

PENERAPAN SISTEM ANTRIAN PELAYANAN (SIAP)

Penulis :

Gusty Setyono¹

Afiliasi :

Institut Pemerintahan Dalam Negeri¹

Email :

gustysetyono@gmail.com¹

ABSTRACT

SIAP (Service Queuing System) application is an innovation in terms of service queues. SIAP is an android based application developed as a form of innovation for better service by considering technological developments to the public. This application provides a registration menu to people who want to do service. By entering the ID number, name and type of service, the registrant (community) can get a queue number. After the community registers, the registrants will be verified by the administrator. After being verified, the registrant gets a queue number. After the registrant gets a queue number then he can immediately come to the Administrative Services and Civil Registration Service to receive services in accordance with the order of the queue number in the SIAP Application. After carrying out the service, the community can see the service status. In addition, there is also a feature of complaints from the public if there are irregularities in the service that are directly conveyed to the leadership without going through the administrator or staff.

Keyword : *SIAP (Service Queuing System), service, application, administrator.*

ABSTRAK

Aplikasi SIAP (Sistem Antrian Pelayanan) merupakan Inovasi dalam hal antrian pelayanan. SIAP merupakan aplikasi berbasis android yang dikembangkan sebagai bentuk inovasi untuk pelayanan yang lebih baik dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi kepada masyarakat. Aplikasi ini memberikan menu pendaftaran kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Dengan memasukkan Nomor KTP, Nama dan Jenis Pelayanan maka pendaftar (Masyarakat) dapat mendapatkan nomor antrian. Setelah masyarakat mendaftar maka para pendaftar akan diverifikasi oleh administrator. Setelah diverifikasi maka pendaftar mendapat nomor antrian. Setelah pendaftar mendapat nomor antrian maka dapat langsung datang ke Dinas Pelayanan Administrasi dan Pencatatan Sipil untuk menerima pelayanan sesuai dengan urutan nomor antrian di Aplikasi SIAP. Setelah melaksanakan pelayanan maka masyarakat dapat melihat status pelayanan. Selain itu juga terdapat fitur pengaduan dari masyarakat apabila terdapat kejanggalan dalam pelayanan yang langsung tersampaikan kepada pimpinan tanpa melalui administrator atau staf.

Kata kunci : SIAP, pelayanan, aplikasi, administrator.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, pengertian ini diungkapkan oleh Moenir (dalam 2011:20). Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Dasar pelaksanaan pelayanan tentu saja adanya ketergantungan kebutuhan antara penyedia dan pemakai pelayanan. Salah satu pelayanan umum dari pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan administratif.

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk kebutuhan publik, seperti halnya KTP, KK dan lain sebagainya (Hardiansyah,2011:23). Pelayanan yang seperti inilah yang terasa langsung kepada masyarakat dari semua golongan baik umur, pendidikan, ekonomi, status sosial dan lain sebagainya. Inovasi Pelayanan yang langsung terasa pada masyarakat saat ini belum sepenuhnya terlaksana. Hal ini dapat kita lihat bahwa antrian pemohon pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menggunakan sistem manual, dengan kursi antrian.

Berdasarkan wawancara dengan staf di Kantor Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek Jawa Timur, saat ini antrian pencetakan KTP dibatasi hanya 50 pencetakan setiap harinya dan sistem antrianya menggunakan kursi sebagai acuan nomor antrian. Bahkan masyarakat harus datang lebih pagi dari pukul 04.00 WIB, karena berdasarkan pengalaman yang sudah-sudah pukul 04.00 WIB antrian pencetakan KTP elektronik sudah penuh. Hal inilah yang menjadi permasalahan bahwa saat ini Sistem Antrian Pelayanan belum menerapkan sistem teknologi informasi. Seharusnya sesuai dengan Era Industri 4.0, Sistem antrian menggunakan sistem yang terintegrasi dengan menggunakan jaringan internet dan bersifat *Mobile*. Hal ini juga didukung dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa salah satu asas pelayanan publik adalah kondisional yang artinya Sesuai

dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

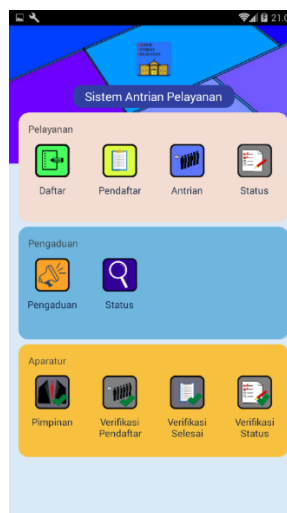
Geografi Indonesia yang sangat luas dan penuh dengan pegunungan mempersulit akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Sebagai contoh di Kabupaten Trenggalek dari kecamatan Panggul ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memerlukan waktu 1,5 jam dengan medan pegunungan, belum lagi ketika sampai, belum tentu mendapatkan jatah antrian. Maka dari itu perlu adanya sistem antrian yang terintegrasi jaringan internet sehingga antrian tidak perlu bersusah payah datang dini hari untuk mendapat antrian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

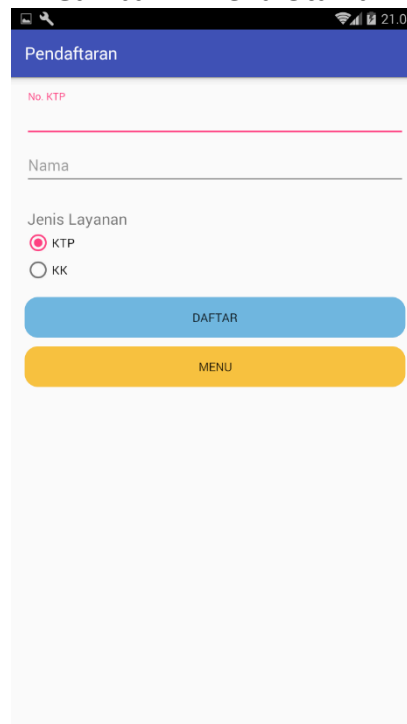
Inovasi yang kami berikan adalah aplikasi SIAP (Sistem Antrian Pelayanan). SIAP merupakan aplikasi berbasis android yang dikembangkan sebagai bentuk inovasi untuk pelayanan yang lebih baik dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi kepada masyarakat. Dalam aplikasi ini terdapat beberapa menu pilihan, yaitu sebagai berikut :

1. Pendaftaran (Publik)

Menu Pendaftaran adalah menu yang ditujukan untuk masyarakat yang akan melakukan pendaftaran terhadap pelayanan administrasi. Pada menu ini masyarakat diminta mengisi Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nama, dan memilih jenis pelayanan (KTP atau KK). Setelah mengisi pada formulir ini maka data akan diverifikasi oleh petugas pelayanan. Pada menu ini apabila masyarakat mendaftar untuk kedua kalinya dengan NIK sama maka akan otomatis ditolak karena hal ini dapat merusak antrian atau ditakutkan akan ada calo pelayanan dengan menggunakan NIK yang sama.



