

EFEKTIVITAS PENERAPAN ANTRIAN ONLINE DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PROGRAM GO DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO

LAFENNIA CAECILIA BRIGITA KAUNANG

WELSON Y. ROMPAS

NOVIE R. A. PALAR

lafenniacaecilia@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Effectiveness of Implementing Online Queues in an Effort to Realize the Go Digital Program at the Department of Population and Civil Registration of the City of Manado. This study uses a qualitative method that is descriptive. In implementing a policy program, in this case in the field of public services, with a policy product, namely online queues, it is necessary to pay attention to several things such as the objectives to be achieved, the impact and objectives of making the policy. With several obstacles that arise due to unclear procedures, the community cannot use this program optimally. Based on the research results obtained through observational data collection, interviews, and documentation studies, the effectiveness of implementing online queues was assessed using 5 indicators namely program understanding, right on target. On time, goal achievement, and real change. The results of this study reveal that the online queue implemented by the Manado City Population and Civil Registry Office is still not effective because there are still many obstacles such as providing socialization that is not thorough, complicated procedures, services that are not on time, server networks that are too slow and the changes felt by the community have not been significant so that the goals to be achieved by the Dukcapil Government have not been fully optimal.

Keywords: *Effectiveness, Online Queue, Go Digital*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Penerapan Antrian Online dalam upaya Mewujudkan Program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penerapan suatu program kebijakan dalam hal ini dibidang pelayanan publik, dengan produk kebijakan yaitu antrian online, perlu memperhatikan beberapa hal seperti tujuan yang akan dicapai, dampak serta sasaran dari pembuatan kebijakan tersebut. Dengan beberapa kendala yang muncul akibat prosedur yang tidak begitu jelas, membuat masyarakat tidak dapat menggunakan program ini dengan optimal. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat melalui pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, efektivitas penerapan antrian online dinilai menggunakan 5 indikator yakni pemahaman program, tepat sasaran. Tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Adapun hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa antrian online yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado masih belum efektif karena masih banyak kendala-kendala seperti pemberian sosialisasi yang tidak menyeluruh, prosedur yang berbelit, pelayanan belum tepat waktu, jaringan server yang terlampau lambat dan perubahan yang dirasakan masyarakat belum signifikan sehingga tujuan yang ingin dicapai oleh Pemerintah Dukcapil belum sepenuhnya optimal.

Kata Kunci : *Efektivitas, Antrian Online, Go Digital*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, membuat banyak negara mulai menerapkan segala jenis pelayanan berbasis digital dan Indonesia termasuk salah satunya. Terlebih khusus dalam bidang pelayanan publik, Pemerintah mulai mengembangkan segala jenis program maupun kebijakan yang bersifat dalam jaringan dengan menggunakan perangkat keras seperti komputer maupun telepon pintar, sebagai alat digital yang menunjang program yang diterapkan. Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel serta berkualitas dan terpercaya. Sehingga pemerintah mulai mengembangkan berbagai inovasi dalam pengurusan dokumen kependudukan salah satunya yakni Program Dukcapil Go Digital. Program ini dibentuk berdasarkan pada dasar hukum Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Dalam Jaringan.

Program Dukcapil Go Digital merupakan transformasi awal yang dibentuk oleh pemerintah dalam bidang administrasi kependudukan, dimana program ini dimaksudkan agar masyarakat semakin mudah dalam pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan akses data dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun untuk berbagai keperluan yang menyangkut data kependudukan masyarakat Indonesia. Selain daripada program yang dicanangkan tersebut, pemerintah Kementerian Dalam Negeri juga membentuk beberapa kebijakan baru menyangkut dokumen kependudukan yang telah bersifat digital yakni penerapan TTE (Tanda Tangan Elektronik) yang diatur dalam Pasal 3 Permendagri No. 7 Tahun 2019, Penggunaan Kertas Putih yang diatur dalam

Pasal 14 ayat (1) Permendagri No. 109 Tahun 2019, dan juga mengenai Legalisasi Dokumen yang diatur dalam Pasal 19 Permendagri 104 Tahun 2019. Berbagai program tersebut telah dilaksanakan hampir diseluruh wilayah Indonesia sebelum adanya Pandemi pada akhir tahun 2019. Berdasarkan informasi resmi dari *website* Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), data penyelenggaraan Program Dukcapil Go Digital di Indonesia pada tahun 2020 terdapat 487 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sudah memberlakukan program tersebut dengan berbagai inovasi yang diciptakan dalam mendukung Digitalisasi dalam sistem pemerintahan.

Beberapa kebijakan yang telah dilaksanakan yakni selain penggunaan Tanda Tangan Elektronik dalam bentuk *barcode* untuk semua dokumen kependudukan baik Kartu Keluarga, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta penggunaan KTP Digital untuk masyarakat yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui berbagai aplikasi dan website juga sudah diberlakukan untuk seluruh jenis dokumen kependudukan, dimana hal tersebut sudah diterapkan di hampir seluruh wilayah Indonesia termasuk Sulawesi Utara khususnya Kota Manado. Pemerintah Kota Manado telah mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk mewujudkan Program Go Digital dalam hal ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan menciptakan pelayanan antrian secara online. Untuk pelaksanaan program Go Digital juga sudah dilaksanakan di Kabupaten/Kota lainnya di Provinsi Sulawesi Utara seperti Dukcapil Kota Bitung, Dukcapil Tomohon, Dukcapil Kotamobagu, Dukcapil Minahasa Selatan dan

beberapa kabupaten lainnya. Adapun beberapa program kebijakan digital yang telah dijalankan yaitu pelayanan antrian secara online lewat website Antriancapil.Manadokota.go.id, aplikasi BIVI, aplikasi Manadohub, Program Jemput Bola, pelayanan online lewat aplikasi Dukcapil Tomohon 1.0, program TRC-Pelangi (Tim Reaksi Cepat Pelayanan Langsung Jadi) dan lain sebagainya.

Strategi Pemerintah Kota Manado dalam mendukung implemetasi Program Dukcapil Go Digital yakni dengan menciptakan inovasi dalam kebijakan yang telah dijalankan, berupa pemberian pelayanan secara online. Pelayanan antrian secara online dibuat berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pelayanan Online Antriancapil.Manadokota.go.id, kebijakan ini ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Antrian online ini berlaku untuk kepengurusan semua jenis dokumen kependudukan kecuali perekaman KTP-el yang akan langsung dilayani tanpa adanya antrian online. Berbeda dengan pengambilan antrian secara manual yang hanya melewati proses pengecekan berkas dan langsung mendapatkan nomor antri, antrian online harus melewati beberapa proses pengisian data secara online seperti pemilihan hari/tanggal serta jam pengurusan berkas, selain itu wajib mengisi nama, NIK serta nomor telepon aktif dan melakukan proses input berkas pendukung yang menjadi persyaratan dalam pembuatan dokumen kependudukan. Setelah seluruh persyaratan berkas telah dipenuhi masyarakat akan langsung secara otomatis mendapatkan nomor antrian online serta diharuskan membawa kembali berkas yang telah di input pada hari pengurusan dengan proses penyelesaian berkas paling lama 1×24 jam atau 1 hari kerja.

Hal yang melatarbelakangi terbentuknya kebijakan antrian online berawal pada penerapan antrian manual yang dinilai kurang dapat membantu masyarakat serta cukup lambat dalam segi waktu. Sehingga dengan pertimbangan yang matang pemerintah Dukcapil membuat suatu inovasi salah satunya penerapan antrian online dalam bentuk aplikasi juga website, dengan harapan bahwa dengan adanya inovasi ini dapat membantu masyarakat dalam segi waktu maupun tenaga. Layanan antrian online dapat diakses oleh masyarakat dari berbagai daerah kependudukan sekalipun, karena sistem antrian ini dirancang untuk dapat digunakan oleh siapapun, dimanapun dan kapanpun dengan kepentingan pengurusan dokumen kependudukan di Dukcapil Manado. Memanfaatkan teknologi yang ada untuk membuat suatu kebijakan yang dapat berdayaguna kepada masyarakat dengan sifatnya yang sederhana namun mudah, menjadikan antrian online sebagai bentuk pencapaian untuk mewujudkan program kebijakan digital lainnya. Pada awal penerapan di tahun 2020, layanan antrian online ini masih dikatakan baik dan berjalan sebagaimana mestinya.

