

Implementasi Sistem Antrian Digital di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan

Rusmini¹, Satunggale Kurniawan², Muhammad Afifi Rahman³

Magister Administrasi Publik, Universitas Wijaya Putra Surabaya, Jl. Menganti Kramat No.133, Jajar Tunggal, Wiyung, Jajar Tunggal, Wiyung, Kota SBY, Jawa Timur

Email: rusminigrati89@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 23 September 2023

Revised: 29 September 2023

Accepted: 05 October 2023

Kata Kunci:

Implementasi Sistem Antrian Digital

Keywords:

Implementation of a Digital Queuing System

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan ingin mengungkap permasalahan Pelayanan Terpadu (PATEN) yang ada di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan dengan sistem antrian MANUAL. Dari beberapa informasi yang di himpun dari masyarakat yang mengantri Pelayanan dengan sistem antrian manual kurang efektif dan efisien. Sehingga untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang baik, Instansi Kantor Kecamatan perlu adanya inovasi sistem antrian DIGITAL. permasalahan Pelayanan Terpadu (PATEN) yang ada di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan dengan sistem antrian MANUAL. Dari beberapa informasi yang di himpun dari masyarakat yang mengantri Pelayanan dengan sistem antrian manual kurang efektif dan efisien. Sehingga untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang baik, Instansi Kantor Kecamatan perlu adanya inovasi sistem antrian DIGITAL.. Inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama ke manajemen modern. Pelayanan Pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan sebutan pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam rangka mengetahui Inovasi pelayanan publik. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dengan sistem antrian Digital adalah inovasi conceptual dimana memunculkan paradigma, ide, gagasan, pemikiran dan terobosan baru. Sedangkan inovasi delivery adalah termasuk cara – cara baru atau dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus kepada pelanggan.

This research aims to uncover the problems of Integrated Services (PATENT) in the Winongan District Office, Pasuruan Regency with a MANUAL queuing system. From some information gathered from people queuing, services using a manual queuing system are less effective and efficient. So, to meet the needs of good community service, District Offices need to innovate a DIGITAL queuing system. Integrated Service (PATENT) problems at the Winongan District Office, Pasuruan Regency with a MANUAL queuing system. From some information gathered from people queuing, services using a manual queuing system are less effective and efficient. So, to meet the needs of good community service, District Office Agencies need to innovate a DIGITAL queuing system. Innovation is a shift from traditional management principles, processes and practices or a shift from old organizational forms to modern management. Government services to the community, known as public services, are a very strategic issue because of the interaction between the government and the community. This research uses a qualitative descriptive approach to determine public service innovation. The data used are primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation. The research results show that public service innovation with a digital queuing system is a conceptual

innovation which gives rise to new paradigms, ideas, thinking and breakthroughs. Meanwhile, delivery innovation includes new ways or ways of solving problems, providing services or interacting with clients for the purpose of providing special services to customers.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



PENDAHULUAN

Tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparatur pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Serta harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dan bukan sebaliknya pemerintah minta dilayani oleh masyarakat. Oleh karena itu Pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakat agar masyarakat dapat terpuaskan dari segi pelayanan.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (public service) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Bahkan masyarakat juga memberikan otoritas kepada pemerintahnya untuk melakukan tindakan represif jika diperlukan agar pajak dan sumber pemasukan lainnya dapat dipungut secara efektif dan digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.

Penyelenggaraan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi terdiri atas daerah-daerah kabupaten dan kota. Tiap daerah-daerah tersebut mempunyai hak dan kewajiban mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya untuk meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan kepada masyarakat yang dikenal otonomi daerah.

Berdasarkan dengan konsep otonomi daerah bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan tersebut, daerah berhak membangun daerahnya dengan modal dan kekuatan sendiri, dan berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat berupa pajak. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat, seperti pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa diatur dengan undang-undang.

