

ANALISIS EFISIENSI PELAYANAN PADA KANTOR PENCATATAN SIPIL DAERAH KABUPATEN KUTAI BARAT

Klaudius Andi¹

¹Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Operasional
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Kalimantan Timur

klaudiusandi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan kinerja pelayanan antrian terhadap para konsumen yang mengantri di Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat belum optimal. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model M/M/S (Multiple Channel Query System atau model antrian jalur berganda).

Berdasarkan hasil penelitian, model M/M/S (*Multiple Channel Query System* atau model antrian jalur berganda) yang diterapkan pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat belum optimal karena waktu terpanjang yang dibutuhkan oleh seorang konsumen dalam antrian masih melebihi batas standar yang ditetapkan oleh Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat. Dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pelayanan antrian pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat menunjukkan hasil yang belum optimal. Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan, agar antrian yang terjadi tidak terlalu panjang dan membuat konsumen menunggu terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan dari petugas, karena mengacu pada standar waktu yang telah ditetapkan yaitu sebesar tiga menit

Kata kunci : Efisiensi Pelayanan, Antrian

Abstract

This study aims to demonstrate the performance of the service queue of customers who lined up at the Office of Civil Registration District of West Kutai not optimal . The analysis model used in this study is a model M / M / S (Multiple Channel Query System or multiple line queuing models) .

Based on the research results , the model M / M / S (Multiple Channel Query System or multiple lines queuing model) is applied to the Office of Civil Registration District of West Kutai not optimal for the longest time required by a customer in the queue still exceeds the standards set by the Civil Registry office of West Kutai regency . From the results of this study demonstrate that the performance of the service queue at the Civil Registration Office West Kutai regency showed optimal results yet . Civil Registry Office of the West Kutai District should further improve the performance of services , so that the queues are not too long and make consumers wait too long in getting the services of the officers , because it refers to a predetermined time standard that is equal to three minutes

Keywords : Efficiency Services , Queue

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Merupakan salah satu perangkat Daerah Kabupaten yang oleh Undang-Undang No. 23 tahun 2006, merupakan instansi pelaksana yang menangani urusan Administrasi Kependudukan.

Menuju pada asas pemerintahan yang baik, pelayanan administrasi harus terbuka, efisien, efektif, dan ramah terhadap pelanggan. Sementara itu kebutuhan masyarakat (pelanggan) akan pelayanan saat ini semakin meningkat.

Kantor Pencatatan Sipil merupakan sebuah organisasi yang bergerak dalam pelayanan kepada masyarakat. Sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan, maka tuntutan kinerja yang berkualitas merupakan sebuah keharusan yang tidak bisa ditawar lagi. Untuk itu Kantor Pencatatan Sipil sebagai lembaga pelayanan harus memberikan pelayanan yang berkualitas, jauh dari citra birokratis yang terkesan berbelit-belit. Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui kebutuhan serta harapan masyarakat.

Berdasarkan pra penelitian masalah antrian yang terjadi pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat adalah masih belum optimal, ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang mengantriterlalu lama. Hal ini terjadi dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengurus hal-hal seperti, perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak, dan pengasuhan anak dan lain-lain. Antrian yang terjadi di Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat ini terjadi karena jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan melebihi jumlah kapasitas sistem pelayanan yang tersedia di Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan pasti akan melewati tahap mengantri untuk mendapatkan pelayanan ini dikarenakan banyaknya jumlah masyarakat

yang datang dan selalu melebihi kapasitas yang tersedia.

Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat sudah menetapkan standar waktu pelayanan per individu adalah selama 3 menit namun dikarenakan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan dan dengan berbeda-beda jenis pelayanan yang diperlukan masyarakat menyebabkan lebihnya standar waktu pelayanan dari yang ditetapkan. Hal ini sering terjadi karena adanya masyarakat (konsumen) yang tidak sabar mengantri ketika menunggu gilirannya akan membuat kinerja pelayanan antrian terganggu karena adanya masyarakat yang melanggar disiplin antrian. Keterbatasan jumlah pelayanan dan fasilitas pelayanan yang tersedia, sementara jumlah masyarakat yang datang dalam jumlah yang besar.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Apakah kinerja pelayanan sistem antrian Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat sudah optimal ?

Tujuan Penelitian

Maksud dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan antrian yang selama ini diterapkan oleh Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

Kantor Pencatatan Sipil, dijadikan sebagai salahsatu sumber referensi dan sumbangan pemikiran serta bahan pertimbangan bagi Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat dalam mengevaluasi kinerja pelayanan antrian.

Pihak akademik, dijadikan sebagai penambah referensi di bidang Manajemen Operasional, khususnya tentang antrian. Peneliti lanjutan, sebagai referensi dalam bidang kajian antrian di waktu yang sama.

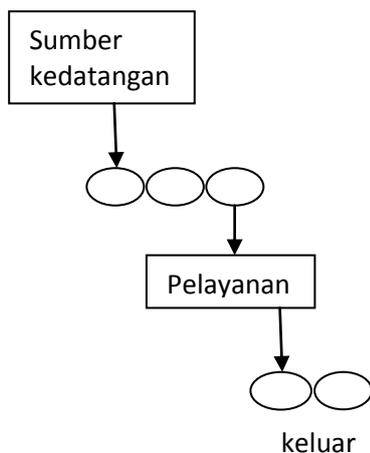
DASAR TEORI

Manajemen Operasional

Manajemen Operasional merupakan salah satu fungsi utama dari sebuah organisasi dan secara utuh berhubungan dengan semua fungsi bisnisnya lainnya. Semua Organisasi memasarkan, membiayai, dan memproduksi. Manajemen Operasi merupakan studi tentang pembuatan keputusan-keputusan dalam fungsi operasi, walaupun demikian manajemen operasi memberikan peluang untuk meningkatkan keuntungan dan pelayanan terhadap masyarakat.

Teori Antrian

Antrian terjadi apabila orang, komponen mesin, unit barang yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan dari fasilitas pelayanan yang sedang beroperasi pada kapasitas tertentu sehingga tidak melayani mereka untuk sementara waktu. Komponen dasar sistem antrian adalah kedatangan, pelayanan dan antri.



Sumber : Mulyono (1996:72)

Karakteristik Antrian

Menurut heizer dan render yang diterjemahkan oleh selyoningsih dan almay, ada tiga komponen karakteristik dalam sistem antrian :

Karakteristik Kedatangan

Sumber input yang mendatangkan pelanggan bagi sebuah sistem pelayanan memiliki karakteristik seperti ukuran populasi, perilaku kedatangan, dan pola kedatangan.

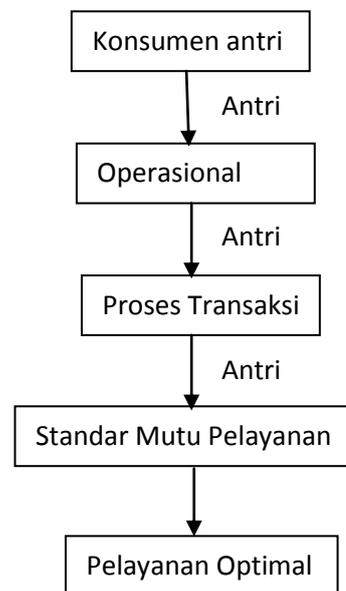
Disiplin antrian

Aturan antrian yang mengacu pada peraturan pelanggan yang ada di dalam barisan untuk menerima pelayanan yang terdiri dari : *First Come First Serve* (FCFS), *Last Come First Serve* (LCFS), *Shorted Operation Times* (SOT), dan *Service in Random Order* (SIRO).

Fasilitas pelayanan

Komponen ketiga dari setiap antrian adalah karakteristik pelayanan. Hal penting dalam karakteristik pelayanan adalah desain sistem pelayanan.

Kerangka Konsep



Hipotesis

Berdasarkan dasar teori dan rumusan masalah, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut : “Kinerja Pelayanan Sistem Antrian Pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat belum optimal”

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional

Dalam melayani masyarakat yakni pada proses pelayanan di Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat menggunakan model antrian *Multiple Channel Query System* atau model antrian jalur berganda artinya terdapat lebih dari satu petugas (layanan) yaitu dengan empat petugas yang disediakan untuk melayani para konsumen dan hanya satu tahap pelayanan (*phase*) yang harus dilalui oleh

konsumen untuk menyelesaikan proses pelayanan.

Waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk melayani konsumen satu dengan yang lainnya bersifat acak (*random*). Lamanya waktu pelayanan tergantung pada jenis pelayanan yang dilakukan oleh konsumen, namun dalam upaya untuk melayani konsumen sebaik mungkin maka Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat menentukan standar waktu pelayanan per orang adalah selama tiga menit.

Mengenai disiplin antrian Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat menerapkan *First Come First Serve* (FCFS) dimana konsumen yang datang pertama kali akan dilayani terlebih dahulu.

Sistem pelayanan antrian pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat adalah model jalur berganda maka untuk mengoptimalkan proses transaksi dapat digunakan model M/M/S (*Multiple Channel Query System* atau model antrian jalur berganda). Model M/M/S merupakan model antrian yang memiliki dua atau lebih jalur stasiun pelayanan yang tersedia untuk menangani pelanggan yang datang.

Objek Penelitian

Sesuai dengan judul ini, maka yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan ini adalah sistem pelayanan antrian pada proses transaksi di Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat.

Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis

Alat analisis

Alat analisis yang digunakan adalah model M/M/S (*Multiple Channel Query System* atau model antrian jalur berganda). Menurut Heizer dan Render (2006:672) :

M = jumlah jalur yang terbuka.

λ = jumlah kedatangan rata-rata persatuan waktu.

μ = jumlah orang dilayani persatuan waktu pada setiap jalur.

P_0 = Probabilitas terdapat 0 orang dalam sistem (tidak adanya konsumen dalam sistem)

(L_s) = Jumlah rata-rata konsumen dalam sistem

(W_s) = Waktu rata-rata yang dihabiskan seorang konsumen dalam sistem / tingkat pelayanan per individu

(L_q) = Jumlah rata-rata konsumen dalam antrian

(W_q) = Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh seorang konsumen untuk menunggu dalam antrian

Pengujian Hipotesis

Diterima / ditolaknyanya hipotesis ini mengacu pada hasil pengujian menggunakan model M/M/S (*Multiple Channel Query System* atau model antrian jalur berganda).

HASIL PENELITIAN

Data kedatangan konsumen diperoleh dengan cara melakukan pengamatan jumlah konsumen yang memasuki sistem antrian pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat. Berikut adalah data kedatangan konsumen yang bertransaksi di Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat.

No	Hari	Tanggal	Kedatangan
1	Senin	17-06-2013	408
2	Selasa	18-06-2013	313
3	Rabu	19-06-2013	240
4	Kamis	20-06-2013	352
5	Jumat	21-06-2013	342
Total			1655

Sumber : Data Diolah 2013

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis

Hasil analisis dengan menggunakan model antrian M/M/S atau *Multiple channel Query System* pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat sebagai berikut :

P_0	L_s	W_s	L_q	W_q
0,7788	0,2504	3,048	0,0021	0,024
0,0988	2,3488	3,126	0,0988	0,126
0,0537	3,6508	3,978	0,9008	0,978
0,0273	5,2709	4,938	2,0709	1,938
0,1106	2,3974	3,342	2,2474	0,342
0,0573	3,5108	3,9	0,8108	0,9
0,0783	2,9294	3,582	0,4794	0,582
0,4722	0,7517	3,006	0,0017	0,006

Sumber : Data Diolah 2013

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan antrian berdasarkan perhitungan model M/M/S pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat masih belum optimal, hal ini terlihat dari hasil analisis bahwa standar waktu pelayanan (W_5) masih melewati batas yang ditetapkan, sementara Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat menetapkan standar waktu pelayanan per individu adalah selama tiga menit. Karena waktu terpanjang yang dibutuhkan oleh seorang konsumen saat melakukan transaksi dengan petugas pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat adalah selama 4,938 menit. Sedangkan waktu terpendek yang dibutuhkan oleh seorang konsumen untuk melakukan transaksi adalah selama 3,006 menit.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Jenis sistem antrian yang diterapkan pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat adalah jenis sistem antrian model *Multiple Channel Query System* atau M/M/S, dimana terdapat beberapa petugas yang dapat melayani para konsumen untuk melakukan transaksi melalui petugas hanya satu kali.

Disiplin pelayanan yang diberlakukan di Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat adalah disiplin pelayanan *First Come First Served* (FCFS), dimana konsumen yang datang terlebih dahulu akan dilayani oleh petugas terlebih dahulu.

Kinerja sistem antrian pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat, waktu terpendek yang dibutuhkan oleh seorang konsumen dalam mendapatkan pelayanan dari petugas adalah 3,006 menit. Waktu terpanjang yang dibutuhkan seorang konsumen dalam mendapatkan pelayanan dari petugas adalah selama 4,938 menit.

Menunjukkan kinerja antrian pada Kantor Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Kutai Barat belum optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Asri, Marwan dkk. 2000. *Dasar – Dasar Operation Research*. BPFE :Yogyakarta
- [2] Heizer, Jay dan Rander, Barry. 2004. *Manajemen Operasi (Edisi Ketujuh)*. Salemba Empat : Jakarta
- [3] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasara (edisi ke 12)*. Indeks : Jakarta
- [4] Lalu Sumayang. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi (Edisi 1)*. Salemba Empat : Jakarta
- [5] Mulyono, Sri.1996. *Teori Pengambilan Keputusan*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia : Jakarta
- [6] Prasetya, Hery. 2009. *Manajemen Operasi (Edisi 2)*. Medpress : Yogyakarta
- [7] Ricky W. Griffin, 2004. *Manajemen (Edisi Ketujuh)*. Erlangga : Jakarta
- [8] Soegito, Eddy Soeryatno. 2007. *Marketing Reaserch: Panduan bagi Manajer Pemimpin Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo : Jakarta
- [9] Supranto, Johannes. 1988. *Riset Operasi (Untuk Pengambilan Keputusan)*. Universitas Indonesia : Jakarta