Kedatangan masyarakat yang semakin stabil dan terkendali dibantu dengan adanya pembatasan berskala besar yang dilakukan selama pandemik, sehingga masyarakat mulai membiasakan diri dengan proses pelayanan secara online. Masyarakat secara bertahap mulai mengetahui berbagai jenis pelayanan secara digital. Namun pada awal tahun 2022, dimana situasi sudah mulai berjalan normal dan masyarakat sudah bisa beraktivitas kembali, jumlah kedatangan kembali melonjak dan jumlah akses masyarakat di sistem antrian online semakin banyak tiap harinya, sehingga mau tidak mau pemerintah harus menanggulangi setiap permasalahan yang muncul. Adanya akses yang berlebihan sehingga menyebabkan sistem antrian online sering mengalami *error*

dan jumlah kedatangan yang semakin banyak serta berdampak pada proses pelayanan dokumen kependudukan. Sasaran dibentuknya kebijakan bersifat digital ini ditujukan kepada masyarakat agar dapat mempermudah juga mempercepat dari segi waktu proses pelayanan dalam bentuk kebijakan yang sederhana dan dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat. Namun berdasarkan pengamatan awal dilapangan, ditemukan bahwa terdapat kesenjangan dalam proses penerapan antrian online ini dan harapan pemerintah dengan sasaran serta tujuan yang ingin dicapai dari kebijakan belum terealisasikan dengan baik.

Dengan beberapa masalah yang bisa ditemukan setiap hari seperti pemahaman masyarakat mengenai antrian online yang belum menyeluruh, kuota antrian yang dibuka sering dikeluhkan masyarakat cepat habis dan itu berlaku setiap hari, prosedur antrian yang berbelit dan kurang jelas menyebabkan masyarakat harus kembali menunggu, serta sistem website antrian online yang sering mengalami kendala tidak dapat diakses. Sehingga mengamati masalah serta kendala dari penerapan kebijakan tersebut, peneliti pun tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih dalam mengenai antrian online ini dengan judul penelitian yang diambil yakni efektivitas penerapan antrian online dalam upaya mewujudkan Program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui efektivitas penerapan antrian online dengan harapan agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada instansi terkait dalam mengevaluasi program kebijakan yang diterapkan juga untuk kebijakan digital lainnya yang akan diciptakan dimasa yang akan datang, sehingga bisa menciptakan perubahan pada sistem pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Dhia Najmi Astika Harun, Joyce J. Rares, Rully Mambo (2022), dengan judul penelitian “Inovasi Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Sistem Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado). Jurnal Administrasi Publik (JAP). Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi dalam pelayanan publik pada sistem layanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Dengan menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif, penelitian ini mengambil 5 indikator sebagai fokus yang akan diteliti yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba) dan *Observability* (kemudahan diamati). Hasil temuan yang didapat dalam penelitian ini dengan berdasar kepada lima indikator tersebut yakni dari segi keuntungan relatif dari inovasi ini dapat memberikan dampak yang saling menguntungkan antara pembuat kebijakan maupun masyarakat sebagai sasaran inovasi tersebut. Dalam sisi kesesuaian inovasi ini dapat dikatakan telah sesuai karena telah memenuhi kebutuhan secara praktis dan akses sistem yang lebih memadai tentunya dengan pemahaman masyarakat. Kerumitan dari inovasi ini cukup membingungkan untuk masyarakat yang masih belum bisa menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada, sehingga diperlukan edukasi yang meluas mengenai inovasi tersebut salah satunya dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Dan untuk segi kemudahan, masih ditemukan bahwa masih terdapat beberapa masyarakat yang memiliki dalam pemakaian layanan online ini dan masalah ini diperlukan pegawai yang khusus untuk memandu masyarakat yang kesulitan mengakses layanan online tersebut.

2. Lingkaran Anggreiny Rompas, Welson Y. Rompas, Helly F. Kolondam (2021) dengan penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Cerdas Command Center Kota Manado”. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengamati tingkat efektivitas program *Cerdas Command Center* Kota Manado yang merupakan salah satu masalah yang terbilang kompleks, dinamis, dan penuh makna. Untuk mengukur keefektifan dari program tersebut penelitian ini menggunakan 3 indikator teori keefektifan program yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas program *Cerdas Command Center* Kota Manado belum berjalan secara efektif, serta masih banyak yang harus dibenahi dikarenakan pada pelaksanaannya, program ini menemui berbagai kendala seperti kurangnya sarana dan prasarana seperti CCTV, serta kurangnya sosialisasi dari pemerintah ke tenaga ahli.

3. Raldy H. Mokoginta, Jhonny H. Posumah, Novie Palar (2021), dengan judul penelitian “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan (Kinalang) pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Dengan menggunakan teori pengukuran efektifitas program, penelitian dikaji berdasar 3 aspek utama yaitu pencapaian tujuan, data yang ditemukan dilapangan bahwa tujuan dari program tersebut sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku namun belum berdampak secara signifikan sebab kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi tersebut. Yang kedua integrasi, pemerintah telah melakukan sosialisasi program secara menyeluruh kepada masyarakat namun rupanya hal tersebut masih belum diketahui

oleh sejumlah masyarakat lainnya. Yang ketiga adaptasi, dari aspek ini dapat diketahui bahwa informasi mengenai program belum menyeluruh serta masyarakat belum terlalu tahu mengenai aplikasi ini sehingga pemerintah terus mengembangkan berbagai kebijakan lain untuk mendukung penerapan dari aplikasi tersebut.

4. Yumi Mokodompit, Gustaaf Tampi, Very Y. Londa (2019), dengan judul penelitian “Efektifitas Penyelenggaraan Administrasi di Desa Molobog Kecamatan Motongkat Kabupaten Bolaang Mongondow Timur”. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado. Dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif, penelitian ini dianalisis berdasarkan 3 aspek yakni produksi atau realisasi program, efisiensi atau ketepatan penggunaan sumber daya, adaptasi atau fleksibilitas. Hasil dari penelitian ini yang mengacu berdasarkan ketiga aspek tersebut yakni penyelenggaraan administrasi di Desa Molobog sudah berjalan baik dan sesuai tupoksi dan SOP yang dijalankan, ketepatan waktu dan penggunaan sumber daya yang sudah baik dari pemerintah desa, dan kemampuan adaptasi pemerintah desa dengan organisasi maupun lingkungan kerja sudah terbilang baik.

KONSEP TEORI

Konsep Efektivitas

Efektivitas memiliki arti yakni berhasil atau tepat guna. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti semakin tinggi efektivitasnya. Hal ini sejalan dengan pengertian efektivitas menurut Siagian (dalam jurnal Amelia, 2015: 9) merupakan suatu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetap[kan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas

suatu program dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran program yang telah ditetapkan (Julia, 2010: 26). Teori efektivitas program dari Edy Sutrisno (2010) terbagi menjadi 5 indikator yaitu: Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan dan Perubahan Nyata. Terdapat 4 pendekatan dalam efektivitas yang dikemukakan oleh Robbin (dalam jurnal Sari, 2021: 11) yakni:

1. Pendekatan pencapaian tujuan (*goals attainment approach*)
2. Pendekatan sistem (*system approach*)
3. Pendekatan konstituensi-strategi (*strategic-constituencies approach*)
4. Pendekatan nilai-nilai bersaing (*competing value approach*).

Sehingga dari beberapa definisi efektivitas tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas merupakan ketepatan capaian suatu program yang telah dijalankan berdasarkan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Konsep Penerapan

Penerapan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan dengan pelaksanaan kemampuan menggunakan materi yang ada dan telah dipelajari ke dalam situasi nyata atau konkret. Definisi penerapan yang dikemukakan oleh Usman (dalam Prafitasari, 2016: 36) menjabarkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara perseorangan ataupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Dalam hal ini, penerapan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan merealisasikan suatu teori, metode maupun hal lainnya, dalam mencapai tujuan tertentu dengan kepentingan yang diutamakan oleh suatu kelompok organisasi, lembaga maupun golongan yang telah disusun dan terencana. Adapun unsur-unsur penerapan yang dipaparkan oleh Peter

Salim dan Yenny Salim (dalam Irma, 2022) meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi maupun perseorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Konsep Layanan Antrian Online

Dalam pengertian secara umum layanan merupakan suatu tindakan secara sukarela dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan sebagai bantuan jasa, dan penekanan terhadap definisi ini yang dikutip berdasarkan jurnal (Putra, 2019: 3) yakni pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna dapat memperoleh kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Antrian merupakan suatu pemecahan masalah dalam pelayanan publik dengan konsep yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas serta efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan definisi tersebut, layanan antrian online merupakan suatu sistem perangkat lunak yang dapat diakses oleh individu masyarakat guna mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Selain dapat diakses dimana saja dan kapan saja, antrian secara online ini juga lebih mudah dalam mengatur jadwal kedatangan serta sistem informasi yang lebih cepat tanpa biaya administrasi apapun.

Tinjauan Program Dukcapil Go Digital

Dukcapil Go Digital merupakan suatu transformasi awal di bidang administrasi kependudukan. Program ini juga merupakan bentuk program nasional sebagai pemenuhan kewajiban negara terhadap pelayanan yang

baik kepada masyarakat, dalam menjamin kemudahan serta keamanan terhadap data kependudukan. Dukcapil Go Digital dibentuk berdasarkan dasar hukum Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring. Untuk mendukung penerapan dari program ini, Pemerintah Daerah berusaha membuat berbagai inovasi seperti pembuatan aplikasi layanan Dukcapil online, penerapan layanan antrian online berbasis website maupun aplikasi, pemberian informasi administrasi kepada masyarakat dengan menggunakan media sosial berupa *Facebook* serta *Zoom*, dan berbagai program digital yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh wilayah Indonesia. Program ini telah diberlakukan pada tahun 2019, serentak di hampir seluruh wilayah Indonesia yang tentunya dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti jangkauan jaringan yang memadai, pemenuhan sarana prasarana, dan beberapa hal pendukung lainnya.

Salah satu bentuk kebijakan yang dibuat Pemerintah Kota Manado dalam mendukung program Dukcapil Go Digital ini dengan menerapkan layanan antrian secara online lewat halaman website Antriancapil.manadokota.go.id, adapun prosedur pengambilan yang dikutip langsung lewat brosur pedoman yang telah diberikan kepada masyarakat dengan tahapan sebagai berikut.

1. Buka akses pada website antriancapil.manadokota.go.id dan pilih menu daftar,
2. Pilih tanggal antri di menu pilih tanggal pengurusan,
3. Pilih tujuan mengantri sesuai kebutuhan pengurusan (Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Percetakan KTP-el, Kartu Identitas Anak dan layanan pengaduan),

4. Melakukan upload berkas berdasarkan persyaratan dokumen yang diminta dan tertera pada menu persyaratan,
5. Mengisi Nomor Induk Kependudukan, nama pengantri, serta nomor telepon yang bersangkutan,
6. Pilih jam kedatangan atau jam antri,
7. Klik pada menu daftar
8. Tunggu sampai status pendaftaran berhasil dan mendapat nomor antrian sesuai jam yang dipilih,
9. Masyarakat membawa nomor antrian tersebut pada operator untuk dilakukan pengecekan kelengkapan berkas,
10. Masyarakat menunggu sampai proses pembuatan dokumen selesai di cetak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Untuk dapat menjadi instrument, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas agar nantinya peneliti mampu untuk memberikan pertanyaan, menyusun teori, menganalisis, mengambil dokumentasi, menarik kesimpulan serta mengkonstruksi situasi sosial yang akan diteliti dengan jelas dan bermakna untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap suatu fenomena sosial yang akan diteliti (Sugiyono, 2016:4-6). Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yakni dengan menghimpun data, menemukan pola hubungan yang bersifat interaktif, menemukan teori baru, menganalisa data secara kualitatif dan memperoleh pemahaman makna yang mendalam dari objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang dipakai yakni observasi partisipan, wawancara, serta studi dokumentasi, dengan teknik analisis data yang dilakukan yakni

reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini yakni mengetahui efektivitas dari penerapan antrian online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Adapun teori yang digunakan untuk mengkaji keefektifan program menurut Edy Sutrisno (2010) dengan 5 indikator sebagai berikut.

1. Pemahaman program, dilihat dari sejauhmana masyarakat dapat memahami kegiatan program.
2. Tepat sasaran, dilihat dari apa yang diinginkan tercapai atau menjadi kenyataan.
3. Tepat waktu, dilihat dari sejauhmana program bisa mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan.
4. Tercapainya tujuan, diukur dengan melalui pencapaian tujuan program yang telah dijalankan.
5. Perubahan nyata, diukur dengan melalui sejauhmana program tersebut mampu memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

Informan Penelitian

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini merupakan berdasar pada asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang akurat, lengkap dan dapat dipercaya. Maka peneliti mengambil informan penelitian berjumlah 9 orang dengan rincian sebagai berikut.

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
2. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado

3. Pegawai Dinas (3 orang)
4. Masyarakat yang sudah pernah menggunakan layanan antrian online (4 orang).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teori efektivitas program dari Edy Sutrisno (2010) yang terdiri dari 5 indikator penelitian, adapun hasil yang didapat dengan menggunakan teori tersebut yakni sebagai berikut.

a. Pemahaman Program

Bentuk pemahaman program yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manado yakni dengan melakukan pemberian sosialisasi yang dilakukan secara online lewat *zoom event* yakni program Dukcapil Menyapa Masyarakat yang dilaksanakan hampir setiap minggu. Selain sosialisasi, telah disediakan pedoman dalam bentuk selebaran dan juga bantuan ruang informasi kepada masyarakat yang belum dapat memahami antrian online. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat, beberapa masyarakat memberikan pendapat mengenai proses pengambilan antrian online dapat dipahami dengan jelas namun sosialisasi yang dilaksanakan belum menyeluruh, sehingga tidak seluruh masyarakat Kota Manado mengetahui sepenuhnya dengan penerapan antrian online. Dikarenakan sosialisasi yang belum menyeluruh dan kurangnya minat masyarakat untuk mengambil bagian dalam kegiatan-kegiatan tersebut. Dari pernyataan masyarakat diketahui bahwa mereka tidak mendapatkan informasi apapun mengenai penggunaan antrian secara online.. Pihak Disdukcapil memberikan pernyataan bahwa mereka telah melaksanakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat lewat media sosial, namun pada kenyataan yang ditemukan di lapangan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai penggunaan antrian online tersebut.

b. Tepat Sasaran

Sasaran utama dari kebijakan antrian online yakni untuk menciptakan layanan publik yang lebih sederhana, cepat, efisien dan inovatif sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses seluruh layanan publik. Ketersediaan alat pelayanan digital yang dipakai seperti komputer, printer, alat cetak KTP-el, juga sumber daya manusia yang telah ahli dalam bidang tersebut, masih kurang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pandangan masyarakat mengenai jumlah antrian yang dibuka setiap hari menimbulkan pertentangan, untuk masyarakat yang paham akan penggunaan antrian online sangat merasa cukup dengan jumlah antrian yang dibuka dengan mempertimbangkan aspek jam kerja serta jumlah operator pelayanan yang ada. Adapun perbedaan pendapat bagi masyarakat lain yakni bahwa jumlah kuota antrian tidak mencukupi kebutuhan masyarakat dan diperlukan penambahan kuota. Untuk memenuhi sasaran kebutuhan masyarakat Disdukcapil menyediakan bantuan untuk masyarakat yang mengalami kendala dengan ketersediaan ruang informasi sebagai salah satu sarana yang menunjang penerapan antrian online. Walaupun sudah menerapkan antrian online, namun tetap saja tidak dapat mempengaruhi kecepatan pada proses pelayanan di Dukcapil Manado. Nyatanya antrian ini masih belum bisa menjadi jalan pemerintah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Belum optimalnya pengelolaan untuk antrian online ini dan belum mendapat perhatian khusus dari masyarakat.

c. Tepat Waktu

Penggunaan waktu dalam pengambilan antrian online disesuaikan berdasarkan keadaan jaringan internet seluler masing-masing masyarakat. Apabila tidak ada kendala

sama sekali proses pengambilan antrian hanya berlangsung selama kurang lebih 3 sampai 5 menit dan 15 sampai 30 menit apabila terdapat kendala baik dari masyarakat maupun dari sistem jaringan Disdukcapil. Dengan standar operasional pelayanan yang jelas dan transparan namun belum terarah dengan proses yang berbelit sehingga antrian online ini masih belum bisa dikatakan efektif digunakan oleh masyarakat. Pada saat diberlakukan antrian online, masyarakat dapat diakses kapanpun dan dimanapun sehingga masyarakat dapat menentukan sendiri jadwal kedatangan mereka. Namun masyarakat sendiri masih belum terlalu paham dengan manfaat dari antrian online ini apabila prosesnya dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Karena sering sekali masyarakat tidak memikirkan hal tersebut yang dapat berdampak pada penggunaan waktu serta jalannya pelayanan administrasi kependudukan kedepannya. Selain masyarakat yang datang tidak tepat waktu, juga prosedur antrian online ini yang tidak terarah.

d. Tercapainya Tujuan

Tujuan dari penerapan kebijakan antrian online yakni mempermudah dan menghemat waktu serta tenaga, dengan menciptakan program kebijakan yang inovatif mengikuti perkembangan teknologi informasi menggunakan alat digital khususnya dibidang pelayanan publik. Kebijakan ini juga merupakan implementasi dari program Dukcapil Go Digital yang dibuat oleh pemerintah untuk dapat memanfaatkan teknologi sebagai suatu kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan berbagai layanan publik. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut dengan optimal tentunya hal penting yang perlu dikembangkan yaitu sistem jaringan internet dan ketersediaan sarana alternatif penunjang daya listrik seperti generator set untuk menghindari tertundanya layanan serta tertumpuknya antrian

masyarakat apabila antrian online tidak dapat diakses. Masyarakat berpendapat bahwa dengan adanya antrian online mereka merasa cukup puas walaupun belum dapat efektif diterapkan akan tetapi sudah cukup membantu terlebih untuk masyarakat yang hanya bisa memanfaatkan waktu lenggang selama kerja untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan tersebut. Dengan pengambilan antrian secara online masyarakat merasa lebih mudah dan lebih menghemat waktu karena bisa diakses dimanapun dan kapanpun. Masih terdapat banyak kekurangan dalam penerapan antrian online ini sehingga belum dapat bekerja secara efektif, dilihat melalui kendala serta keluhan dari masyarakat yang menimbulkan berbagai masalah dan opini buruk dari masyarakat.

e. Perubahan Nyata

Perubahan yang dapat dilihat secara signifikan terdapat pada kunjungan serta keluhan masyarakat yang lebih teratur dan berkurang sehingga kondisi pelayanan terasa lebih nyaman. Pada penggunaan waktu, antrian online ini masih belum bisa membawa perubahan yang jelas. Apabila waktu yang diperlukan untuk mengambil antrian dipersingkat seharusnya hal tersebut akan berdampak pada proses pelayanan. Namun, pada kenyataannya masyarakat harus meluangkan waktu kembali untuk menunggu proses pelayanan yang cukup menguras waktu, sehingga perubahan yang dirasakan tidak signifikan. Semakin banyak penerapan program serta kebijakan yang berjalan secara digital, tentunya terjadi perubahan pada jumlah sumber daya manusia yang ada. Pengurangan jumlah pegawai pelayanan dibidang administrasi kependudukan merupakan perubahan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kebutuhan kualitas pelayanan secara digital. Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin modern, akibatnya pemakaian sumber daya manusia menjadi semakin

berkurang dan kebutuhan lapangan pekerjaan menjadi lebih sulit. Penerapan antrian online yang menggunakan sistem digital juga membutuhkan sumber daya manusia untuk mengoperasikan serta memperbaiki sistem yang berjalan tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Penerapan Antrian Online dalam Mewujudkan Program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, dengan menggunakan 4 indikator penilaian efektivitas dari Edy Sutrisno, maka didapatkan kesimpulan dengan uraian sebagai berikut.

1. Efektivitas penerapan antrian online dilihat dari indikator pemahaman program telah dipahami dengan baik dan mudah oleh masyarakat namun belum menyeluruh, dengan bentuk pemahaman program yang telah dilaksanakan seperti pemberian sosialisasi kepada kepala lingkungan yang nantinya akan disampaikan kembali kepada masyarakat, adapun juga melalui kegiatan Dukcapil Menyapa Masyarakat yang dilaksanakan secara daring lewat aplikasi digital, serta pemberian selebaran yang berisi pedoman pengambilan antrian online.
2. Efektivitas penerapan antrian online dilihat dari indikator tepat sasaran, dengan sasaran utama kebijakan yakni menciptakan layanan publik yang sederhana dan mudah, cepat serta inovatif. Dilihat dari pencapaian layanan online ini yang dinilai mudah dan jelas oleh masyarakat dan semakin banyak masyarakat yang menggunakan sistem antrian online daripada antrian manual. Namun kebijakan ini masih belum cepat dalam prosesnya sehingga belum dapat mencapai tujuan yang menjadi sasaran

dibuatnya kebijakan ini. Dengan tidak adanya pembagian pada operator pelayanan antara antrian online Dukcapil, layanan prioritas yang tidak menggunakan antrian serta layanan ManadoHub, serta cara pengelolaan yang salah sehingga kebijakan ini dinilai kurang cepat dan belum tepat sasaran.

3. Efektivitas penerapan antrian online dilihat dari indikator tepat waktu, masih belum bisa dikatakan tepat waktu dikarenakan salah satu faktor kegagalannya yakni proses pelayanan yang berbelit dimana masyarakat harus kembali menunggu giliran dilayani walaupun telah memiliki nomor antrian online. Namun hal tersebut didasari oleh kedatangan masyarakat lainnya yang tidak sesuai dengan waktu antri yang telah diberikan sehingga antrian yang seharusnya kondusif dapat berakhir dengan kacau dan tidak terkendali. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa penggunaan pembatasan jumlah antrian setiap hari memang sangat penting untuk keadaan pelayanan yang kondusif.
4. Efektivitas penerapan antrian online dilihat dari indikator tercapainya tujuan, dengan tujuan kebijakan untuk proses pelayanan yang lebih mudah dan menghemat waktu menggunakan layanan digital yang inovatif, pemerintah Disdukcapil masih belum dapat mencapai tujuan tersebut. Selain mempertimbangkan kemudahan dalam penggunaannya juga harus memperhatikan sistem kelola dari kebijakan tersebut yang masih berbelit dan belum mampu mengatasi segala kemungkinan masalah yang akan datang, yang diakibatkan oleh pelayanan yang tidak cukup cepat dan optimal.
5. Efektivitas penerapan antrian online dilihat dari indikator perubahan nyata, sudah cukup baik dan secara langsung

berdampak pada kunjungan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Manado yang sudah lebih terkendali dan teratur dari sebelumnya. Dengan penerapan antrian online ini berdampak pada kondisi pelayanan yang nyaman dan teratur serta aman terkendali. Walaupun belum secara signifikan berdampak pada waktu pelayanan yang masih tetap sama meski telah digunakan antrian secara online. Seringkali juga masih dikeluhkan oleh masyarakat terhadap waktu tunggu pelayanan yang cukup lama meskipun masyarakat sudah memiliki antrian online. Namun hal tersebut menjadi salah satu perhatian pemerintah dalam membuat program kebijakan yang bersifat digital untuk kedepannya dengan memperhatikan segala aspek yang terdampak oleh kebijakan tersebut.

Saran

Sebagaimana hasil penelitian dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, adapun beberapa saran yang dapat direkomendasikan untuk efektivitas penerapan antrian online di Disdukcapil Manado adalah sebagai berikut.

1. Pemahaman yang diberikan harus intensif dan menyeluruh dengan kreatif dan inovatif, dengan memanfaatkan alat digital seperti sosial media, sehingga masyarakat lebih tertarik dan memiliki minat serta berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pemerintah, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan.
2. Untuk menjamin penerapan program kebijakan secara digital dapat berjalan dengan optimal dan tetap pada sasaran yang tepat, dibutuhkan pengelolaan sistem server yang baik juga berkualitas serta standar operasional yang terarah dan transparan bagi masyarakat.

3. Penggunaan waktu bisa lebih efektif apabila dalam proses pengambilan antrian online tidak perlu melakukan pengisian berkas dalam bentuk file jika nantinya harus membawa lagi pada saat pengurusan dan diperlukan pembagian khusus pada operator pelayanan. Selain untuk menghemat waktu, juga dikarenakan beberapa kendala masyarakat ditimbulkan dari hal tersebut.
4. Untuk mempertahankan tujuan yang telah dicapai, tentu diperlukan pengembangan pada sistem server pelayanan online, baik alat-alat digital dengan cara memperbaharui sistem secara rutin, maupun memperbaharui pengetahuan masyarakat mengenai program Dukcapil yang bersifat digital dengan pemberian informasi yang baik dalam bentuk kegiatan-kegiatan pengenalan program.
5. Meskipun layanan yang diterapkan telah bersifat digital, namun penerapan layanan tetap harus didukung oleh tenaga-tenaga ahli yang cukup berkualitas untuk menjalankan program kebijakan tersebut. Pemberian pelatihan-pelatihan dasar mengenai teknologi kepada pegawai dinas dapat mendukung tercapainya digitalisasi khususnya di bidang administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R. (2015). Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Harun, D. Rares, J. Mambo, R. (2022). Inovasi dalam Pelayanan Publik (Studi pada Sistem Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 10-17.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/>
- Irma, Y. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government). *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 1982-1994.
- Julia, S. (2010). Efektivitas Program Penanggulangan Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Kecamatan Pesanggrahan Kotamadya Jakarta Selatan. *Thesis Universitas Indonesia*.
- Mokodompit, Y. Tampi, G. Londa, V. (2019). Efektivitas Penyelenggaraan Administrasi Desa di Desa Molobog Kecamatan Motongkat Kabupaten Bolaang Monngondow Timur. *Jurnal Administrasi Publik*.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/>
- Mokoginta, R, Posumah, J, Palar, N . (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi dan Layanan Pengaduan Kinalang pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Jurnal Administrasi Publik* , 1-8.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/>
- Prafitasari, A. (2016). Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi. *Jurnal Translitera*, Edisi 4.
- Putra, Teddy Minahasa. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rompas. L, Rompas. W, Kolondam, H. (2021). Efektivitas Program Cerdas Command Center Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/>

- Sari, V. Cindy. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Program Mappadeceng di Dinas Sosial Kabupaten Soppeng. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.

Sumber Lain:

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.7 Tahun 2019 Tentang Tanda Tangan Elektronik (TTE).

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 109 Tahun 2019 Tentang Penggunaan Kertas Putih .

Peraturan Menteri Dalam Negeri 104 Tahun 2019 Tentang Legalisasi Dokumen.

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado Nomor 15 Tahun 2019 Tentang PelayananOnlineAntriancapil.manadokota.go.id.