Konsep "government" (pemerintahan) dan "governance" (tata kelola) dalam konteks pelayanan publik memiliki perbedaan yang penting:

1. **Government (Pemerintahan):** Mengacu pada lembaga-lembaga, struktur, dan proses formal yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pemerintahan. Government berkaitan dengan otoritas formal seperti badan pemerintah, departemen, atau agensi yang memiliki tanggung jawab tertentu dalam memberikan pelayanan publik. Fokus utama government adalah pada struktur formal dan kekuasaan yang terorganisir dalam penyelenggaraan negara.
2. **Governance (tata kelola)** Lebih dari sekadar struktur formal, governance melibatkan proses, praktik, dan mekanisme yang mengatur cara pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya publik. Konsep ini memperluas cakupan ke dalam interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan

masyarakat sipil dalam mengatur dan menyelenggarakan pelayanan publik. Governance menyoroti keterlibatan banyak pihak, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam istilah pelayanan publik, "government" fokus pada struktur formal dan lembaga-lembaga resmi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan, sementara "governance" memperluas lingkungannya untuk melibatkan lebih banyak aspek, seperti cara pengambilan keputusan, keterlibatan masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyediaan pelayanan publik. Perbedaan ini menunjukkan bahwa sementara pemerintah adalah entitas formal yang penting dalam memberikan pelayanan publik, ata kelola yang baik (good governance) menjadi krusial untuk memastikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi Pelayanan publik bisa di artikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Inovasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah:

1. Meningkatkan kepuasan Masyarakat ; Inovasi membantu memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan dapat disesuaikan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka.
2. Efisiensi Operasional ; Inovasi dapat mengoptimalkan proses-proses yang ada, mengurangi birokrasi yang berlebihan, dan meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan publik.
3. Peningkatan Aksesibilitas ; Inovasi membantu dalam memberikan akses yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat terhadap layanan publik, terutama dengan memanfaatkan teknologi untuk memperluas jangkauan.
4. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas ; inovasi dapat membantu dalam meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan publik, memungkinkan masyarakat untuk memantau dan mengukur kinerja lembaga pemerintah atau layanan yang diberikan.
5. Peningkatan daya saing dan Relevansi ; Inovasi membantu agar layanan publik dapat terus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman, sehingga tetap relevan dan kompetitif.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2005: 6). Penulis dapat memperoleh dan menguraikan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Inovasi Pelayanan publik.

Data yang digunakan dalam penyusunan hasil penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan informan. Data sekunder dapat diperoleh antara lain melalui dokumen-dokumen. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengambil atau menggunakan dari sekumpulan data yang telah dicatat atau dilaporkan.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian ini , karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Sugiyono (2007:209) bila dilihat dari segi

cara atau teknik pengumpulan data, maka Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Bentuk penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan sistem antrian Manual di kecamatan selama ini dianggap tidak efektif dan efisien dikarenakan pelayanan manual banyak memakan waktu dan ketidakterbukaan pelayanan kepada publik. Sedangkan di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan melakukan Pelayanan Sistem Antrian Digital mempunyai kelebihan diantaranya :

1. Mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan penyelesaian tugas administratif bagi petugas, karena memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada kegiatan inti
2. Memberikan keterbukaan informasi kepada warga terkait nomor antrian sehingga memberikan kenyamanan kepada pengunjung dengan dan perkiraan waktu tunggu.
3. Mempermudah pengunjung dalam mengakses layanan.
4. Pengunjung dapat mengetahui status antrian mereka melalui layar monitor atau notifikasi digital, memungkinkan mereka untuk melakukan kegiatan lain saat menunggu.
5. Fleksibilitas dan Adaptabilitas
6. Sistem ini dapat diintegrasikan dengan teknologi lainnya atau diperbarui sesuai kebutuhan masa depan/ selanjutnya.