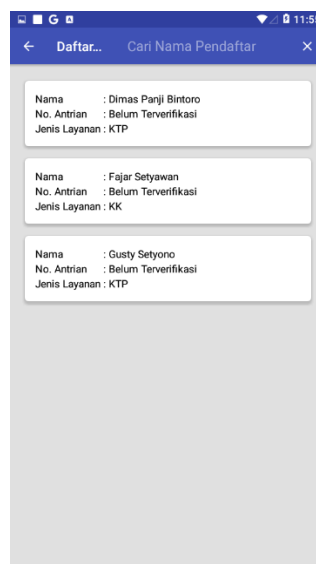
Gambar 1 Menu Utama



Gambar 2 Formulir Pendaftaran

2. Daftar Pendaftar (Publik)

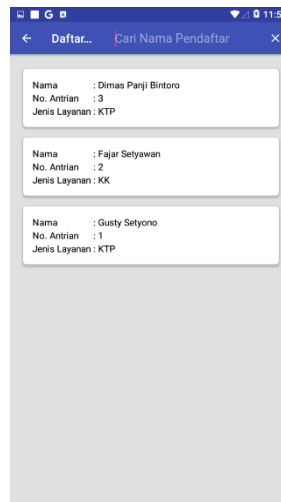
Menu Daftar Pendaftar adalah menu yang berisi daftar Pendaftar Pelayanan yang belum diverifikasi. Pada menu ini tersedia Nama dan Jenis Pelayanan sehingga Nomor NIK tidak ditampilkan untuk melindungi data dari pendaftar pelayanan. Data yang ada pada daftar ini tidak dapat diubah oleh masyarakat, yang bisa mengubahnya hanya administrator.



Gambar 3 Daftar Pendaftar

3. Daftar Antrian (Publik)

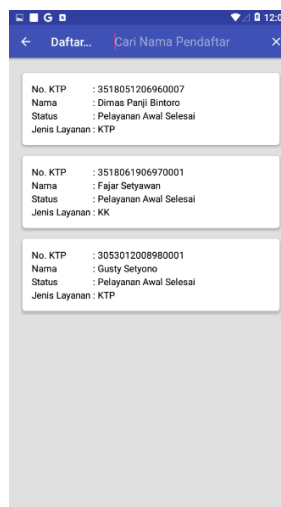
Menu Daftar Antrian adalah menu yang berisi daftar Antrian dari pendaftar pelayanan yang telah diverifikasi oleh petugas. Pada daftar ini tersedia Nama, Jenis Pelayanan dan Nomor Antrian. Pada daftar ini tidak tercantum NIK dari pendaftar untuk melindungi data pendaftar. NIK dapat dilihat oleh administrator di menu khusus.



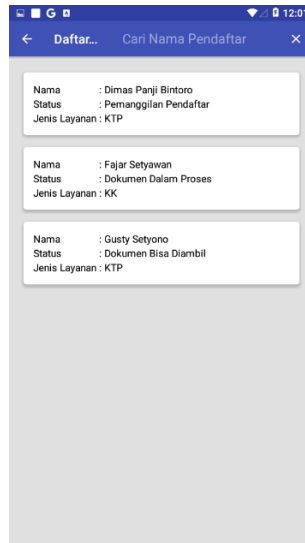
Gambar 4 Daftar Antrian

4. Status Pelayanan (Publik)

Menu Status Pelayanan adalah menu yang berisi daftar status dari pelayanan yang telah dilakukan oleh pendaftar. Pada menu ini tersedia Nama, Jenis Pelayanan dan Status Pelayanan. Status Pelayanan dalam hal ini dapat berupa informasi atau perintah terkait pelayanan.



Gambar 5 Status Pelayanan



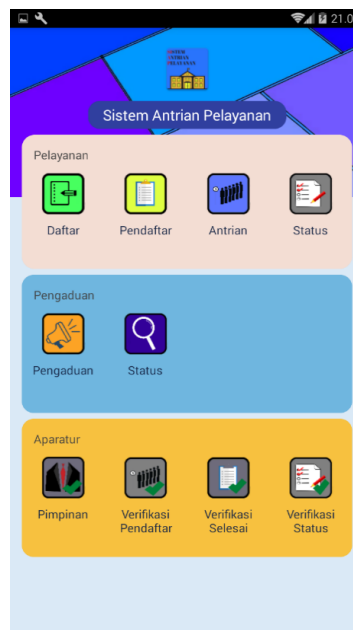
Gambar 6 Status Pelayanan

5. Admin (Hanya Petugas)

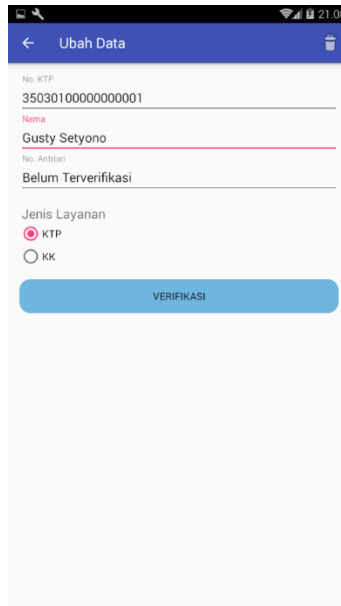
Menu Admin adalah menu yang berisi 3 sub menu yaitu Verifikasi, Proses dan Status. Menu ini adalah menu yang diberi password dan hanya bisa diakses oleh petugas pelayanan. Sub menu Admin adalah sebagai berikut :

a. Verifikasi

Verifikasi adalah sub menu pada menu admin yang digunakan untuk melakukan verifikasi pendaftar untuk membuktikan bahwa pendaftar bukan merupakan pendaftar fiktif. Pada menu ini juga secara otomatis petugas memberikan nomor antrian sesuai dengan antrian yang tersedia.



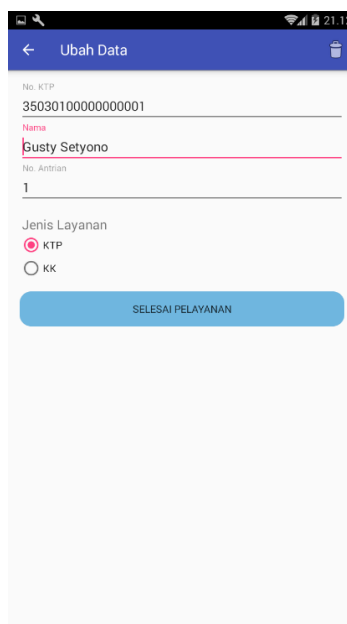
Gambar 7 Menu Administrator



Gambar 8 Verifikasi Pendaftar

b. Proses Pelayanan

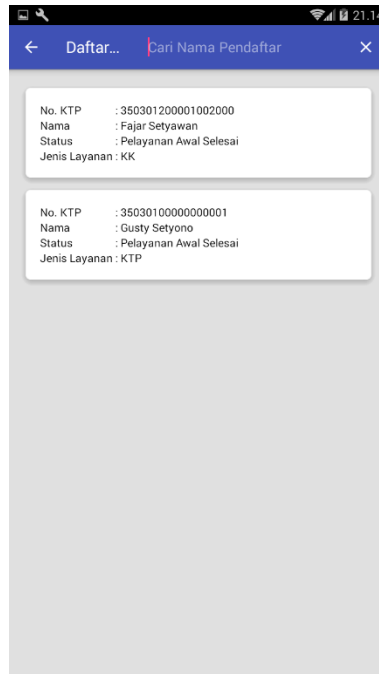
Proses Pelayanan adalah sub menu pada menu admin yang digunakan untuk menunjukkan bahwa pendaftar telah melaksanakan pelayanan awal. Setelah pendaftar melakukan pelayanan berdasarkan nomor antrian maka dilakukan verifikasi proses pelayanan.



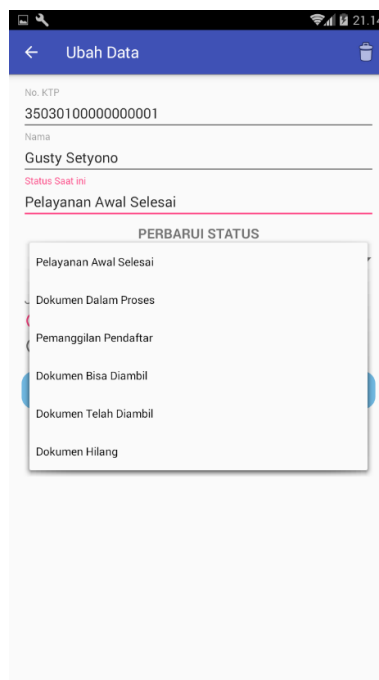
Gambar 9 Selesai Pelayanan

c. Status Pelayanan

Status Pelayanan adalah sub menu pada menu admin yang digunakan petugas untuk melakukan pembaharuan status pelayanan.



Gambar 10 Status Pelayanan



Gambar 11 Memperbaharui Status Pelayanan

6. Pengaduan (Publik)

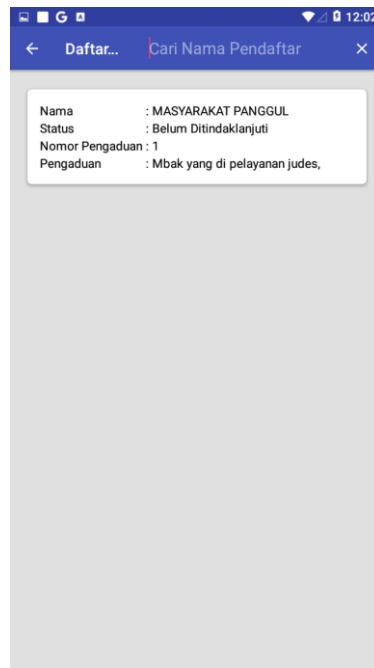
Menu Pengaduan adalah menu yang berisi formulir pendaftaran untuk pengaduan masyarakat terhadap pelayanan. Pada menu ini masyarakat diminta mengisi Nama dan Rincian pelaporan pengaduan.



Gambar 12 Menu Pengaduan



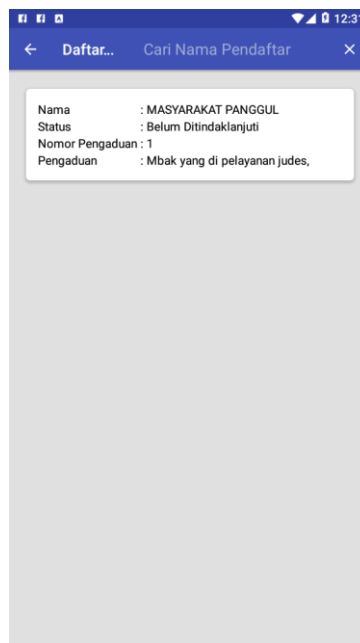
Gambar 13 Pendaftaran Pengaduan



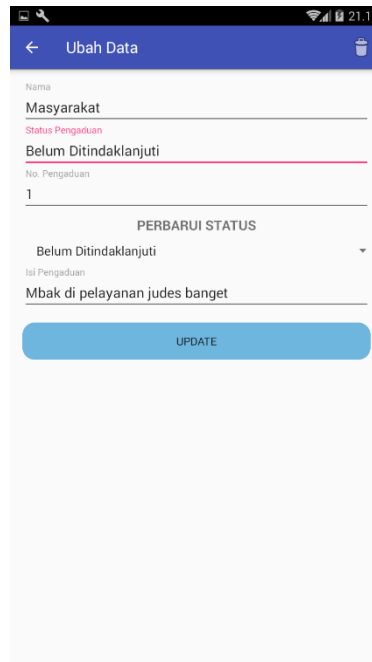
Gambar 14 Daftar Pengaduan

7. Pimpinan (hanya Pimpinan)

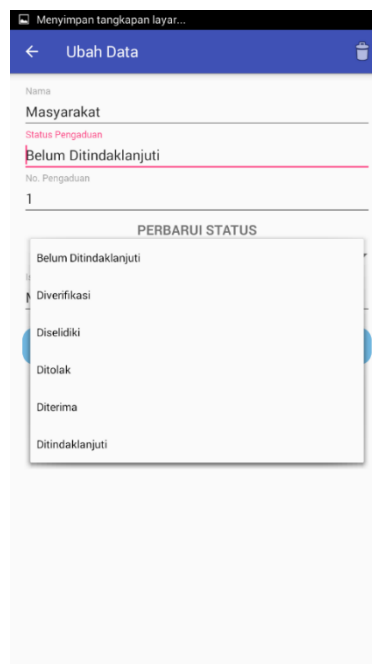
Menu pimpinan adalah menu yang hanya bisa diakses oleh pimpinan saja. Untuk masuk ke Menu ini dibutuhkan username dan password yang hanya diketahui oleh pimpinan. Dalam menu ini terdapat daftar pengaduan dari masyarakat terkait dengan pelayanan. Pengaduan yang kriteria juga bisa di perbaharui statusnya, apakah ditolak atau diterima.



Gambar 15 Daftar Pengaduan



Gambar 16 Detail Pengaduan



Gambar 17 Memperbarui Status Pengaduan

Aplikasi SIAP dengan menu-menu di atas mampu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian dalam pelayanan. Sehingga masyarakat hanya perlu menggunakan aplikasi ini untuk mendapatkan antrian pelayanan tanpa perlu datang di hari. Urutan Masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini yang pertama dengan memasukkan

Nomor KTP, Nama dan Jenis Pelayanan maka pendaftar (Masyarakat) dapat mendapatkan nomor antrian. Setelah masyarakat mendaftar maka para pendaftar akan diverifikasi oleh administrator. Administrator di sini hanya dapat diakses oleh pegawai yang berkepentingan saja. Setelah diverifikasi maka pendaftar mendapat nomor antrian. Setelah pendaftar mendapat nomor antrian maka dapat langsung datang ke Dinas Pelayanan Administrasi dan Pencatatan Sipil untuk menerima pelayanan sesuai dengan urutan nomor antrian di Aplikasi SIAP. Setelah melaksanakan pelayanan maka masyarakat dapat melihat status pelayanan. Selain itu juga terdapat fitur pengaduan dari masyarakat apabila terdapat kegagalan dalam pelayanan yang langsung tersampaikan kepada pimpinan tanpa melalui administrator atau staf.

Inovasi yang tersedia dari Aplikasi SIAP adalah aplikasi yang digunakan dengan jaringan Internet dan digunakan oleh platform smartphone android. Aplikasi ini mempermudah masyarakat mendapatkan antrian pelayanan hanya dengan mengakses smartphone masing-masing, tanpa harus datang dan berebutan nomor antrian di kantor pelayanan terkait. Selain itu pada aplikasi ini reintegrasi database yang saling reintegrasi antara masyarakat, administrator dan pimpinan. Selain itu ini sangat fleksibel karena dapat digunakan pada smartphone yang dapat diakses di manapun dan kapanpun.

PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Pelaksanaan aplikasi SIAP membutuhkan peran dari seluruh elemen pemerintahan. Pertama aplikasi ini tentu saja harus mendapat dari Pimpinan Pemerintahan dalam hal ini ada keputusan sehingga membuat aplikasi ini dapat berjalan secara legal dan resmi. Izin ini sangat penting mengingat segala sesuatu harus ada payung hukumnya.

Aplikasi SIAP pada dasarnya dapat dijalankan oleh siapapun tanpa memperhitungkan bidang pendidikan yang spesifik. Pemegang Aplikasi SIAP tidak harus dijalankan Aparatur yang mempunyai latar belakang pendidikan Teknologi Informasi (TI). Bahkan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) mampu menjalankan aplikasi ini. Hanya saja perlu ada pelatihan agar mampu memahami setiap fitur dari Aplikasi SIAP. Untuk itu maka perlu adanya pelatihan bagi Aparatur yang diberikan tugas untuk mengelola aplikasi ini.

Promosi perlu dilakukan agar masyarakat mengetahui bagaimana cara menggunakan Aplikasi SIAP. Maka dari itu perlu adanya pemberitahuan kepada masyarakat. Hal ini dapat berupa baner, sosialisasi, media sosial, maupun interaksi langsung antara aparatur pelayanan kepada masyarakat.

Alokasi anggaran juga perlu dilaksanakan agar berjalanya Aplikasi SIAP. Untuk pengeluaran biaya yang diperlukan setiap bulannya adalah untuk pengadaan server internet, layanan bantuan pengelolaan server, pengelolaan aplikasi dan pengembangan aplikasi. Pengembangan aplikasi yang dimaksudkan adalah penambahan fitur di masa yang akan datang. Untuk lebih detailnya maka anggaran yang harus dikeluarkan adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Estimasi biaya operasional yang diperlukan Aplikasi SIAP

Jenis Alokasi	Nilai (/ bulan)
Pengembangan	Rp. 100.000
Server	Rp. 200.000
Pengelolaan Server	Rp. 50.000
Promosi	Rp. 100.000
Fasilitas Tambahan	Rp. 100.000
Jumlah	Rp. 450.000

Data Anggaran di atas adalah hanya estimasi sementara yang dapat berubah sewaktu-waktu. Apabila ada ketentuan-ketentuan lain yang ingin diterapkan terkait fitur maupun biaya di atas maka dimungkinkan adanya perubahan sehingga tercapai kesepakatan bersama.

Pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Aplikasi SIAP mencakup semua ASN dalam struktur Pemerintah dan seluruh elemen masyarakat. Pimpinan Pemerintahan berperan sebagai pemberi izin pelaksanaan Aplikasi SIAP. Dari segi finansial maka perlu adanya alokasi anggaran terkait hal ini. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) berperan dalam menyiapkan dan melakukan pelatihan terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menjalankan Aplikasi SIAP. Aparatur dalam pelayanan sebagai hak yang langsung bertatap muka dengan masyarakat juga berperan penting dalam rangka memperkenalkan Aplikasi SIAP serta mengerti dan memahami penggunaan Aplikasi ini. Sedangkan masyarakat sebagai objek aplikasi ini harus mengerti dan paham cara penggunaan aplikasi ini, serta menyebarluaskan aplikasi ini.

Pemantauan terhadap perkembangan aplikasi ini dilakukan dengan melihat dari database yang ada. Dengan melihat database maka dapat dilihat bagaimana perkembangan dari penggunaan aplikasi ini dari masyarakat. Hal inilah yang akan dapat dilaporkan setiap bulannya. Sehingga dengan demikian dari laporan tersebut dapat diambil tindakan sebagai upaya peningkatan kapasitas Aplikasi SIAP.

DAMPAK SEBELUM DAN SESUDAH

Aplikasi SIAP tentu saja banyak memberikan kemajuan bagi pelayanan kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat dari tabel berikut ini :

PERBANDINGAN PENERAPAN SIAP

Jenis	Sebelum	Sesudah
Pengambilan Antrian	Harus datang	Melalui Smartphone
Status Pelayanan	Tidak terpantau	Terpantau
Pengaduan	Melalui Staf	Langsung ke Pimpinan

KESIMPULAN

Aplikasi SIAP merupakan aplikasi yang memberikan pandangan bahwa kehidupan pemerintahan juga harus mengikuti perkembangan zaman, harus sesuai dengan perkembangan teknologi. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang menggunakan teknologi reintegrasi dengan menggunakan jaringan tertentu sesuai dengan perkembangan zaman di era Revolusi Industri 4.0. Aplikasi ini membantu memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari masyarakat.

Perubahan zaman sangatlah cepat, hingga perubahan-perubahan zaman dengan teknologi semakin cepat. Teknologi menjadi salah satu tuntutan agar pemerintah terus berinovasi. Apabila saat ini sistem antrian masih dilakukan secara manual dengan kursi ataupun sistem antrian yang lain maka hal ini dapat dikatakan belum mengikuti perkembangan zaman. Saat ini penggunaan smartphone sedang maraknya di kalangan masyarakat. Hal inilah yang menjadi dasar bahwa penggunaan Aplikasi SIAP masih *futureproof*.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah.2011.*Pelayanan Publik*.Yogyakarta:Gava Media.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik