikendalikan oleh pasar.
- e. Usaha yang dilakukan bergantung pada penilaian masyarakat.

Menurut Yeremias T. Keban (2007), terdapat enam unsur dimensi dalam administrasi publik, diantaranya yaitu :

1. Dimensi Kebijakan

Dimensi kebijakan mencakup proses pengambilan keputusan untuk menetapkan tujuan dan metode atau alternatif terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Dimensi Struktur Organisasi

Dimensi struktur organisasi mengacu pada susunan struktural, termasuk pembentukan unit-unit dan pembagian tugas antar unit (organisasi publik), untuk mencapai tujuan dan sasaran, termasuk titik wewenang dan tanggung jawab.

3. Dimensi Manajemen

Dimensi manajemen berkaitan dengan proses bagaimana kegiatan yang direncanakan dapat dilaksanakan (diarahkan, diorganisasikan, dan dikendalikan) untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip manajemen.

4. Dimensi Etis

Dimensi etis membebankan tuntutan moral pada manajer tentang apa yang

salah dan apa yang benar, atau apa yang baik dan apa yang buruk.

5. Dimensi Lingkungan

Dimensi lingkungan adalah suasana dan kondisi sekitar yang mempengaruhi seluruh dimensi yang ada, yaitu dimensi struktur organisasi, manajemen, politik, dan tanggung jawab moral.

6. Dimensi Akuntabilitas Kerja

Dimensi ini memberikan bukti nyata akan keberadaan dan kegunaan pemerintah dalam menjalankan fungsi administrasi negara.

b. Kebijakan Publik

Thomas R. Dye menyampaikan bahwa (2004) kebijakan sebagai “pengambilan keputusan dari pemerintahan negara untuk melakukan atau tidak melakukan” respon kepada suatu masalah yang ada (*whatever government chooses to do or not to do*). Kemudian, William Dunn (2004) menyebutkan Kebijakan publik sebagai “suatu pola kompleks dari pilihan kolektif yang saling bergantung, termasuk keputusan-keputusan yang tidak diambil, yang dibuat oleh badan-badan pemerintah dan para pejabat.” Dalam penyampaian analisis kebijakan, William Dunn menggunakan berbagai tahapan berikut:

1. Perumusan Masalah

Masalah kebijakan adalah masalah yang mengidentifikasi nilai-nilai, kebutuhan, atau peluang yang belum terpenuhi yang dapat diperbaiki atau dicapai melalui tindakan publik. Masalah kebijakan mempunyai ciri-ciri sebagai berikut::

- a. Terdapat saling ketergantungan antar isu kebijakan;
- b. Mempunyai subjektifitas;
- c. Produk penilaian subjektif dari manusia dan diciptakan secara artifisial;
- d. Sifat dinamis.

2. Forecasting

Menurut William Dunn (2013), *Forecasting* adalah langkah dari analisis untuk menganalisa prediksi kejadian terhadap dampak yang terjadi dimasa depan setelah penyampaian hasil akhir kebijakan berdasarkan informasi yang tersedia. *Forecasting* memiliki arti lain peramalan. Peramalan dilakukan sebagai antisipasi dan memberi pengetahuan dari dari diambilnya alternatif, termasuk tidak merespon

terhadap permasalahan.

3. Rekomendasi

Tahapan rekomendasi memberikan informasi tentang kemungkinan urutan kejadian dan aksi di waktu kedepan untuk menghasilkan dampak yang signifikan bagi individu, kelompok atau masyarakat seluruhnya.

Perumusan rekomendasi kebijakan mewajibkan peneliti untuk memilih alternatif yang terbaik. Rekomendasi membantu memberikan estimasi tingkat resiko dan ketidakpastian, mengenali eksternalitas dan akibat, menentukan kriteria dalam pembuat pilihan, dan menentukan pertanggungjawaban administrasi dalam Implementasi Kebijakan.

Ada enam kriteria utama rekomendasi, yang mencakup berbagai jenis keputusan rasional yang dapat digunakan sebagai kriteria keputusan untuk mengusulkan solusi terhadap masalah berdasarkan Dunn (2013) yaitu:

- a. Efektivitas, berkaitan dengan solusi yang digunakan mencapai hasil dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya;
- b. Efisiensi, berkaitan dengan upaya yang digunakan untuk mencapai tingkat efektivitas yang diinginkan;
- c. Kecukupan, berkaitan dengan sejauh mana tingkat efektivitas memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang untuk menimbulkan masalah;
- d. Pemerataan, berkaitan atas pemerataan manfaat solusi bagi warga;
- e. Responsif, berkaitan dengan sejauh mana kebijakan mampu memenuhi kebutuhan, referensi, atau standar nilai kelompok masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan tersebut ;
- f. Kelayakan, berkaitan dengan pertanyaan apakah kebijakan tersebut tepat bagi masyarakat.

4. Pemantauan Kebijakan

Menurut William Dunn (2013), Pemantauan kebijakan merupakan tahapan analisis yang paling utama digunakan sebagai landasan utama mendapatkan informasi terkait dampak dan akibat dari alternatif kebijakan publik. Dalam memantau terdapat empat kegunaan dalam analisis kebijakan yaitu; akuntansi, kepatuhan, eksplanasi dan pemeriksaan.

Dunn membagikan jenis tindakan kebijakan menjadi dua, yakni kebijakan regulatif dan alokatif. Kebijakan regulatif menekan tindakan kebijakan yang dirancang untuk menjamin keputusan terhadap standar prosedur tertentu.

Sementara itu, Kebijakan alokatif merupakan tindakan mengalokasikan sumber daya tertentu pada sasaran kebijakan. Baik kebijakan regulatif maupun kebijakan alokatif dapat memberikan akibat yang signifikan.

5. Evaluasi Kebijakan

Menurut William Dunn (2013), kegunaan evaluasi dalam prosedur analisis kebijakan dapat menyediakan informasi valid dan terpercaya mengenai hasil kinerja kebijakan. Kemudian, evaluasi juga memberikan *clarity* dan penilaian kritis yang menekankan pada pilihan tujuan, sasaran, dan penyediaan informasi di tahapan perumusan masalah.

Dunn menjelaskan tiga jenis pendekatan evaluasi kebijakan: evaluasi semu, evaluasi formal, dan evaluasi teoritis. Evaluasi semu adalah "pendekatan deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat diandalkan tentang hasil-hasil kebijakan tanpa memeriksa kegunaan atau nilai hasil-hasil tersebut terhadap tujuan-tujuan kebijakan. " Evaluasi formal merupakan pendekatan deskriptif untuk memperoleh informasi yang valid dan dapat diandalkan mengenai hasil-hasil kebijakan, namun mengevaluasinya terhadap tujuan program kebijakan yang diumumkan secara resmi oleh pembuat kebijakan.

c. Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2010), Pelayanan Publik adalah "segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Sementara itu, Rahardjo (2009) sebaliknya, menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah "lembaga pemerintah yang terbagi dalam unit-unit pelayanan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat lokal."

Ukuran keberhasilan pelayanan tercermin dari indeks kepuasan masyarakat yang diterima penerima layanan berdasarkan keinginan dan kebutuhan sebenarnya. Namun pada kenyataannya, pelayanan publik dapat bekerjasama atau dialihkan kepada pihak swasta, sepanjang dianggap lebih efektif dan dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat. Untuk layanan,

‘prosesnya merupakan produk’ karena pelanggan berpartisipasi langsung dalam pemberian layanan. Oleh karena itu keberhasilan inovasi teknologi, khususnya untuk front office, bergantung pada penerimaan pelanggan.

Dampaknya terhadap pelanggan tidak selalu terbatas pada hilangnya perhatian pribadi. Pelanggan mungkin perlu mempelajari satu atau dua keterampilan baru. Kontribusi pelanggan sebagai partisipan aktif atau coproducer dalam proses pelayanan dapat menjadi pertimbangan ketika melakukan perubahan pada sistem pemberian layanan.

Semua pelayanan publik harus mengembangkan dan mempublikasikan standar pelayanan untuk memberikan rasa aman kepada penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diperlukan untuk kinerja pelayanan publik dan harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan. Standar pelayanan publik setidaknya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Untuk menghindari permasalahan di kemudian hari, proses pelayanan harus terstandarisasi bagi penyedia dan penerima layanan publik, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan minimum sehingga penerima layanan memahami cara kerjanya.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu pemrosesan adalah waktu sejak permohonan diajukan hingga pelayanan termasuk pengaduan selesai. Semakin singkat waktu pemberian layanan maka semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

3. Produk Pelayanan

Hasil layanan diterima dengan syarat tertentu. Produk jasa perlu dipahami dengan baik sehingga memerlukan sosialisasi di masyarakat.

4. Biaya Pelayanan

Biaya suatu layanan, termasuk isinya, harus ditentukan secara seragam dan tidak boleh bersifat diskriminatif, karena dapat menimbulkan ketidakpercayaan antara penerima layanan dan penyedia layanan. Biaya layanan ini harus jelas untuk setiap layanan yang diberikan kepada masyarakat agar tidak menimbulkan

kekhawatiran, terutama di kalangan pemangku kepentingan dan masyarakat yang kurang mampu.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyedia layanan publik merupakan hal yang sangat penting dan mendukung keberhasilan penyampaian layanan.

6. Kompetensi

Kompetensi seorang penyedia jasa harus ditentukan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih;
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman;
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain;
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan;
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar;
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya;
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan;
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan;
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan;
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Boediono dalam (Zenju, 2017) mengurai prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan : dimaksud kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan Kepastian : arti adanya kejelasan dan kepastian disini adalah hal- hal yang berkaitan dengan :
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
 - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum; Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum

- berdasarkan bukti- bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
- f. Pejabat yang menerima keluhan
3. Keamanan : artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.
 4. Keterbukaan : hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
 5. Efisiensi :
 - a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 6. Ekonomis : dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
 - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran;
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
 - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 7. Keadilan : dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
 8. Ketetapan Waktu : dimaksud dengan ketetapan waktu disini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Permasalahan utama dalam pelayanan publik pada hakikatnya adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Padahal, kualitas pelayanan bergantung pada berbagai aspek seperti pelaksanaan (manajemen), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dalam sisi SDM, kelemahan terbesar umumnya terkait dengan profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika. Terdapat banyak konsensus bahwa salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem remunerasi yang tepat.

Dalam segi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi. Desain organisasi ini tidak dirancang khusus untuk melayani masyarakat dan penuh dengan struktur hierarki yang membuat pelayanan menjadi rumit (birokrasi) dan

tidak terorganisir. Pemerintah masih cenderung menjalankan dua fungsi sekaligus: fungsi regulasi dan administratif, yang juga menyebabkan inefisiensi pelayanan publik.

Faktor-faktor penyebab buruknya pelayanan publik berdasarkan Maryam (2016), diantaranya yaitu :

- a. Kebijakan dan keputusan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan sama sekali tidak pro rakyat.
- b. Kelembagaan yang dibangun selalu menekankan sekedar teknis-mekanis saja dan bukan pendekatan pada martabat manusia.
- c. Kecenderungan masyarakat yang mempertahankan sikap pasrah dan menerima apa danya yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga berdampak pada sikap kritis masyarakat yang tumpul.
- d. Adanya sikap-sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan *informality* birokrasi dan mengalahkan proses formalnya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi.

d. Inovasi

Menurut Nick Jain (2023), Inovasi didefinisikan sebagai “proses mewujudkan ide, metode, produk, layanan, atau solusi baru yang memiliki dampak dan nilai positif yang signifikan. Hal ini melibatkan transformasi konsep kreatif menjadi hasil nyata yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas, atau memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi.”

Inovasi didorong oleh kombinasi beberapa faktor, termasuk rasa ingin tahu, kreativitas, dan keinginan untuk melakukan perbaikan. Hal ini membutuhkan pola pikir yang menerima perubahan, menyambut baik membuat ide, dan mendorong eksperimen. Inovasi dapat terjadi dalam berbagai konteks, seperti bisnis, ilmu pengetahuan, teknologi, sektor sosial, atau layanan publik. Hal ini dapat mengarah pada pertumbuhan ekonomi, kemajuan sosial, peningkatan kualitas hidup, dan pembangunan berkelanjutan.

Menurut National Service Foundation (2005), sebuah upaya pembaharuan harus melalui beberapa proses, upaya penelitian dan pengembangan terapan yang mempunyai satu atau lebih tujuan sebagai berikut

- a. Lakukan pencarian terencana untuk mendapatkan pengetahuan baru, terlepas dari apakah pencarian tersebut memiliki referensi ke aplikasi tertentu atau tidak
- b. Menerapkan pengetahuan yang ada untuk masalah yang berkaitan dengan

- peningkatan layanan atau proses saat ini
- c. Menerapkan pengetahuan yang ada pada masalah terkait yang terlibat dalam pembuatan layanan atau proses baru, termasuk pekerjaan untuk mengevaluasi kelayakan.

Banyak karakteristik mendasar dari proses inovasi yang berbeda antara produk dan layanan. Tantangan unik untuk inovasi layanan meliputi

- a. Kemampuan untuk melindungi teknologi intelektual dan properti. Transparansi sistem layanan membuat peniruan menjadi lebih sederhana dan paten sulit diperoleh.
- b. Sifat inovasi yang bersifat inkremental. Karena pelanggan berpartisipasi dalam sistem layanan, inovasi cenderung bersifat revolusioner daripada radikal agar dapat diterima.
- c. Diperlukan tingkat integrasi. Inovasi layanan memerlukan interaksi antara manusia, produk, dan teknologi sehingga memerlukan integrasi sistem
- d. Kemampuan untuk membuat prototipe atau melakukan pengujian dalam lingkungan yang terkendali. Layanan tidak dapat diuji secara realistis di laboratorium yang terisolasi, sehingga layanan tersebut berisiko mengalami kegagalan atau kinerja buruk saat diluncurkan

Selain itu, salah satu jenis inovasi di atas dapat dilakukan melalui inovasi berkelanjutan atau inovasi terputus-putus:

- a. Inovasi Berkelanjutan

Inovasi berkelanjutan mengacu pada perbaikan bertahap atau penyempurnaan yang dilakukan pada produk, layanan, proses, atau model bisnis yang ada. Hal ini melibatkan perubahan kecil dan bertahap dari waktu ke waktu untuk menyempurnakan dan mengoptimalkan penawaran yang ada. Inovasi berkelanjutan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, atau pengalaman pengguna tanpa mengubah konsep atau proposisi nilai yang mendasarinya secara mendasar.

Hal ini sering kali didorong oleh masukan dari pelanggan, wawasan pasar, dan keinginan organisasi untuk tetap kompetitif. Inovasi berkelanjutan membantu organisasi mempertahankan posisinya, memenuhi ekspektasi pelanggan yang

terus berkembang, dan mempertahankan pertumbuhan jangka panjang.

b. Inovasi Terputus

Inovasi yang terputus-putus, juga dikenal sebagai inovasi radikal atau disruptif, melibatkan pengenalan perubahan signifikan dan transformatif yang mengganggu pasar, model bisnis, atau cara melakukan sesuatu yang ada. Hal ini mencerminkan penyimpangan dari norma dan praktik yang ada dan sering kali melibatkan pengenalan produk, layanan, teknologi, atau model bisnis yang sepenuhnya baru.

Inovasi yang terputus-putus dapat menciptakan segmen pasar baru, membuka kemungkinan-kemungkinan baru, dan menantang pemain-pemain yang sudah mapan. Hal ini ditandai dengan tingkat risiko, ketidakpastian, dan potensi imbalan yang lebih tinggi. Inovasi yang tidak berkelanjutan didorong oleh identifikasi dan pemanfaatan tren yang muncul, kemajuan teknologi, atau perubahan kebutuhan pelanggan.

e. Administrasi Kependudukan

1) Administrasi

Menurut Fahmi (2015:1) administrasi yaitu “sebuah pondasi jaringan yang tertara secara sistematis yang membentuk sebuah hubungan yang saling bekerjasama satu dengan yang lainnya untuk mewujudkan suatu mekanisme kerja yang tersusun dan mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.” Dalam hal ini dapat kita simpulkan bahwa administrasi adalah seperangkat kesepakatan dalam mekanisme organisasi yang dibangun antara dua orang atau kelompok untuk mencapai tujuan dan konsensus bersama.

Menurut Siswandi (2017). Fungsi Admintrasi secara umum adalah sebagai berikut:

- 1) Planning (perencanaan) adalah penyusunan perencanaan membutuhkan kegiatan administrasi, seperti pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan perencanaan.
- 2) Organizing (pengorganisasian) adalah kegiatan menyusun membentuk hubungan-hubungan kerja antar orang-orang sehingga tercipta suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan.
- 3) Staffing adalah salah satu fungsi dari manajemen yang menyusun personalia pada suatu organisasi mulai dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya

sampai dengan usaha untuk setiap tenaga petugas memberi daya guna yang maksimal kepada organisasi.

- 4) Directing (pengarahan atau bimbingan) adalah fungsi manajemen yang berhubungan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah, untuk tugas yang dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju dari yang telah ditetapkan semula.
- 5) Coordinating adalah sebagian dari fungsi manajemen untuk melakukan sejumlah kegiatan agar berjalan baik dengan menghindari terjadinya kekacauan, percekocan, kekosongan kegiatan yang dilakukan dengan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi.
- 6) Reporting adalah manajemen yang berada pada penyampaian perkembangan atau hasil dari kegiatan dengan pemberian keterangan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan maupun tulisan sehingga dalam menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.

Menurut Aji (2015) tujuan administrasi adalah agar semua kegiatan mendukung tercapainya tujuan atau dengan kata lain administrasi yang diusahakan dan digunakan untuk mencapai tujuan. Bahwa tujuan administrasi adalah antara lain agar semua kegiatan itu mendukung tercapainya tujuan atau dengan kata lain administrasi sangat penting digunakan agar membantu menjalankan sebuah kegiatan, namun administrasi semakin lama dirasakan semakin rumit karena melibatkan masyarakat, apabila administrasi semakin baik, bahwa kita harus optimis bahwa tujuan itu akan berjalan dengan baik, terdapat 4 tujuan administrasi yaitu:

- a. Efektif Produksi.

Meningkatkan efektivitas dalam proses ketercapaian untuk mendapatkan produk surat-menyurat, dokumentasi, kearsipan ataupun produk hasil akhir lainnya dalam sebuah administrasi.

- b. Efisien.

Meningkatkan efisiensi secara keseluruhan proses, baik dalam menghasilkan produk, anggaran yang dibutuhkan sehari-hari, beserta esensi waktu ataupun proses kegiatan administrasi

- c. Kemampuan menyesuaikan diri .

Kemampuan adaptasi bagi sumber daya manusia untuk melakukan

transformasi dari suatu proses sebelumnya yang terkenal konvensional menuju proses yang lebih modern. Adaptasi disini juga dibutuhkan untuk mengurangi waktu untuk sumber daya dalam penggunaan waktu untuk pelatihan sehingga menguasai kemampuan baru untuk melakukan kegiatan administrasi yang baru.

d. Kepuasan Kerja.

Kepuasan kerja merupakan aspek yang didapatkan dari pihak atasan ketika melakukan penilaian kepada bawahannya. Unsur yang didapatkan dari sebuah kepuasan kerja adalah pencapaian target kerja dan disiplin dari sebuah bawahan.

2) Kependudukan

Donald J. Bogue (1969:1) menjelaskan definisi demografi ke dalam dua bagian utama. Pertama, dia menyebutkan bahwa "*demography is the empirical, statistical, and mathematical study of human population*". Kependudukan merupakan sebuah ilmu empiris, statistik, dan matematika dari populasi manusia. Definisi kedua adalah, sebagai gabungan kuantitas dari lima bagian kependudukan, seperti fertilitas, mortalitas, pernikahan, migrasi dan pergerakan sosial. "... *as the quantitative study of five demographic processes: fertility, mortality, marriage, migration and social mobility*".

Pada bagian berikutnya, dia menggabung kedua pengertian tersebut ke dalam satu pengertian yang dia sebut sebagai "*more precise definition, that is ... the statistical study of size, composition, spatial distribution of human populations, and of changes over time in these aspects through the operation of the five processes of fertility, mortality, marriage, migration and social mobility.*" Secara definisi yang lebih tepat, adalah pembelajaran ukuran, komposisi, distribusi populasi manusia dan perubahan seiring waktu dari aspek tersebut melalui lima proses fertilitas, mortalitas, pernikahan, migrasi, dan pergerakan sosial.

Weeks (2012) menyebutkan dengan jelas apa saja yang menjadi bidang kajian ilmu kependudukan atau yang dia sebut dengan demografi modern sebagai berikut.

1. Jumlah penduduk/population size yang menyatakan jumlah kuantitas penduduk di suatu daerah.
2. Perubahan jumlah penduduk/population growth or decline sebagai proses

perubahan jumlah penduduk di suatu tempat yang secara dinamis berubah-ubah dalam kurun waktu tertentu.

3. Proses penduduk/population processes menjelaskan tingkat kelahiran, kematian, dan migrasi yang memengaruhi jumlah penduduk.
4. Distribusi penduduk/population distribution di mana penduduk bertempat tinggal baik secara sementara ataupun menetap dan mengapa.
5. Struktur penduduk/population structure menganalisis jumlah berapa banyak laki-laki dan perempuan baik di usia anak-anak, remaja, dewasa, maupun lansia.
6. Karakteristik penduduk/population characteristics melihat komposisi penduduk berdasarkan aspek non demografis seperti agama, pendidikan, pendapatan, pekerjaan, hubungan keluarga dan rumah-tangga, status migrasi atau pengungsi, dan lainnya).

f. Antrian

Makalah pertama tentang teori antrian, "*The Theory of Probabilities and Telephone Conversations*" diterbitkan pada tahun 1909 oleh Agner Kraup Erlang, sekarang dianggap sebagai bapak lapangan. A.K. Erlang adalah seorang matematikawan, ahli keputusan, dan insinyur asal Denmark, yang berjasa tidak hanya menciptakan teori antrian tetapi juga seluruh bidang rekayasa lalu lintas telepon.

Pada awal abad ke-20, Erlang bekerja di posisi kepala laboratorium teknis di Copenhagen Telephone Co. Studi ekstensifnya tentang waktu tunggu dalam layanan telepon otomatis dan usulannya untuk jaringan yang lebih efisien diadopsi secara luas oleh keputusan telepon. Pekerjaannya dengan Perusahaan Telepon Kopenhagen inilah yang mendorongnya untuk terjun ke bidang ini. Dia merenungkan masalah dalam menentukan berapa banyak sirkuit telepon yang diperlukan untuk menyediakan layanan telepon yang akan mencegah pelanggan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan sirkuit yang tersedia.

Teori antrian bertujuan untuk merancang sistem seimbang yang melayani pelanggan dengan cepat dan efisien namun tidak memerlukan biaya terlalu banyak agar berkelanjutan. Sebagai salah satu cabang riset operasi, teori antrian dapat membantu menginformasikan keputusan bisnis tentang bagaimana membangun dengan lebih efisien dan hemat biaya. Hal ini tentu saja dipengaruhi oleh teknologi yang kita miliki saat ini karena teknologi telah mengalami banyak revolusi dalam

beberapa tahun terakhir dan tidak mengherankan jika teknologi terus meningkat dan mempertahankan pentingnya teknologi bagi kehidupan umat manusia sehari-hari.

Antrian dapat terjadi ketika sumber daya terbatas. Beberapa antrian dapat ditoleransi dalam bisnis apa pun karena tidak adanya antrian akan menimbulkan biaya yang mahal melebihi kapasitas. Psikologi antrian berkaitan dengan teori antrian. Ini adalah komponen antrian yang berhubungan dengan gangguan alami yang dirasakan oleh banyak orang yang terpaksa mengantri untuk mendapatkan layanan, baik saat menunggu check out di supermarket atau menunggu situs web dimuat.

| No | Indikator | Deskripsi |
|----|----------------------------------|---|
| 1 | Kedatangan | Merujuk pada pelanggan yang datang dan berada di antrian pertama |
| 2 | Kapasitas Antrian atau Pelayanan | Mengacu pada batasan sistem sesuai jumlah pelanggan yang mengantri |
| 3 | Jumlah Server | Mengacu pada jumlah total karyawan yang melayani pelanggan dalam antrian |
| 4 | Ukuran Populasi Klien | Mengacu pada jumlah total pelanggan dalam antrian |
| 5 | Disiplin Antrian | Mengacu pada bagaimana permintaan dikirimkan ke server (termasuk masuk pertama, keluar pertama) |
| 6 | Proses Keberangkatan | Mengacu pada pelanggan yang pergi setelah menerima layanan |

Tabel 2.3 Indikator teori antrian A.K. Erlang

Teori antrian dapat diterapkan dalam banyak situasi dunia nyata. Misalnya, memahami cara memodelkan antrian multi-server dapat memungkinkan kita menentukan berapa banyak server yang sebenarnya dibutuhkan dan berapa upahnya untuk memaksimalkan efisiensi finansial. Atau mungkin model antrian dapat digunakan untuk mempelajari umur bohlam lampu jalan agar lebih memahami seberapa sering bohlam tersebut perlu diganti.

Misalnya, teori antrian dapat digunakan dan diterapkan dalam sejumlah situasi berbeda. Misalnya, ini dapat diterapkan pada:

- Logistik bisnis;
- Perbankan dan keuangan;
- Telekomunikasi;
- Manajemen proyek;
- Layanan darurat, seperti pemadam kebakaran, polisi, dan ambulans;

Cara kerja dan keterlibatannya sebuah antrian akan bergantung pada kompleksitas kasus yang terlibat.

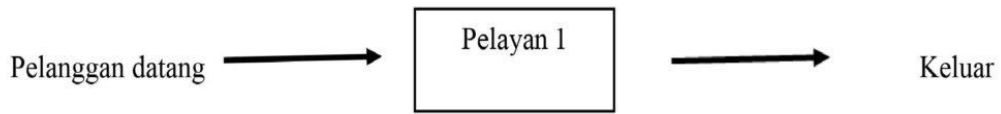
Penerapan teori antrian lebih dari sekadar mengantri di bank. Mungkin diperlukan pemikiran kreatif, namun jika ada skenario di mana waktu berlalu sebelum peristiwa tertentu terjadi, mungkin ada cara untuk mengembangkannya menjadi model antrian. Antrian merupakan hal yang lumrah dalam masyarakat sehingga sangat bermanfaat untuk mempelajarinya, meskipun hanya untuk mempersingkat beberapa detik dari waktu menunggu di antrean pembayaran.

Sistem antrian diartikan sebagai kedatangan pelanggan yang memerlukan suatu pelayanan di tempat fasilitas pelayanan. Pelanggan bergabung dalam antrian untuk mendapatkan layanan. Setelah menerima layanan, pelanggan dapat meninggalkan antrian. Tujuan umum teori antrian sebagai metode untuk mempelajari aktivitas fasilitas pelayanan dalam serangkaian kondisi yang terjadi secara acak dalam sistem antrian. Oleh karena itu, secara pengukuran logis antrian dapat dianggap memiliki dua bagian:

- 1) Berapa lama para pelanggan harus menunggu, dalam hal ini diuraikan melalui waktu rata-rata yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk menunggu hingga mendapatkan pelayanan.
- 2) Berapa persenkah dari waktu yang disediakan untuk memberikan pelayanan itu fasilitas pelayanan dalam kondisi menganggur.