Sistem antrian manual memiliki beberapa kelemahan yang seringkali menyebabkan gangguan dalam pengelolaan antrian dan pelayanan publik yang menyebabkan alasan ketidakpuasan dari masyarakat . Beberapa di antaranya antara lain ;

1. Ketidakpastian dalam pengaturan antrian
2. Kebingungan pengunjung dengan nomor antrian apalagi tidak ada petugas yang memandu;
3. Antrian yang tidak terorganisir sehingga menimbulkan penumpukan antrian dan tidak bisa memilah untuk memprioritaskan layanan yang lebih membutuhkan;
4. Keterbatasan dalam komunikasi, keterbatasan skala dan fleksibilitas.

Inovasi merupakan salah satu hal penting dalam penyelenggaraan organisasi. Setiap organisasi termasuk organisasi pemerintahan memerlukan inovasi dalam praktik penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan dan kegiatan yang dilakukan. Ada beragam definisi mengenai inovasi dalam konteks penyelenggaraan organisasi sektor publik atau pemerintahan.

Dalam hal ini Inovasi pelayanan di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik sektor swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi merupakan langkah solutif dari organisasi sektor publik untuk mengatasi persoalan yang terjadi di masyarakat dan upaya untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berubah terutama berkembangnya teknologi informasi.

Pada konteks yang spesifik, pada tataran pemerintah daerah, secara normatif dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 386, disebutkan bahwa inovasi pemerintah daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Pembaruan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik.

Pembahasan

Konsep Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan

Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto menyebutkan bahwa literatur terdahulu menyatakan bahwa “what government does is public service”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan menggunakan konsep digitalisasi agar bisa untuk Mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan penyelesaian tugas administratif oleh petugas, dikarenakan memungkinkan para petugas untuk lebih fokus pada kegiatan inti serta bisa memberikan keterbukaan informasi kepada warga terkait nomor antrian sehingga memberikan kenyamanan kepada pengunjung dengan dan perkiraan waktu tunggu. Dan juga bisa mempermudah pengunjung dalam mengakses layanan. Pengunjung dapat mengetahui status antrian mereka melalui layar monitor atau notifikasi digital, memungkinkan mereka untuk melakukan kegiatan lain saat menunggu.

Pemerintah merupakan lembaga yang bertugas sebagai penyedia pelayanan publik. Dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (public sector), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar tahun 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu system pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan Masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat tarik kesimpulan bahwa Inovasi Pelayanan Publik dengan Implementasi Sistem Antrian DIGITAL yakni sebagai berikut. Pertama, dari Permasalahan Pelayanan Terpadu (PATEN) yang ada di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan dengan sistem antrian MANUAL, dari beberapa informasi yang di himpun dari masyarakat yang mengantri Pelayanan dengan sistem antrian manual kurang efektif dan efisien. Sehingga untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang baik dan memuaskan, Instansi Kantor Kecamatan perlu adanya inovasi sistem antrian DIGITAL. Kedua, inovasi dg Konsep "government" (pemerintahan) dan "governance" (tata kelola) dalam konteks pelayanan publik dalam hal penyelenggaraan sistem antrian DIGITAL ini harus terpenuhi , diantaranya melalui proses Pengadaan sistem antrian DIGITAL, dengan memasang Layar monitor yang bisa menampilkan Nomor antrian pengunjung, Pendaftaran dengan Tehnologi menggunakan mesin atau Aplikasi yang bisa menampilkan nomor antrian; serta Penggunaan Notifikasi yang akan muncul pada notifikasi penunjung melalui pesan Teks ketika akan dipanggil. Melakukan Pelatihan Pada petugas Kecamatan yang dilatih menggunakan sistem ini sehingga bisa memberikan panduan kepada pengunjung yang baru.

REFERENSI

- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Rogers, E.M. 2003. Diffusion of Innovation, 5th Edition, The Free Press. New York.

Sugiono,(2007).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Cetakan Kedua puluh lima, Bandung: Penerbit Alfabeta

Susanto, (2007). *Management Gems*. Jakarta: Kompas.

Suwarno, Yogi,(2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Cetakan ke-1. Jakarta: STIA-LAN Press.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.