Dalam sebuah antrian tersendiri, terdapat empat jenis antrian yang di dapatkan dalam sebuah antrian. Menurut Sri J. Mulyani dan Thomas J. Kakiay, sistem antrean yang dapat ditemukan secara umum terdiri dari empat jenis, yaitu:

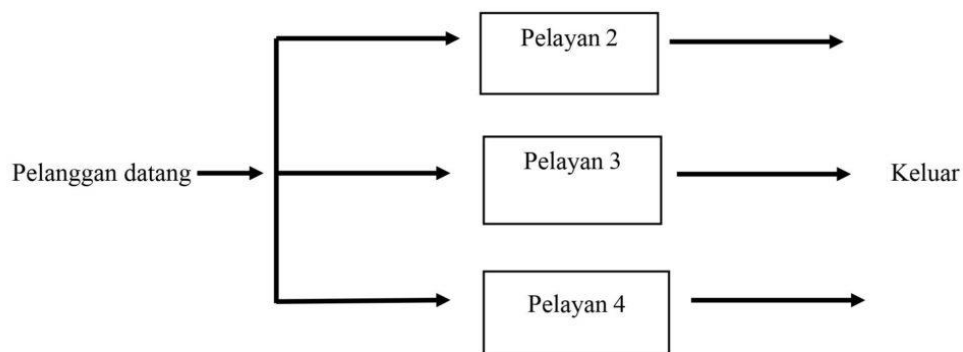
1. Satu Antrean Satu Pelayan (*Single Channel Single Phase*)



Gambar 2.1 Sistem Antrian Satu Antrian Satu Pelayan

Antrian satu pelayan merupakan sistem antrian dimana pelanggan yang datang ke toko dapat meninggalkan toko hanya dengan melewati pelayan. Sistem antrian pelayan ini banyak dijumpai di banyak toko, antara lain: Contoh: restoran, supermarket, pembelian tiket, dll. Sistem ini digunakan di banyak tempat karena sangat mudah diterapkan oleh pelanggan. Pelanggan diarahkan ke fasilitas layanan di mana mereka dapat menerima layanan yang diinginkan seperti bahan makanan, perlengkapan rumah tangga, dan tiket bioskop. Selain itu, sistem “satu antrian, satu pelayan” tidak memerlukan banyak peralatan pelayanan. Namun, penggunaan sistem ini memerlukan dukungan pelayan yang cepat. Kecepatan layanan yang lambat dapat menyebabkan pelanggan menjadi bosan karena waktu tunggu yang lama.

2. Satu Antrean Beberapa Pelayan (*Multiple Channel Single Phase*)



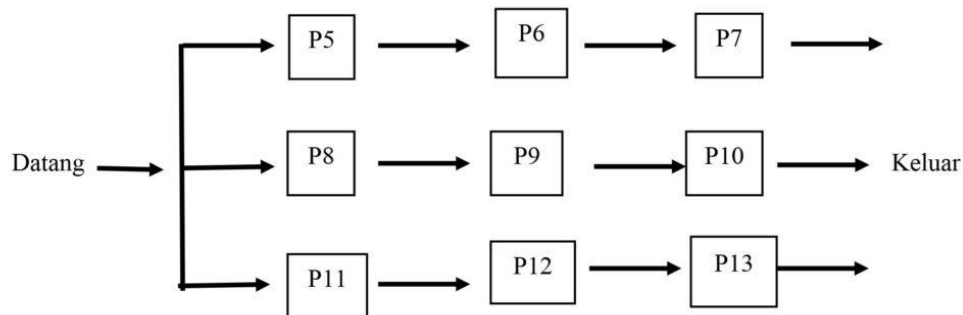
Gambar 2.2 Sistem Antrian Satu Antrean Beberapa Pelayan

Sistem antrian berikut ini adalah antrian untuk beberapa pelayan. Seperti namanya, sistem antrian ini memiliki fungsi pelayanan yang ganda. Semua fungsi

layanan pada dasarnya sama, bahkan ketika beberapa layanan terlibat. Oleh karena itu, jika fasilitas layanan kosong, pelanggan akan dialihkan ke sana.

Dalam sistem ini, pelanggan mengantri sebelum menerima layanan di fasilitas layanan yang kosong. Sistem antrian ini dapat dilihat dari sistem antrian bank, pangkas rambut, salon, loket pelayanan umum, dan lain-lain. Dengan sistem antrian ini pelanggan mendapat pelayanan lebih cepat dan tidak perlu menunggu terlalu lama.

3. . Beberapa Antrean dan Beberapa Pelayan Paralel (*Multiple Channel Multiple Phase*)

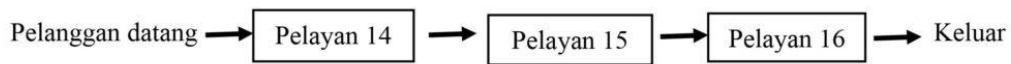


Gambar 2.3 Sistem Antrian Beberapa Antrean dan Beberapa Pelayan Paralel

Sistem antrian yang ketiga terdiri dari beberapa antrian dan beberapa pelayan paralel. Sistem antrian ini sekilas agak rumit karena harus melewati beberapa pelayan. Namun, hal ini perlu dilakukan untuk mengecek kembali apakah ada yang kurang dalam kinerja Anda untuk pelanggan Anda agar tidak merugikan mereka atau perusahaan Anda.

Secara umum sistem antrian ini umum digunakan di pabrik karena produk yang diproduksi di pabrik biasanya melalui beberapa layanan, seperti: Pengolahan produk, pengemasan produk, dan distribusi produk. Oleh karena itu, satu produk dapat menjadi produk berkualitas tinggi yang melewati banyak pemeriksaan. Produk-produk berkualitas tinggi ini memberikan kenyamanan tambahan bagi pelanggan kami.

4. Satu Antrean Beberapa Pelayan Seri (*Single Channel Multiple*)



Gambar 2.4 Sistem Antrian Satu Antrean Beberapa Pelayan Seri

Sistem antrian terakhir terdiri dari antrian dengan beberapa pelayan antrian. Antrian pelayan multi baris merupakan sistem antrian yang mengharuskan pelanggan mengikuti sistem pelayanan yang ada agar dapat dilayani. Sekilas, sistem ini secara kasar menyerupai sistem antrian "antrian ganda dan pelayan paralel". Persamaannya adalah harus melewati banyak pelayan.

Sistem ini sering terlihat saat bepergian dengan kereta api. Kami menggunakan berbagai layanan seperti: Membeli tiket, mencetak tiket, dan meninjau tiket serta informasi pribadi yang kami simpan tentang pengguna. Sistem antrian ini menguntungkan perusahaan dan pelanggan.

Menurut Thomas J. Kakiay (2004 : 12) aturan pelayanan berdasarkan urutan kedatangan ini terbagi dalam empat bentuk:

1. Pertama Masuk Pertama Keluar (FIFO). FIFO (First In First Out) adalah aturan dimana pelanggan yang datang lebih dulu dilayani terlebih dahulu. FIFO ini sering juga disebut FCFS (First In First Served). Contohnya dapat dilihat pada antrian di loket-loket penjualan karcis kereta api.
2. Terakhir Masuk Pertama Keluar (LIFO). LIFO (Last In First Out) adalah antrian dimana orang yang datang terakhir dilayani terlebih dahulu. LIFO sering juga dikenal dengan LCFS (Last Come First Served). Contohnya adalah pada mesin bongkar muat barang di dalam truk, di mana barang yang terakhir masuk justru akan keluar lebih dahulu.
3. Pelayanan dalam Ukuran Acak (SIRO). (Service In Random Order) adalah antrian yang dijalankan secara acak dan tidak memfaktorkan urutan kedatangan pelanggan. Antrian ini sering disebut sebagai RSS (Random Selection for Service). Contohnya adalah arisan, di mana pelayanan dilakukan berdasarkan undian (random).
4. Pelayanan Berdasarkan Prioritas (PS). (Priority Service) diberikan kepada orang dengan prioritas lebih tinggi daripada orang dengan prioritas lebih rendah, meskipun orang dengan prioritas lebih tinggi baru saja tiba dalam antrian. Kejadian ini mungkin disebabkan oleh beberapa hal, misalnya seseorang yang baru mengalami kecelakaan lalu lintas, seseorang yang berkedudukan tinggi.

g. E-Government

E-Government dapat diartikan sebagai suatu bentuk proses pelayanan pemerintahan yang menggunakan perangkat sistem elektronik. *E-Government*, di sisi lain, dalam arti luas adalah penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat lokal dengan mengedepankan prinsip transparansi dan keadilan masyarakat dalam penggunaan layanan.

Sebenarnya banyak sekali definisi mengenai *Electronic Government* atau yang biasa disebut dengan *e-government*. Secara umum, *e-government* didefinisikan oleh Bank Dunia (2007) sebagai penggunaan teknologi informasi (seperti jaringan area luas, Internet, dan komputasi seluler) oleh pemerintah yang memungkinkan mereka memperkuat hubungan layanan dengan masyarakat dan dunia usaha.

Berdasarkan definisi di atas, dapat dipahami bahwa *e-government* dapat diimplementasikan dengan menggunakan alat berbasis teknologi. Seluruh layanan yang diberikan pemerintah akan diterapkan melalui internet, sehingga layanan dapat terhubung dengan masyarakat, dunia usaha, dan pemangku kepentingan.

Andrianto (2007), menyatakan tahap perkembangan *e-government* secara umum dapat dibagi menjadi empat:

- a. *Web Presence* (ketersediaan situs web), adanya situs web resmi instansi / lembaga pemerintahan.
- b. *Interaction* (interaksi), adanya fasilitas interaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs resminya.
- c. *Transaction* (transaksi), tersedianya fasilitas transaksi antara pengguna dengan instansi / lembaga pemerintah melalui situs web resminya.
- d. *Transformation* (transformasi), semua proses kerja dan layanan kepada masyarakat sudah berbasis elektronik.

Berdasarkan penjelasan di atas, dalam tahap perkembangan *e-government*, instansi/lembaga khususnya instansi pemerintah sudah menggunakan pengarsipan elektronik, dan masing-masing instansi menggunakan website masing-masing untuk memberikan pelayanan kepada warganya. Menurut Andrianto (2007), untuk memahami pengertian *e-government*, indikator *e-government* tidak lepas dari empat

unsur yaitu sistem, informasi, layanan, dan umpan balik. Keempat faktor inilah yang menentukan berhasil tidaknya instansi pemerintah dalam mengoptimalkan aktivitas layanan online-nya.

Dalam perkembangan *e-government* di Indonesia, dukungan pemerintah sebenarnya sudah dimulai sejak awal tahun 1990an, namun nyatanya dalam beberapa dekade terakhir, lembaga-lembaga publik telah dibekali dengan kapasitas untuk mengembangkan sistem informasi.

Secara umum tahapan yang dipilih sebagai tahapan implementasi *e-Government* adalah: (1) pembuatan sistem dan jaringan email, (2) penyiapan portal informasi, (3) kapasitas organisasi dan akses masyarakat terhadap informasi (4) menjalin komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, dan (5) perkembangan demokrasi digital (Wescott, 2001).

Mengingat pentingnya *e-government*, maka *e-government* merupakan suatu alat elektronik berbasis database yang digunakan dan digunakan oleh pemerintah untuk menyediakan atau menciptakan pelayanan yang efisien, efektif dan interaktif bagi warga negara (Suryo, 2015). Elemen kunci dari *e-government* adalah sistem, informasi, layanan, dan umpan balik. Keempat elemen ini merupakan indikator penting yang digunakan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakatnya. Oleh karena itu, untuk menerapkan *e-government* dalam melayani masyarakat secara efisien, efektif, dan interaktif, keempat faktor tersebut perlu diperhatikan untuk mencapai optimalisasi layanan online.

Penerapan *e-government* sebagai kebijakan yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *E-Government*. *E-Government* digambarkan sebagai penyelenggaraan *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif.

Untuk memandang interaksi ini sebagai kebijakan, teori kebijakan publik (Dye, 2004) berpendapat bahwa kebijakan adalah keputusan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (apa yang ingin dilakukan atau tidak dilakukan pemerintah adalah hal yang diperlukan). Pemahaman ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah sebagai suatu kekuasaan terfokus pada kepentingan

masyarakat secara keseluruhan, termasuk penerapan *e-government* untuk menciptakan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Penerapan *e-government* sebagai aplikasi teknologi dan informasi berbasis Internet yang digunakan oleh pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakatnya. Teori Teknologi Informasi (TI) menurut Warsita (2008), TI adalah fasilitas dan organisasi yang menggunakan sistem, metode, dan aplikasi untuk menerima, mengirimkan, memproses, dan menafsirkan informasi, serta untuk menyimpan, mengatur, dan melacak semua Infrastruktur (perangkat keras, perangkat lunak, perangkat penggunaan). Makna yang disampaikan menyandang *e-government* sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada warganya.

Wujud penerapan *e-government* yang dilakukan pemerintah untuk kepentingan masyarakat adalah pelayanan. Teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithmal dan Berry (2013) memberikan cara terbaik untuk mencapai kepuasan publik penyedia layanan. Artinya pemerintah sebagai penyedia akan selalu menyediakan *e-government* yang memuat informasi dan data yang diperlukan demi kepuasan masyarakat warga yang menggunakan dan memanfaatkan fasilitas pemerintah.

Hakikat penerapan *e-government* oleh pemerintah adalah mencapai kepuasan masyarakat berupa manfaat yang diharapkan masyarakat dan kesesuaian dengan tujuan. Teori keberpihakan publik menurut Norton (2016), menyatakan bahwa pemerintahan yang baik selalu berpihak pada rakyat. Koordinasi ini penting untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai pemegang kekuasaan yang ada di dalamnya.

h. Pelayanan E-Antre

Sistem antrian elektronik merupakan bagian dari kebijakan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Sektor Penyedia Pelayanan Publik.

Peraturan PERMENPANRB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Sektor Pelayanan Publik menjadi prototype sistem elektronik. Sistem informasi pelayanan elektronik merupakan salah satu indikator penilaian terhadap sistem pengelolaan informasi pelayanan, format penyediaan informasi, dan derajat keterbukaan informasi kepada pengguna jasa. Peraturan ini tidak mewajibkan sektor pelayanan publik untuk membentuk sistem antrian elektronik, namun hanya memasukkannya ke dalam standar pelayanan yang akan dinilai.

Dalam implementasinya sistem e-antre, perihal ini dapat menjadi salah satu cara untuk menghindari penggunaan calo untuk mendapatkan produk pelayanan. Hal ini dibuktikan dalam salah satu studi kasus di Disdukcapil Makassar.

B. Konsep Kunci

Konsep kunci dalam penelitian kali ini adalah Implementasi Sistem E-Antre dalam aplikasi Sistem Layanan Administrasi Cepat Dari Rumah (SILANCAR) dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Konsep kunci dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. SILANCAR : sebuah program inovasi yang mengubah proses pelayanan publik secara tatap muka menuju digitalisasi pelayanan online.
2. Tata tertib administrasi : merupakan ke disiplin dalam proses administrasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat serta kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik.
3. Sistem E-Antre merupakan sebuah sistem yang di implementasikan di sebuah instansi guna meningkatkan efektivitas anggaran dan pelayanan di sektor publik. Sistem ini juga dilaksanakan dalam rangka tata tertib administrasi, melalui :
 - a. Aksesibilitas : merujuk pada peningkatan akses dalam pelayanan publik sehingga memberikan informasi dan melayani masyarakat bagi seluruh cakupan rakyat.
 - b. Tata Tertib : menekankan pada ke disiplin masyarakat ketika mengantri serta meniadakan calo dalam proses administrasi karena perubahan proses pelayanan publik.
 - c. Kelengkapan : merujuk pada ketersediaan sarana dan prasarana guna mempermudah proses administrasi kependudukan bagi masyarakat.

d. Kemudahan : mencakup pada kegunaan sistem e-antre dalam memudahkan proses antrian dalam pelayanan publik.

4. Penggunaan langkah-langkah analisis kebijakan oleh William Dunn (2003) sebagai dimensi utama penelitian yang terdiri dari :

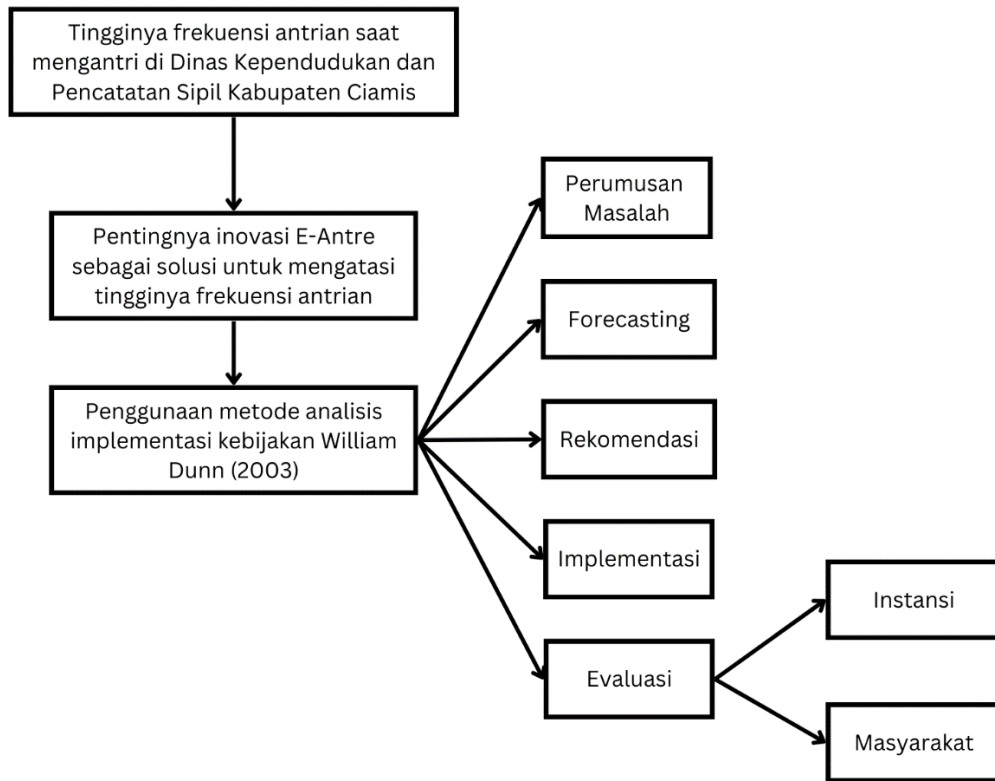
- a. Perumusan Masalah
- b. Forecasting
- c. Rekomendasi
- d. Implementasi
- e. Evaluasi

Proses analisis juga akan mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang dialami dari kedua aktor berikut :

1. Instansi sebagai staf pegawai dan pelaksana dari alternatif kebijakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.
2. Masyarakat sebagai indikator keberhasilan dan pengguna utama dalam menerima alternatif kebijakan atau jasa pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, berikut ini merupakan kerangka berpikir penelitian untuk menghasilkan penelitian yang logis.



Gambar 2.5 Kerangka Berpikir

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif dapat dikatakan sebagai metode penelitian yang natural karena penelitian ini dilakukan pada kondisi yang alami. Metode penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara deskriptif dan menggambarkan solusi guna mengatasi fenomena yang ada. Peneliti memiliki peran sebagai *leading actor* dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi. Dalam pelaksanaan penelitian kualitatif tersendiri memiliki berbagai karakteristik, diantaranya yaitu:

- 1) Alami, melakukan penelitian secara langsung ke tempat penelitian dan peneliti adalah aktor utama.
- 2) Bersifat deskriptif. Hasil analisis data secara terstruktur dengan paragraf dan dokumentasi.
- 3) Menekankan pada saat proses penelitian dibandingkan hasil produk.
- 4) Melakukan analisis data secara induktif.
- 5) Menekankan makna.

Dalam penelitian kualitatif, sampel data terpilih dengan selektif. Teknik penentuan sampel data harus dilakukan dengan persyaratan tertentu. Hal tersebut sangat tepat digunakan dalam penelitian ini, karena peneliti ingin menggambarkan analisis penelitian secara deskriptif.

Dalam analisis penelitian, peneliti menggunakan teori Analisis SWOT sebagai salah satu upaya analisis guna mempermudah proses analisis internal dan eksternal. Di penelitian ini, terdapat dua aktor yaitu masyarakat dan pemerintah (Disdukcapil) sebagai subjek utama dalam penelitian sehingga peneliti akan melakukan penelitian terhadap kedua subjek.



Gambar 3.1 Elemen Analisis SWOT

Analisis SWOT dikenal sebagai salah satu metode analisis dimana penelitian melakukan analisis terhadap setiap elemen, yang terdiri dari

- *Strength*

Strength merupakan elemen kekuatan atau elemen positif dari organisasi.

- *Weakness*

Weakness merupakan elemen kelemahan dari organisasi.

- *Opportunity*

Opportunity merupakan analisis terhadap adanya peluang dengan memanfaatkan faktor yang tersedia di luar lingkungan organisasi.

- *Threat*

Threat merupakan sebuah ancaman yang dihadapi oleh organisasi.

Ancaman ini umumnya berasal dari faktor eksternal dan dapat menyebabkan keterpurukan jika organisasi berdiam diri dan mengabaikan perihal ini.

Berdasarkan penyampaian di atas, analisis SWOT juga memberikan penekanan kepada internal dan eksternal. Strength dan Weakness merupakan analisis kepada organisasi internal. Kemudian, Opportunity dan Threat merupakan analisis kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

2. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data Primer merupakan sumber data penelitian yang di dapatkan secara langsung dengan bukti secara langsung dari peneliti itu sendiri. Peneliti bisa saja merasakan ataupun mendapatkan bukti guna memperkuat argumentasi dari sebuah

fenomena yang terjadi. Hal ini juga dilakukan supaya peneliti dapat melakukan analisis guna mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang di dapatkan tidak secara langsung dari lapangan. Peneliti melakukan hal ini supaya menyelaraskan dengan analisis yang dilakukan. Data Sekunder bisa di dapatkan dari buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu. Selain itu, berbagai situs web terpercaya juga dapat menjadi sumber data sekunder dari sebuah penelitian.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data memiliki peran penting dalam penelitian sebagai cara untuk memiliki data. Mengumpulkan data dapat di dapatkan dengan merasakan langsung di lapangan, seleksi narasumber, bahkan menggunakan literatur. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan secara natural, sumber data primer, dan mengumpulkan data secara observatif, wawancara, studi literatur ataupun dokumentasi, dan menggabungkannya.

Metode pengumpulan data yang didapatkan dalam penelitian ini menggunakan wawancara, studi literatur, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Esterberg (2019) mengungkapkan wawancara sebagai “kegiatan berkomunikasi dua arah antara dua orang atau lebih supaya menciptakan ide dan informasi sehingga menghasilkan solusi untuk mengatasi fenomena yang ada.” Dalam wawancara tersendiri memiliki tiga tipe wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi-terstruktur, dan tidak terstruktur. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa “wawancara berguna sebagai metode pengumpulan data jika peneliti dan pengelola data memiliki pengetahuan dan ekspektasi yang sesuai atas apa yang akan mereka peroleh.” Akibatnya, peneliti perlu mempersiapkan instrumen penelitian dalam bentuk pertanyaan tertulis untuk digunakan selama wawancara. Mereka juga telah menyiapkan jawaban alternatif untuk pertanyaan tersebut.

Metode wawancara terstruktur ini melibatkan pengumpulan data dan pertanyaan yang sama diberikan kepada setiap responden. Kemudian, terdapat jenis

semi-terstruktur. Jenis wawancara ini merupakan tipe kategori mendalam, dengan proses wawancara yang lebih informal. Target utama tipe wawancara ini adalah untuk menggambarkan fenomena dengan terbuka. Selain itu, narasumber dapat menyampaikan kendala dan solusi tersendiri. Lalu, terdapat tipe wawancara tidak terstruktur dimana peneliti dan narasumber melakukan wawancara dengan tidak kaku pada pedoman wawancara terstruktur, sistematis dan menyelidiki dengan mendalam sehingga mendapatkan data. Namun, untuk mendapatkan informasi yang sulit ditemukan tentang fenomena diperlukan adanya pendekatan yang mudah dengan narasumber sehingga peneliti diperkenankan menggunakan tipe wawancara tidak terstruktur.

Berdasarkan penyampaian sebelumnya, penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur sehingga wawancara tidak menekankan formalitas dan memudahkan analisis data. Penulis melakukan wawancara kepada beberapa penyelenggara pelayanan publik beserta dengan beberapa masyarakat.

| No | Informan | Keterangan | Nama Panggilan |
|----|--------------------------------------|--|----------------|
| 1 | Yayan Muhamad Supyan, AP., S.IP., MM | Kepala Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis | IK 1 |
| 2 | Dr. Sophan Mahdiyana., IP, MM | Kepala Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan | IK 2 |
| 3 | Riki Azhari | Teknisi <i>maintenance</i> situs web resmi Disdukcapil dan SILANCAR | IK 3 |
| 4 | H. Dindin Hardi, S.Pd, M.Pd | Kepala Desa Mekarjadi | IK 4 |
| 5 | Abi Fadillah | Masyarakat ini akan dipilih secara selektif dengan syarat, pernah mendapatkan pelayanan publik dengan kedua alternatif program | IK 5 |
| 6 | Dani Halim | Masyarakat ini akan dipilih secara selektif dengan syarat, pernah | IK 6 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | mendapatkan pelayanan publik dengan kedua alternatif program | |
|--|--|--|--|

Tabel 3.1 Informan Narasumber Penelitian

2) Studi Literatur

Sugiyono (2019) menyampaikan studi literatur sebagai “salah satu tipe dokumentasi dari uraian peristiwa di masa lampau.” Dokumen dapat disampaikan dengan bentuk kutipan, penulisan, karya dan gambaran sebelumnya. Dokumen yang berbentuk tulisan seperti buku, teori, dan peraturan pemerintah. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya sketsa, dan foto. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa patung, dan film. Dokumentasi dapat menjadi bukti nyata dalam alternatif dari suatu penelitian.

Alhasil, peneliti juga terinspirasi dari beberapa studi kasus terdahulu terkait implementasi sistem e-antrre ini di perkotaan lainnya negeri Indonesia. Selain itu, penulis juga akan menggunakan referensi dari buku, artikel, makalah, dan sejenisnya untuk menghasilkan analisis yang konklusif dan komprehensif.

3) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Observasi dijelaskan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan memanfaatkan indra manusia, mulai dari penglihatan, perasaan, dan pendengaran untuk mendapatkan informasi yang berguna untuk menyelesaikan penelitian. Hasil observasi berbentuk kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosional. Observasi dilakukan untuk merasakan gambaran nyata dari permasalahan guna menelusuri alternatif solusi penelitian.

Sementara itu, Bungin (2007) menyampaikan beberapa bentuk observasi, yaitu: 1). Observasi partisipasi, 2). Observasi tidak terstruktur, dan 3). Observasi kelompok. Berikut ini merupakan penjabarannya:

- 1) Observasi partisipasi adalah (participant observation) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian

melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan.

- 2) Observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan. Alhasil, observasi ini cukup dinamis dan seorang peneliti harus bersikap ketika situasi berubah-ubah.
- 3) Observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian. Tipe observasi ini biasanya dilakukan oleh akademisi seperti BRIN (Badan Riset dan Inovasi Nasional), dan riset sejenisnya yang membutuhkan peneliti dengan kuantitas yang besar untuk menyetarakan tempat, jumlah subjek ataupun populasi yang diteliti.

C. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif (karena penemuan lebih penting daripada pengukuran), instrumen atau alat penelitiannya adalah peneliti sendiri. Oleh karena itu, peneliti instrumental juga perlu "memverifikasi" sejauh mana peneliti kualitatif termotivasi untuk melakukan penelitian sebelum terjun ke lapangan.

1. Peneliti Sendiri

Peneliti kualitatif yang berfokus pada manusia sebagai peneliti utama berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, selektif dalam penentuan informan, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan serta membuat kesimpulan terkait seluruh kegiatan dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendirilah yang menjadi instrumen utama. Namun, jika fokus penelitian sudah jelas, maka dapat dikembangkan alat penelitian sederhana yang diharapkan mampu melengkapi data dan membandingkan observasi, wawancara, dan data terdokumentasi.

Validasi peneliti sebagai alat meliputi pemahaman metode penelitian kualitatif, memperoleh wawasan mengenai bidang penelitian, dan memvalidasi

kesediaan peneliti untuk melakukan pendekatan terhadap subjek penelitian baik dari sudut pandang akademis maupun teoritis. Jalan menuju validasi terletak pada peneliti itu sendiri melalui evaluasi diri.

2. Pedoman Penelitian

Dalam penelitian kualitatif instrument utamanya adalah peneliti itu sendiri. Namun, peneliti juga dibantu dengan pedoman wawancara tertulis menggunakan studi literatur, observasi, dan wawancara sebagai berikut :

a. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara membutuhkan sebuah referensi dari berbagai sampel penelitian sebagai referensi dan memperdalam gambaran peneliti terkait fenomena yang ada. Wawancara secara umumnya berbentuk tanya jawab antara peneliti dengan narasumber. Selain itu, diharapkan jawaban dari informan merupakan opini dan pendapat yang tidak bias kepada pihak manapun dan menjawab pertanyaan dengan adil tanpa merendahkan subjek dan objek penelitian.

b. Pedoman Observasi

Pedoman observasi dilakukan dengan melihat dan merasakan situasi dan kondisi fenomena yang dialami di objek penelitian sehingga peneliti dapat memberikan solusi guna menyelesaikan permasalahan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipatif.

c. Pedoman Studi Dokumen

Dalam menggambarkan hasil akhir penelitian, penulis perlu melibatkan dan mempertimbangkan referensi penelitian terdahulu. Peneliti menggunakan tesis, artikel, buku, disertasi, peraturan pemerintahan, dan artikel ilmiah lainnya guna menyesuaikan standar pedoman penelitian.

3. Perangkat Penunjang Lapangan

Perangkat penunjang lapangan dapat berbentuk alat yang digunakan, seperti telepon seluler, laptop, komputer, dan alat tulis. Penulisan catatan lapangan merupakan hasil dari pelaksanaan penelitian yang terjadi di lapangan. Penggunaan berbagai situs internet dengan berlandaskan artikel, dan buku juga menjadi referensi dalam penyelesaian proses penelitian.

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan seiring periode pengumpulan data dan setelahnya. Saat wawancara, peneliti menganalisa jawaban narasumber yang diwawancarai. Ketika hasil analisis tidak memuaskan, peneliti akan menyampaikan pertanyaan lagi hingga mendapatkan data yang valid. Di bawah ini merupakan langkah-langkah yang dilakukan saat melakukan analisis data: pengumpulan, reduksi, penyajian, serta penyampaian kesimpulan dan verifikasi data.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat disampaikan menggunakan dokumentasi, observasi dan wawancara. Data yang dikumpulkan banyak karena pengumpulannya berlangsung sehari-hari, bahkan berbulan-bulan. Pada awal penjelajahan umum ke subjek ataupun obyek yang diteliti, seluruh fenomena yang di observasi ataupun dirasakan seringkali dicatat. Akibatnya, peneliti mendapatkan sejumlah data yang bervariasi.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup bervariasi dan kompleks sehingga perlu di analisa dengan baik. Semakin lama dan kompleksnya penelitian, maka kuantitas data akan terus meningkat, sehingga perlu adanya upaya reduksi data. Peneliti membuat *summary* dan menggunakan data yang selaras. Lalu, data yang telah tersisa akan memberikan gambaran terkait fenomena sosial, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk esai, gambar, struktur bagan, hubungan kategori, tabel *chart*, dan sejenisnya. Berdasarkan penyampaian sebelumnya, penelitian kualitatif cenderung menggambarkan kondisi secara naratif dalam pembahasan analisisnya. Dengan menyajikan data, peneliti dapat memahami apa yang terjadi serta menawarkan solusi untuk mengatasi fenomena ini.

4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Sebuah kesimpulan dalam sebuah penelitian awalnya disebut hipotesis. Meskipun begitu, kemungkinan perubahan dalam sebuah kesimpulan dapat terjadi berdasarkan observasi di lapangan. Pengumpulan variabel dan bukti yang selaras tentunya dapat menciptakan kesimpulan yang kredibel dan terbaharui.



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

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Lokus Penelitian

Sebelum mengetahui maksud dan tujuan implementasi sistem E-Antre dalam Situs Web SILANCAR, perlu diketahui terlebih dahulu tugas dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Instansi ini terletak di Jl. Tentara Pelajar No.7, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Provinsi Jawa Barat. Dalam operasional kerjanya sehari-hari, Disdukcapil memiliki struktur berbagai bagian dalam pelaksanaan kinerjanya. Menurut Peraturan Bupati Ciamis No. 76 Tahun 2021 Pasal 1, Disdukcapil Ciamis memiliki tugas sebagai berikut:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yang merupakan Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah sesuai bidang tugasnya.”



Gambar 4.1 Halaman depan Disdukcapil Ciamis

Berdasarkan Peraturan Bupati Ciamis No. 76 Tahun 2021, dibawah ini merupakan tugas, fungsi dari beberapa unit bagian dalam Disdukcapil Kabupaten Ciamis, yang terdiri dari

- Kepala Dinas

Kepala Dinas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan

bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini meliputi perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi, dan lainnya terkait dengan tugas dan fungsi umum Disdukcapil.

- Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi perencanaan dan program Dinas, pengkajian perencanaan dan program, serta pengelolaan keuangan, kepegawaian dan umum

- Keuangan

Sub unit bagian yang melaksanakan pengelolaan dan koordinasi penyelenggaraan urusan keuangan di lingkungan Dinas.

- Perencanaan

Sub unit bagian yang mengurus perencanaan, kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja diatur dengan Peraturan Bupati.

- Umum & Kepegawaian

Sub unit bagian yang melaksanakan penyiapan dan koordinasi tatalaksana, kepegawaian, pengelolaan aset/barang milik daerah dan dukungan administrasi umum yang menjadi tanggung jawab Dinas.

- Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Sub unit bagian yang melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.

- Pelayanan Pencatatan Sipil

Sub unit bagian yang melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pencatatan sipil.

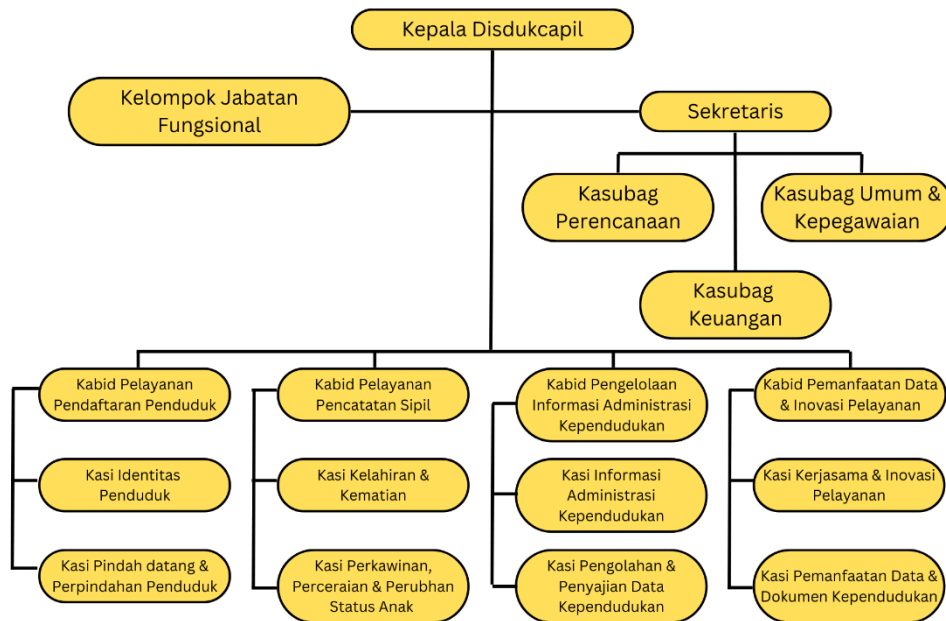
- Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan

Sub unit bagian yang melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan pengolahan serta penyajian data kependudukan.

- Pemanfaatan data & Inovasi Pelayanan

Sub unit bagian yang melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis

dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Ciamis

Instansi mengeluarkan ini dilakukan bersama dengan staf dari instansi. Mulai dari penyusunan tujuan umum beserta visi pengembangan pelayanan Disdukcapil dari jangka pendek hingga panjang. Tujuan Umum dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil Ciamis adalah

1. Memberikan kemudahan dalam proses pemberian pelayanan, tata surat-menyurat, dan kepegawaian bagi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.
2. Memberikan keterbukaan akses pelayanan dan informasi kepada masyarakat Kabupaten Ciamis.

Sementara itu, berikut ini visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang disampaikan setelah berunding pada pertengahan tahun 2023.

| Jangka Pendek | Jangka Menengah | Jangka Panjang |
|--|--|--|
| Memperbaharui situs web resmi Disdukcapil Ciamis | Menyediakan pelayanan berbasis online yang terstruktur | Optimalisasi pelayanan berbasis online |
| Mengembangkan aplikasi pelayanan publik | Sosialisasi aplikasi pelayanan publik | Penggunaan aplikasi secara rutin yang dapat memudahkan proses pelayanan bagi masyarakat dan instansi |
| Meningkatakan jumlah kursi di luar bangunan dan ruang tunggu bagi warga yang mengantri | Mengurangi jumlah antrian dengan pelayanan berbasis online | Meniadakan antrian dan hanya membuat masyarakat mengambil dokumen di instansi |
| Penyebaran brosur dan sosialisasi guna optimalisasi pelayanan berbasis online | | |

Tabel 4.1 Visi perkembangan Pelayanan Publik

B. Hasil dan Analisis Penelitian

Berdasarkan penyampaian sebelumnya, peneliti menggunakan teori analisis kebijakan William Dunn (2003) dan teori analisis SWOT dalam mengidentifikasi alternatif terhadap fenomena yang ada.

1) Perumusan masalah

Berdasarkan Kemendagri Dukcapil 2022, terdapat 4 Disdukcapil Provinsi yang menempati Level Terbaik, 22 Disdukcapil Provinsi menempati Level Baik, dan 8 Disdukcapil Provinsi di Level Buruk dan sudah tidak ada provinsi lagi yang berada di Level Terburuk.

Kualitas pelayanan publik di instansi Disdukcapil Kabupaten Ciamis, Jawa Barat tersendiri dinilai buruk padahal masuk ke dalam kategori level 3. Meskipun sudah terdapat sarana pelayanan secara online. Masih terdapat nilai tidak

memuaskan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Disdukcapil Ciamis pertama kali mengeluarkan aplikasi pelayanan publik dengan nama Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPANDUK). Menurut Kepala Instansi, Aplikasi ini diluncurkan dan hanya dilakukan sebagai upaya memancing reaksi dan mengetahui jumlah pengguna yang telah mengunggah aplikasi ini. Berikut pernyataan dari IK 1:

“Sebenarnya aplikasi itu hanyalah sebagai demonstrasi yang di sengaja di upload ke aplikasi Google Play Store. Kita sengaja mengupload untuk mengetahui reaksi beserta jumlah yang download dari warga. Wajar jumlah penilaiannya rendah dan tidak memuaskan bagi masyarakat. Selain itu, dari sisi tampilan juga tidaklah menarik, fitur aplikasi juga tidak komplit, beserta dengan waktu atau pembiayaan yang dikeluarkan dalam produksi aplikasi juga tidaklah murah.”

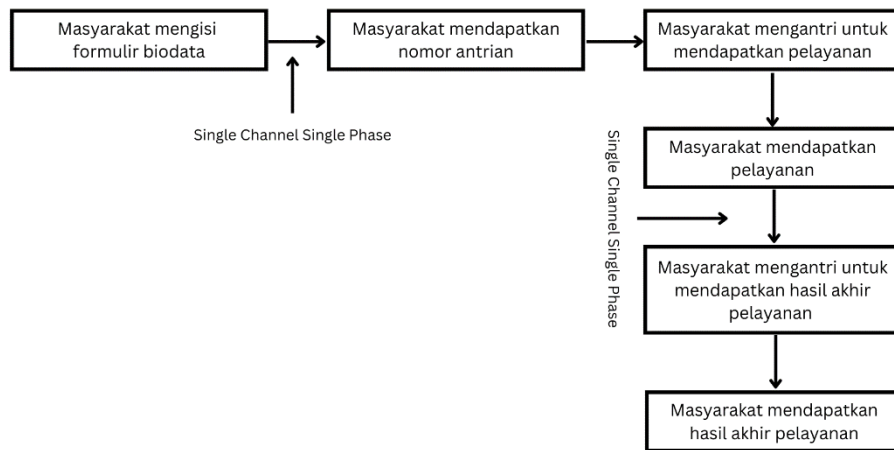
Dalam upaya sosialisasi pelayanan publik ke pedesaan, Kepala Desa Mekarjadi, IK 4 mengatakan pernyataan berikut:

“Pemerintah cukup baik dalam sosialisasi penyebaran informasi. Namun, saya kurang mengetahui terkait desa lainnya. Desa ini terletak tidak terlalu jauh dengan kota sehingga mudah untuk mendapatkan informasi atau sosialisasi dengan pemerintah.”

Sementara itu, peneliti juga mempertanyakan terkait masyarakat yang selalu bepergian ke Disdukcapil Ciamis. Meskipun, sudah tersedia perantara pelayanan secara online dan melalui kantor kecamatan. IK 4 mengatakan pernyataan berikut:

“Saya juga kurang mengetahui, masyarakat sepertinya kurang sabar dalam prosedur pelayanan, bahkan hingga beberapa kali mengunjungi kantor kecamatan. Beberapa orang juga lebih memilih pendekatan untuk langsung ke disdukcapil biar bisa mendapatkan pelayanan langsung dari pegawai.”

Ketika peneliti mengunjungi instansi di bulan Mei 2023, Berikut ini merupakan prosedur langkah-langkah dalam mendapatkan pelayanan publik di Disdukcapil Ciamis.



Gambar 4.3 Diagram Antrian di Disdukcapil Kabupaten Ciamis

Secara pandangan pertama, Prosedur ini mudah untuk diikuti. Sayangnya perihal ini tidak efektif karena kadang-kadang terdapat upaya memotong antrian, khususnya orang tua karena perlunya waktu untuk berdiri memaksa orang tua untuk mendahului. Kemudian, kuantitas pelanggan dalam kapasitas sebuah antrian, frekuensi antrian, beserta dengan jumlah kursi di ruang tunggu yang tidak mumpuni membuat kelompok lansia dan orang tua berdiri terus-menerus ketika mengantri sehingga mereka kelelahan di akhir proses pelayanan.

Faktor penghambat dalam antrian ini umumnya terletak pada prosedur ketika mengisi formulir biodata dan mendapatkan nomor antrian. Hal ini dikarenakan model antrian dalam melakukan prosedur tersebut merupakan single channel single phase. Berdasarkan teori antrian oleh A.K. Erlang yang telah disampaikan, metode antrian ini memiliki ketergantungan besar pada kecepatan pelayanan dan memiliki kekurangan pada saluran pelayanan yang berjumlah satu saluran pelayanan.

Melalui observasi peneliti, kecepatan pelayanan yang disampaikan penyelenggara tidak bermasalah. Namun, kekurangan ini terletak di jumlah saluran ataupun penyelenggara yang melayani di kedua langkah prosedur awal ini. Alhasil, meskipun kecepatan pelayanan cukup baik. Tetapi, perlu adanya peningkatan saluran pelayanan supaya dapat menciptakan sistem antrian yang mumpuni baik bagi penyelenggara ataupun pelanggan sebagai penerima pelayanan yang ditawarkan.

Berbagai cara telah dilakukan untuk menghindari antrian, mulai dari orang tua menggunakan anaknya untuk mengantri bahkan merekrut calo untuk mempercepat proses pelayanan beserta mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Peneliti juga melihat berbagai penilaian dari berbagai pengguna melalui google review. Berdasarkan berbagai *google review* Disdukcapil Ciamis pada tahun 2022 ke bawah, berbagai pengguna menyampaikan permasalahan mulai dari (1) Perlibatan calo dalam pelayanan publik, (2) Keterbatasan kuota produk pelayanan, (3) Ketidakramahan SDM pegawai, (4) Lambatnya sistem antrian untuk mendapatkan pelayanan, (5) Fasilitas ruang tunggu yang tidak memuaskan, dan (6) Antrian yang tidak teratur.

Secara umum, peneliti menyetujui beberapa perihal yang disampaikan. Namun, kelemahan yang paling kuat terletak pada fasilitas ruang tunggu yang tidak memuaskan. Peneliti melakukan simulasi dan mendapatkan kurangnya kursi di ruang tunggu disetujui beserta merasakan kelelahan dengan mudah karena tingginya jumlah masyarakat yang tersedia di dalam ruang tunggu. Selain itu, pendapatan nomor antrian dirasa tidak efektif karena pada umumnya penyelenggara tidak menggunakan nomor antrian dengan benar sehingga masyarakat mengantri dengan rasa siapa cepat dia dapat.

| Strength | Weakness |
|--|--|
| Metode antrian konvensional sehingga mudah dipahami seluruh masyarakat | Kedua langkah pertama menjadi sumber tingginya frekuensi antrian |
| Pelayanan cepat | Profesionalitas pegawai rendah |
| Terdapat upaya untuk meningkatkan pelayanan publik | Sedikitnya saluran loket untuk mengurus dokumentasi |
| Efektif dalam pengeluaran anggaran | Fasilitas ruang tunggu tidak memuaskan |

Tabel 4.2 Elemen Strength dan Weakness organisasi

Alhasil, dengan berbagai variabel yang telah diterima. Peneliti memfokuskan pada inovasi sistem e-antrian guna memuaskan masyarakat dan mempermudah proses pelayanan publik. Peneliti melihat variabel kelemahan

tingginya frekuensi antrian dengan efektif dalam pengeluaran anggaran karena inovasi ini cukup efektif, baik dari sisi anggaran serta dampak yang di dapatkan. Selain itu, inovasi ini juga selaras dengan visi dan misi instansi.



Gambar 4.4 Analisis SWOT

2) Forecasting

Berdasarkan observasi dan pengetahuan umum dari peneliti, dapat disampaikan proyeksi dampak terkait perihal analisis permasalahan ini sebagai berikut:

| Aspek | Tidak merespon | Respon |
|---------------------|--|--|
| Teknologi | Terbelakang | Modern |
| Antrian | Mudah untuk memotong antrian, melelahkan, berdiri terus-menerus | Lebih terorganisir, tidak melelahkan, duduk manis saja |
| Kepuasan masyarakat | Tidak memuaskan (SKM, 2022) | Memuaskan |
| Anggaran | Tinggi karena sering mencetak kertas nomor antrian, formulir, dsb. | Dalam implementasi awal akan membutuhkan anggaran tinggi. Namun, dalam jangka panjang akan |

| | | |
|-----------------|--|---|
| | | efektif terhadap pengeluaran sehari-hari. |
| Waktu pelayanan | Beberapa jam hingga berinteraksi dengan pegawai yang bertanggung jawab atas dokumen pelayanan. | Lebih cepat karena tidak perlu mengantri dalam prosedur mendapatkan nomor antrian dan pengisian formulir. |

Tabel 4.3 Analisis proyeksi terhadap masalah penelitian

3) Rekomendasi

Menurut William Dunn (2013), dalam memberikan rekomendasi alternatif, terdapat enam kriteria utama dalam menyampaikan keputusan pemilihan alternatif kebijakan, diantaranya yaitu:

- a. Efektifitas, berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakan tindakan.
- b. Efisiensi, berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas yang dikehendaki
- c. Kecukupan, berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah.
- d. Perataan, berkenaan dengan pemerataan distribusi manfaat kebijakan.
- e. Responsivitas, berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, referensi, atau nilai kelompokkelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan
- f. Kelayakan, berkenaan dengan pertanyaan apakah kebijakan tersebut tepat untuk suatu masyarakat.

Peneliti bekerja sama dengan instansi dalam mewujudkan alternatif yang tepat. Berikut rekomendasi yang disampaikan:

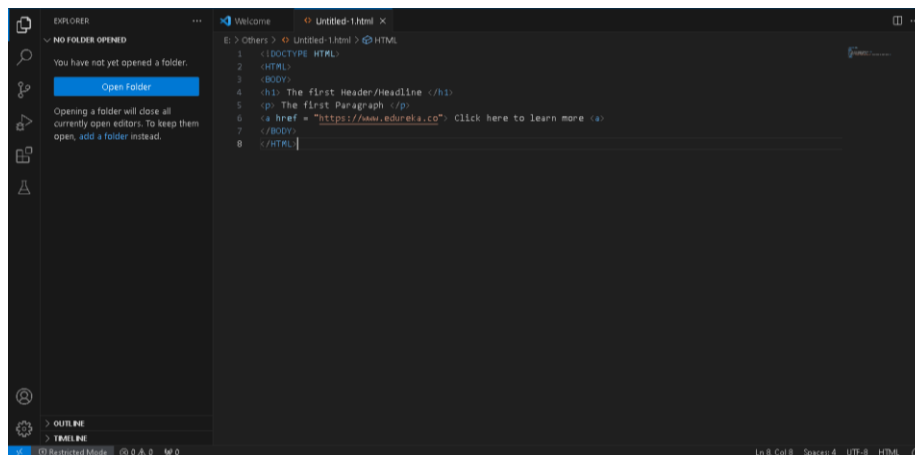
- a. Mengembangkan sistem antrian dengan membuat situs web terbaru

Dalam menyediakan sistem e-antrian, terdapat berbagai alternatif cara dan penawaran yang sempat dipertimbangkan oleh Disdukcapil, diantaranya yaitu

1. Independent

Peneliti dan instansi dapat mengembangkan situs web terbaru sendiri dengan menggunakan aplikasi programming, seperti Visual Code dan Notepad+. Meskipun begitu, penguasaan skill ini membutuhkan waktu yang cukup lama untuk

dikuasai, baik oleh peneliti ataupun staf instansi. Namun, terdapat akomodasi teknisi dari pemerintah yang dapat membantu implementasi alternatif.



Gambar 4.5 Tampilan utama Visual Code

2. Menggunakan freelancer

Peneliti sempat mempertimbangkan alternatif perkembangan situs web dengan menggunakan jasa freelancer. Freelancer ini dapat ditemukan di berbagai situs berbasis dalam negeri maupun luar negeri, seperti Fiverr, Upwork, Sribu, Fastwork, dan sejenisnya.

Ide ini tidak disetujui karena instansi tidak mendukung alternatif ini dikarenakan anggaran yang perlu dikeluarkan untuk mendapatkan jasa perkembangan situs web cukup tinggi. Selain itu, instansi merasa dapat menerima kualitas yang sama jika mencari alternatif lainnya sehingga peneliti dan instansi mengabaikan alternatif satu ini.

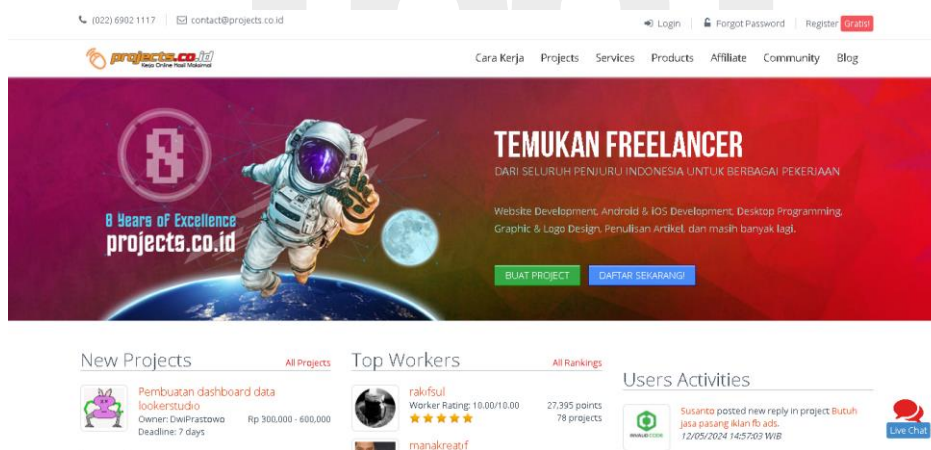
Dalam penolakan gagasan sistem antrian dengan situs web terbaru, peneliti menanyakan kepada IK I terkait hal ini, beliau menyampaikan:

“Kami merasa gagasan ini cukup baik karena meringankan beban teknisi dari pemerintah. Tetapi, secara umum biaya pengeluaran terlalu tinggi. Sama halnya dengan pengembangan kemampuan untuk menguasai skill programming dari staf kita juga akan membutuhkan beberapa bulan sehingga akan menghambat visi misi organisasi. Beda halnya jika pemerintah mau memberikan teknisi kepada kita, maka ide ini akan

disetujui.”

Selain itu, peneliti juga mempertanyakan gagasan ini kepada teknisi sebagai *leading actor* pelaksana gagasan ini. IK 3 menyampaikan:

“Tentunya akan membutuhkan waktu yang lama, bahkan hingga berbulan-bulan sehingga tidak dapat di prediksi. Selain itu, terkadang terjadi penolakan umumnya di tampilan dan fitur. Satu pihak menilai tampilannya baik. Namun, pihak lainnya menilai buruk dan berbagai masalah lainnya.”



Gambar 4.6 Tampilan utama Projects.co.id

Berdasarkan penyampaian dari atas, dapat disampaikan bahwa instansi tidak menyetujui pengembangan situs web antrian secara mandiri dengan menggunakan *freelancer* karena membutuhkan pengeluaran yang tinggi. Namun, instansi cukup setuju dengan implementasi alternatif dengan bantuan teknisi dari pemerintah.

b. Mengembangkan sistem antrian dengan perantara Google Form dan Google Sites

Dalam merancang situs web mahasiswa membuat sebuah penyampaian contoh implementasi e-antrian dalam sebuah *website* terlebih dahulu yang berbentuk *website* dengan perantara *Google Sites*. Dalam formulir ini, pengguna mengisi berbagai pernyataan seperti

- Nama Lengkap Berdasarkan KTP
- Nomor Telepon Diharuskan terdaftar di Whatsapp untuk mendapatkan OTP
- Nomor Induk Keluarga Berdasarkan KTP
- Jenis Pelayanan KTP, KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Lainnya

- Hari yang ingin di datangi Diantara hari Senin s/d Jum'at

Pengisian Formulir
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS

Hari Kerja Operasional Senin - Jumat (Keuali hari libur nasional)
Jam Operasional 08.00 - 15.00 (Tutup)

ferdielesmana26@gmail.com [Switch accounts](#)

Not shared

* Indicates required question

Nama *
Your answer

Nomor Telepon *
Your answer

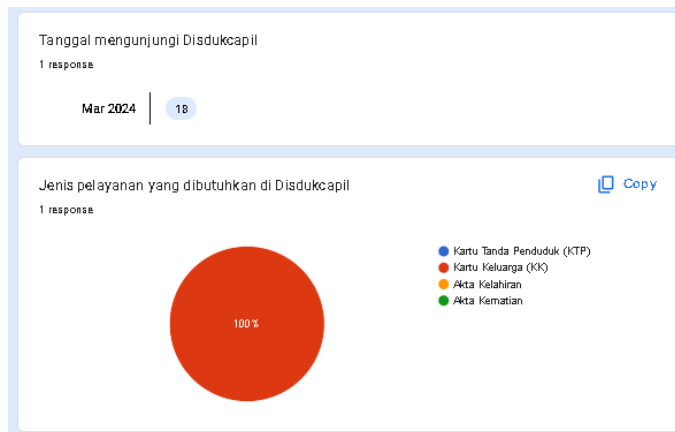
Nomor Induk Keluarga *
Your answer

Gambar 4.7 Pengisian formulir menggunakan Google Form

Nama
1 response
Ferdie Lesmana

Nomor Telepon
1 response
0895622470668

Nomor Induk Keluarga
1 response
3208012502020002



Gambar 4.8 Contoh respon jawaban pengisian formulir Google Form

Perantara *Google Form* ini merupakan salah satu perantara dimana masyarakat dapat menggunakan formulir ini untuk mendapatkan antrian e-antre. Operator dapat mengetahui isi jawaban masyarakat *Google Form* karena situs ini disambungkan dengan Google mail. Misalkan, seorang Masyarakat yang ingin mendatangi Disdukcapil di hari Senin. Perantara pun dapat memberikan nomor antrian pertama terhadap orang ini ataupun tergantung jumlah orang yang sudah mendaftar sebelumnya. Alhasil, perihal ini merupakan salah satu contoh dalam mengimplementasikan sistem e-antre dalam proses pelayanan.

Peneliti kemudian membuat sebuah *website* untuk menjadikan sebuah contoh dan dapat dipresentasikan kepada berbagai anggota Disdukcapil. Di dalam *website* ini juga terdapat fitur pengisian formulir dengan perantara *Google Form* dan Alamat Disdukcapil dengan perantara *Google Maps* sebagai fitur pelengkap sebuah *website*.



Cara Mengisi Pengajuan Dokumen

Anda dapat melihat proses cara mengisi pengajuan permohonan dokumen melalui video disamping

Akses Semua Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disini

Gambar 4.9 Laman utama Website sistem E-antre



Gambar 4.10 Fitur pelayanan online yang dapat diakses di website

Anda dapat melakukan pengisian formulir untuk mendapatkan nomor antrian disini

Gambar 4.11 Fitur pengisian formulir dan alamat Disdukcapil



Gambar 4.12 Link sosial media Disdukcapil Ciamis

Website diatas ini merupakan sebuah laman yang digunakan oleh penulis untuk dipresentasikan kepada sub unit Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan. Setelah penyampaian gagasan, kepala sub unit menyampaikan bahwa kita dapat merealisasikan proyek ini. Instansi menyampaikan bahwa secara umum menyetujui proposal ide dari peneliti. Peneliti mempertanyakan kepada Kepala divisi Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan terkait gagasan ini, IK 2 menyatakan:

“Saya cukup setuju dengan gagasan ini. Selain mudah untuk beradaptasi

dan digunakan. Program ini gratis dan tidak mengeluarkan biaya, baik dari sisi masyarakat ataupun instansi.”

c. Implementasi sistem antrian di situs web yang tersedia (SILANCAR)



Gambar 4.13 Brosur promosi penggunaan website SILANCAR

SILANCAR merupakan sebuah inovasi dalam bentuk *website* yang di implementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ciamis pada awal tahun 2024. Silancar dapat diuraikan menjadi Sistem Layanan Administrasi Cepat Dari Rumah. Inovasi ini sebenarnya sudah ada di berbagai daerah lainnya, seperti Kabupaten Majalengka, dsb. IK 1 menyatakan bahwa:

“Ada gagasan SILANCAR ya beberapa waktu dari waktu aplikasi yang gagal itu tadi. SILANCAR kan buat mengubah proses pelayanan publik menjadi pelayanan berbasis online. Tapi ya, selain itu buat ngurangin masyarakat buat gak pulang-pergi ke Dukcapil. SILANCAR ini juga hasil jiplak dari Kabupaten Majalengka.”

Dalam ketersediaan teknis guna menghasilkan situs web SILANCAR, IK 2 menyampaikan perihal berikut:

“Pemerintah menawarkan teknis kepada kita. Ya kita terima. Tetapi waktu respon awalnya cukup lama sehingga awalnya kita menanyakan ke teknis yang dihadirkan secara independen sebagai upaya untuk mengetahui kompleksitas dalam produksi situs web instansi yang baru beserta dengan situs SILANCAR dengan berbagai fitur pelengkap. Kita juga awalnya kesulitan ketika mencari freelancer yang mau melakukan proyek ini, umumnya dari sisi biaya beserta komunikasi yang tidak baik dari pihak penawar jasa. Ujung-ujungnya pada akhirnya nunggu dari

pemerintah buat menerima teknisi.”

Dalam beradaptasi terhadap penyediaan pelayanan berbasis online, IK I memberi tanggapan yang cukup positif terhadap cepatnya adaptasi terhadap perubahan teknologi dalam pelayanan publik sehari-hari.

“Pegawai cukup beradaptasi dengan baik terhadap perubahan dengan pelayanan online. Pemerintah juga membantu dengan mengirimkan guru kursus beserta pengecekan melalui pelatihan. Tapi ya, kadang-kadang mereka lupa kalau habis liburan panjang seperti nataru dan idul fitri. Jadi ya, butuh ingatan dari temannya.”

Pelayanan online dengan menyediakan website SILANCAR untuk memudahkan masyarakat melakukan pendaftaran penerbitan dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Dukcapil. SILANCAR ini merupakan sebuah sistem pelayanan secara *online* yang dapat melayani berbagai produk dokumentasi dibawah ini:

1. Pembuatan KK,
2. Pengaduan/Konsolidasi,
3. Perpindahan,
4. Kedatangan,
5. Perubahan Data,
6. Cetak KIA,
7. Akta Kematian,
8. Akta Kelahiran,
9. Akta Perceraian,
10. Akta Perkawinan dan
11. Akta Hilang/Rusak, dan sebagainya.

Di bulan april tahun 2024, saya mengajukan untuk meningkatkan sistem e-antre ini menjadi sistem yang lebih terstruktur dengan menggunakan mesin administrasi kependudukan ataupun mesin pelayanan antrian di tempat berbasis pelayanan, seperti di bank, rumah sakit, dan tempat berbasis pelayanan lainnya.

Berdasarkan penyampaian ketiga alternatif yang disampaikan dalam rekomendasi program. Peneliti dan instansi melakukan kerjasama dalam menentukan alternatif program untuk dilaksanakan dengan menggunakan teori enam kriteria pengambilan keputusan William Dunn (2013) yang disampaikan dalam tabel berikut:

| Aspek | Poin A | Poin B | Poin C |
|---------------|--------------|---------------|---------------|
| Efektivitas | Setuju | Kurang Setuju | Sangat Setuju |
| Efisiensi | Tidak Setuju | Sangat Setuju | Setuju |
| Kecukupan | Setuju | Kurang Setuju | Sangat Setuju |
| Perataan | Setuju | Setuju | Setuju |
| Responsivitas | Setuju | Kurang Setuju | Sangat Setuju |
| Kelayakan | Setuju | Kurang Setuju | Sangat Setuju |

Tabel 4.4 Perbandingan rekomendasi menggunakan teori William Dunn

Jika dilihat dari tabel 4.4, pembaca dapat menyimpulkan bahwa alternatif A dan alternatif C merupakan alternatif yang terpilih. Namun, instansi menyampaikan bahwa mereka tidak menyetujui alternatif A. Instansi memberikan alternatif B dan alternatif C sebagai dua alternatif yang terpilih sebagai alternatif terhadap fenomena yang terjadi.

4) Pemantauan

a. Mengembangkan situs web dengan perantara *Google Sites* dan *Google Form*

Dalam mengembangkan situs web sebagai salah satu alternatif guna mengimplementasikan sistem e-antre secara independen. Peneliti sudah melakukan persebaran brosur guna menggunakan google form untuk mendapatkan reaksi kepada masyarakat. Pelaksanaan alternatif program ini berlangsung selama tiga hari mulai dari 17 April 2024 – 19 April 2024.



Gambar 4.14 Brosur Prosedur penggunaan sistem E-antrian dengan Google Form



Gambar 4.15 Penyebaran Brosur Prosedur penggunaan sistem E-antrian dengan Google Form

Dalam pelaksanaan program, instansi dan staf pegawai cukup memiliki reaksi positif terhadap alternatif dan menyampaikan kemudahan dalam pengisian

formulir. Peneliti menanyakan terhadap situasi saat kegiatan terjadi kepada IK 2, yang mengungkapkan :

“Metode ini cukup mudah digunakan dan pegawai juga cepat beradaptasi ke metode ini. Saya akui baru tahu kalau kita bisa buat formulir sendiri dengan menggunakan Google Form. Kalau adaptasi pegawai juga cukup cepat karena fitur yang mudah untuk diamati. Secara operasional, pegawai beradaptasi dengan baik terhadap aplikasi. Kita sendiri juga bisa melakukan pemeliharaan atau pemberlanjutan terhadap program ini.”

Melalui observasi, peneliti menyetujui pernyataan ini dan meyakini bahwa staf pegawai Disdukcapil Ciamis sudah cukup menguasai perantara sistem e-antre dengan menggunakan perantara Google Form. Peneliti bertanya kepada IK 3 yang menyatakan :

“Saya mengetahui bahwa metode ini cukup mudah dan tidak sulit untuk melakukan pemeliharaan. Hanya saja, dari aspek lainnya menurut saya terlalu simpel dan kurang menarik. Selain itu, fitur yang dimiliki oleh *Google Form* dan *Google Sites* terlalu *simple*. Namun, dari sudut pandang lainnya, seperti waktu adaptasi pegawai dan pengeluaran anggaran dari instansi tidak memberatkan sehingga saya mengerti kenapa alternatif ini dilaksanakan.”

Adaptasi dari kalangan masyarakat belum berlangsung dengan baik, Abi Fadillah sebagai IK 5 menyampaikan :

“Saya tidak mengerti dengan metode antrian yang baru ini. Lalu, seingat saya tidak ada sama sekali peringatan untuk adanya uji coba metode antrian baru ini. Saya akhirnya mengantri pakai metode yang biasa aja. Selain itu, perasaan antrian yang menggunakan metode lainnya seperti di prioritaskan. Menurut saya, ini kendala utamanya.”

Lalu, Dani Halim sebagai IK 6 mengungkapkan :

“Proses pengisian formulir cukup mudah. Tetapi, kenapa ada dua metode antrian ya hari ini? (metode antrian konvensional dan menggunakan Google Form). Saya bingung dalam memilih metode antrian. Akhirnya saya ngantri pakai yang Google Form aja. Tetapi, tadi ada permasalahan sama nomor antrian ada penyalahgunaan. Beberapa nomor antrian menghilang tidak ada penggunanya, bahkan sampai petugas mencari ke warung depan. Jadi, kendala utamanya mungkin disitu.”

Dalam masa pemantauan program, peneliti meyakini bahwa adaptasi pegawai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai masukan pegawai terhadap penggunaan *Google Form*. Namun, berbanding terbalik dengan masyarakat yang

beradaptasi dengan lamban. Umumnya hambatan ini dialami oleh orang tua dan lansia dikarenakan minimnya pengetahuan dan penguasaan terhadap *smartphone* yang digunakan. Beberapa orang juga tidak memiliki *smartphone* sehingga perlu adanya penggunaan metode antrian yang sebelumnya.

Peniadaan upaya peringatan terkait uji coba atau perubahan metode antrian di hari-hari menjelang pelaksanaan alternatif program. Hal ini menyebabkan dua alternatif dalam metode antrian yang menyebabkan optimalisasi program berkurang. Antrian oleh masyarakat juga merasa tidak terorganisir sehingga muncul adanya pertikaian antara masyarakat dengan staf disdukcapil Ciamis. Selain itu, terdapat penyalahgunaan situs web dan pengisian formulir untuk melebihi nomor antrian bagi satu orang yang sama. Oleh karena itu, peneliti dapat mengungkapkan bahwa alternatif ini tidak berjalan dengan efektif dan optimal.

b. Mengembangkan sistem e-antre dengan menggunakan situs web SILANCAR

Dalam pelaksanaan alternatif satu ini, masyarakat dan staf pegawai disdukcapil beradaptasi dengan baik. Masyarakat sudah cukup mengetahui SILANCAR secara umum dan sudah terimplementasi cukup lama. Alhasil, keberlangsungan alternatif juga berlangsung dengan lebih baik. Program ini dilaksanakan pada tanggal 24 April 2024 – 26 April 2026. Peneliti menanyakan kepada IK 1 terkait metode antrian alternatif ini. Beliau menyatakan :

“Saya lebih meyakini alternatif ini dikarenakan perihal ini meningkatkan kelengkapan fitur yang ditawarkan oleh SILANCAR. Namun, karena kita tidak memiliki teknisi atau staf pegawai yang memiliki spesialisasi di bidang penambahan fitur situs web perlu adanya bantuan dari pemerintah untuk memberikan teknisi ke Disdukcapil. Secara operasional, pegawai membutuhkan sedikit waktu untuk terbiasa dengan fitur terbaru. Kemudian, SILANCAR juga sudah menjadi sarana pelayanan umum yang ditawarkan kepada warga sehingga hasil alternatif ini dapat dilaksanakan secara maksimal.”

Peneliti juga menerima opini dari IK 3 sebagai teknisi yang menyatakan :

“Fitur penambahan ke dalam SILANCAR merupakan salah satu fitur pelengkap yang berguna bagi masyarakat dan Disdukcapil Ciamis. Tentu hal ini membutuhkan beberapa hari dari kita sebagai teknisi untuk mewujudkan hal ini. Selain itu, perlu adanya pemeliharaan setiap hari guna memaksimalkan operasional situs web bagi masyarakat dan instansi.”

Terkait keberlangsungan program, peneliti melakukan wawancara dan menerima kejanggalan yang disampaikan dari IK 5 yang mengatakan:

“Saya sudah terbiasa untuk mendapatkan formulir di situs web SILANCAR. Sebenarnya masih ada masukan bagi instansi. Terkadang lag atau tidak muncul lamannya ketika mengakses di malam hari. Saya tahu sebenarnya ini diluar waktu operasional Disdukcapil. Tetapi, kalau bisa tetap aktifkan situs waktu lainnya juga. Sama halnya dengan *whatsapp*, kalau bisa ada fitur live chat ataupun kalau bot juga tidak apa-apa sehingga terdapat penjelasan langsung dari petugas jika ada kebingungan dan tidak perlu pergi ke instansi. Lumayan jauh juga kan dari rumah hemat ongkos.”

Peneliti juga menerima opini yang disampaikan dari IK 6 yang mengungkapkan:

“Saya butuh waktu buat terbiasa dengan metode antrian yang ini. Akhirnya ada petugas yang sabar dan mau mengajarkan kepada saya terkait perihal ini. Saya kurang mengetahui SILANCAR ini ya. Tetapi, terkadang agak ribet juga jadi terkadang saya sudah terbiasa dengan metode antrian yang lama. Saya tahu kalau metode ini lebih baik dari sebelumnya terlihat dari antriannya yang lebih baik dan terorganisir.”

Ketika program ini berlangsung, peneliti menyadari sinkronisasi dari pegawai cukup baik. Metode antrian ini juga memberikan kemudahan dan adaptasi waktu yang lebih cepat dari pegawai karena sudah menjadi metode pelayanan sehari-hari. Selain itu, terdapat beberapa pegawai yang ditugaskan untuk membantu proses antrian dengan menggunakan SILANCAR.

Masyarakat juga secara umum sudah mengetahui SILANCAR. Proses adaptasi masyarakat tidak secepat dengan masyarakat ketika beradaptasi dengan menggunakan metode antrian *Google Form* karena faktor lambannya instansi ketika respon melalui pesan *whatsapp*. Alhasil, IK 5 menyampaikan bahwa perlu adanya fitur *live chat* dimana salah satu petugas atau beberapa petugas dapat bertanggung jawab untuk menjawab pertanyaan dari warga ketika waktu operasional instansi berlangsung sehari-hari.

5) Evaluasi

Dalam penyampaian evaluasi, peneliti akan menjelaskan evaluasi secara deskriptif dengan membagikan kedua alternatif beserta menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan alternatif program berdasarkan

variabel wawancara dan observasi lapangan.

1. Alternatif sistem e-antre dengan menggunakan Google Form

Faktor pendukung dalam implementasi inovasi sistem e-antre dengan menggunakan Google Form adalah :

- Efektif

Efektif disini dapat mencakup berbagai hal. Mulai dari anggaran yang dikeluarkan ini gratis (kecuali ketika penyebaran brosur) karena akun Google Sites dan Google Form ini terbuka bagi seluruh akun pengguna Google. Kemudian, terdapat penilaian output yang di dapatkan sebenarnya setara dengan sistem antrian utama lainnya.

- Mudah untuk digunakan

Selain itu, kelebihan implementasi dari inovasi ini adalah kemudahan dalam menjaga ataupun mengembangkan situs web ataupun pembuatan Google Form. Di sudut pandang masyarakat juga, perihal ini mudah untuk dilakukan karena hanya perlu waktu singkat beserta elemen mengisi kolom yang mudah untuk mendapatkan nomor antrian.

Faktor penghambat dalam implementasi inovasi sistem e-antre dengan menggunakan Google Form adalah :

- Penggabungan metode antrian dengan metode antrian sebelumnya

Peneliti merasa dalam implementasi inovasi ini dirasa tidak optimal dikarenakan instansi ingin menggabungkan dua metode pendataan nomor antrian. Alhasil, metode ini tidaklah maksimal karena benturan antara kedua metode antrian sehingga berujung tidak efektif. Dalam skala pengeluaran anggaran, metode ini merupakan metode yang paling murah dikarenakan Google Form disediakan secara gratis bagi seluruh akun pengguna Google.

- Upaya sosialisasi rendah

Memiliki relasi dengan faktor penghambat pertama, masyarakat umum lebih terbiasa mengantri dengan menggunakan metode konvensional. Hal ini tentunya menurunkan daya optimalisasi inovasi dengan menggunakan metode Google Form sehingga jumlah responden yang di dapatkan dari masyarakat cukup

rendah beserta kesimpulan program yang dilakukan tidak dapat disampaikan dengan baik.

- Penyalahgunaan atau duplikasi antrian

Adanya dua metode pendapatan nomor antrian ketika inovasi program ini berlangsung dengan metode pendapatan nomor yang lama menyebabkan beberapa orang secara tidak sengaja mendapatkan dua nomor antrian, Perihal ini membawa kebingungan sehingga terdapat arahan untuk mengabaikan metode antrian dengan menggunakan Google Form. Mendapatkan dua nomor antrian ini juga sempat menyebabkan proses pengulangan dalam penomoran antrian dalam pelayanan di Disdukcapil.

Selain itu, terdapat beberapa orang yang berulang kali melakukan pengisian nomor antrian secara berulang kali. Kemudian, terdapat juga beberapa orang yang menyebarkan link nya untuk mendapatkan nomor antrian lebih awal. Namun, ketika orang tersebut di panggil, orang ini tidak tersedia atau menghilang dari ruang tunggu.

2. Menjadi fitur dalam situs web SILANCAR

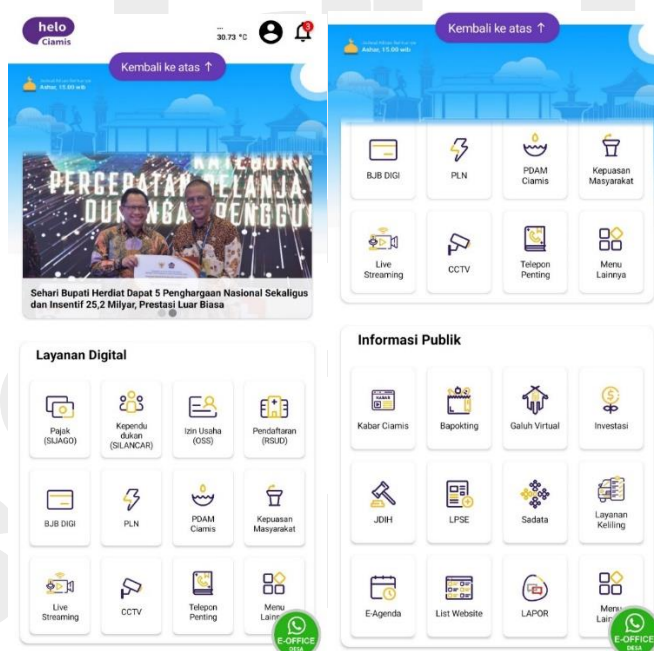
Dalam alternatif implementasi sistem e-antre satu ini, peneliti berhasil mendapatkan persetujuan. Upaya sosialisasi dari Disdukcapil dan dukungan yang di dapatkan jauh lebih baik dibandingkan dengan alternatif yang lainnya. Fitur ini merupakan salah satu fitur yang mendapatkan respon yang cukup baik dari masyarakat. Hal ini terbukti secara traffic pengunjung yang di dapatkan sepanjang tahun 2024 dengan nilai 12.672 pengunjung dengan rata-rata 2.500 pengunjung setiap bulan.

Di bulan april tahun 2024, saya mengajukan untuk meningkatkan sistem e-antre ini menjadi sistem yang lebih terstruktur dengan menggunakan mesin administrasi kependudukan ataupun mesin pelayanan antrian di rumah sakit. Mesin ini dapat membantu mempermudah proses antrian dan mengintegrasikan antara pegawai dengan masyarakat dengan lebih baik.

Di tahun 2024, pemerintahan pusat telah mengembangkan aplikasi informasi dan pelayanan publik dengan nama Helo Ciamis. Helo Ciamis merupakan

sebuah aplikasi perantara pelayanan digital beserta dengan pemaparan informasi publik yang baru saja ini di unggah dalam aplikasi Google Play Store oleh Pemerintah Kabupaten Ciamis di bulan Februari 2024.

Dalam aplikasi halo ciamis. Situs web SILANCAR merupakan fitur atau bagian dari aplikasi halo ciamis. Ketika click fitur SILANCAR, maka pengguna akan diarahkan kepada aplikasi silancar di Google Play Store untuk di unduh sehingga situs web SILANCAR sudah diketahui dan didukung oleh pemerintah pusat. Halo ciamis juga memiliki berbagai fitur di dalamnya, yang terdiri dari Layanan Digital dan Informasi Publik seputar Kabupaten Ciamis.



Gambar 4.16 Tampilan aplikasi halo Ciamis

Faktor pendukung dalam implementasi inovasi sistem e-antre dengan menggunakan fitur dalam sebuah aplikasi atau website adalah :

1. Mudah untuk di implementasikan

Teknisi meyakini bahwa implementasi inovasi ini cukup mudah dan tidak perlu mengeluarkan waktu yang lama. Selain itu, instansi juga tidak ingin menambah cabang ataupun situs web baru dikarenakan baru saja menambahkan SILANCAR. Alhasil, peneliti juga menekankan pada inovasi ini menjadi penelitian

utama.

2. Efektif

Sama halnya dengan inovasi lainnya, inovasi ini dapat dibilang efektif dan tidak memerlukan pengeluaran yang banyak. Selain itu, adanya teknisi yang dihadirkan dari pemerintah juga meringankan pengeluaran.

3. Meningkatkan kegunaan SILANCAR

Dengan adanya fitur e-antrre juga meningkatkan fitur kegunaan bagi situs web SILANCAR sebagai perantara mengantri.

4. Sudah diketahui masyarakat

Kelebihan lainnya dalam pelaksanaan alternatif ini adalah situs web SILANCAR sudah diketahui oleh masyarakat Ciamis secara umum.

Faktor penghambat dalam implementasi inovasi sistem e-antrre dengan menggunakan fitur dalam sebuah aplikasi atau website adalah :

1. Rendahnya urgensi dalam waktu responden dari masyarakat

Salah satu hambatan dalam implementasi program ini adalah lamanya waktu responden untuk melayani masyarakat. Terdapat nomor yang dicantumkan di situs web SILANCAR. Meskipun begitu, ketika masyarakat kebingungan terkait persyaratan dalam mengisi formulir sebuah dokumentasi yang sudah disediakan di situs web SILANCAR. Perihal ini menjadi salah satu alasan utama mengapa masyarakat pada awalnya cukup lamban dan sinis terhadap adaptasi yang terjadi di Disdukcapil Kabupaten Ciamis.

2. Jaringan server terkadang tidak stabil

Kemudian, terdapat masalah umum yang dihadapi ketika mengembangkan situs ini adalah jaringan server yang tidak stabil. Secara umum, hal ini dihadapi bahkan ketika jam operasional pelayanan sehari-hari dan ketika malam hari setelah jam 21.00-05.00. Hal ini mengurangi optimalisasi dalam perubahan metode antrian di Disdukcapil Ciamis.

Faktor penghambat ini terjadi karena Disdukcapil tidak memiliki jumlah teknisi yang cukup guna mengembangkan dan mengurus situs web SILANCAR. Alhasil, pemerintahan turun tangan dan menerima permintaan bantuan untuk

mendapatkan teknisi guna memperbaiki situs web SILANCAR.

3. Tidak memiliki teknisi secara independen

Perihal ini juga berkontribusi terhadap faktor penghambat kedua. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis tidak memiliki divisi teknisi atau sejenisnya guna mengurus situs web SILANCAR. Tugas ini diserahkan kepada divisi Pengelolaan Informasi & Administrasi Kependudukan.



POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA