EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.6, No.1, November 2026

Implementasi Sistem Antrian Online Lapak Asik dalam Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Manado

Enjelika Feronika Abram[1], Diana Roweina S Maramis[2], Fresi Beatrix Lendo[3]
[1,2,3] Politeknik Negeri Manado, Indonesia
E-mail: abramenjel@gmail.com[1] , dianamaramis72@gmail.com[2], fresilendo@gmail.com[3]

Article History:
Received: 04 September 2026
Revised: 22 Oktober 2026
Accepted: 10 November 2026

Keywords: *Implementasi; Sistem Antrian Online; Lapak Asik; Jaminan Hari Tua; Efektivitas Pelayanan.*

Abstract: *Pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang sebelumnya dikelola secara konvensional menimbulkan penumpukan peserta dan ketidakpastian waktu tunggu di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Merespons permasalahan tersebut, BPJS Ketenagakerjaan menerapkan sistem antrian online Lapak Asik dalam pelayanan klaim JHT. Penelitian ini bertujuan mengkaji mekanisme implementasi, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 10 informan (5 petugas dan 5 peserta) yang dipilih secara purposive sampling, dilengkapi observasi dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan mengacu pada empat variabel implementasi Edward III (1980) yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, serta empat indikator efektivitas Sutrisno (2010). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi internal kepada petugas telah berjalan baik, namun sosialisasi eksternal kepada peserta masih terbatas; fasilitas kantor memadai tetapi stabilitas sistem website masih terganggu saat trafik tinggi; disposisi petugas positif dan sigap; serta SOP pelayanan telah tersedia meski prosedur dua tahap antrian dinilai rumit oleh sebagian peserta. Implementasi sistem ini terbukti berkontribusi signifikan terhadap efektivitas pelayanan, terutama pada berkurangnya kepadatan antrian dan perubahan nyata yang dirasakan peserta, meskipun aspek pemahaman program dan ketepatan waktu masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini merekomendasikan perluasan sosialisasi, penguatan*

kapasitas server, dan penambahan petugas pada periode sibuk guna meningkatkan efektivitas pelayanan klaim JHT.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta hak masyarakat secara adil dan merata. Seiring dengan perkembangan era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat, masyarakat semakin menuntut adanya pelayanan publik yang cepat, transparan, efektif, efisen dan mudah di akses semakin meningkat. Lembaga yang memiliki kedudukan penting dalam penyelenggaraan perlindungan sosial bagi para tenaga kerja di indonesia adalah BPJS Ketenagakerjaan, badan hukum publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 sebagai transformasi dari PT Jamstostek yang bertugas menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja. Dalam pelaksanaannya, lembaga ini menyediakan lima program perlindungan sosial, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu program yang paling banyak diakses karena memberikan manfaat pada kondisi tertentu, seperti ketika peserta telah memasuki usia pensiun, pemutusan hubungan kerja (PHK), berhenti bekerja atau *Resign* bahkan yang peserta yang telah memenuhi syarat untuk klaim.

Jumlah peserta yang mengakses layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara langsung menuntut adanya sistem pengelolaan antrian yang efektif dan efisien. Namun sebelum diterapkannya sistem antrian online, pengelolaan antrian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado masih dilakukan secara konvensional atau offline, dimana peserta harus datang langsung ke kantor cabang untuk mengambil nomor antrian. Kondisi ini kerap kali menimbulkan penumpukan peserta, baik diarea pelayanan maupun di luar kantor. Tidak sedikit juga peserta yang harus datang dari pagi bahkan sebelum kantor dibuka hanya untuk memastikan mendapatkan nomor antrian. Persoalan lain juga muncul yaitu adanya ketidakpastian waktu tunggu bagi peserta, sehingga mereka harus menunggu apakah mereka masih akan masuk dalam daftar yang akan terlayani pada hari te5rsebut. Hal ini juga disebabkan dengan kuota antrian yang terbatas setiap harinya, sehingga banyak peserta yang tidak berhasil terlayani dan terpaksa harus kembali di hari berikutnya. Berbagai kondisi yang terjadi berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan memunculkan keluhan serta komplain yang cukup signifikan.

Merespon berbagai permasalahan tersebut BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado mengambil langkah inovatif dengan mengimplementasikan sistem antrian online Lapak Asik dalan pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT). Mekanisme sistem antrian ini dilakukan melalui Website Lapak Asik yang dapat diakses oleh peserta dari Google ataupun Chrome, bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui perangkat digital *(SmartPhone)* tanpa perlu datang terlebih dahulu ke kantor cabang, sehingga peserta dapat mendaftarkan diri dan memilih pelayanan *onsite* (datang langsung) atau *online* (*videocall)* sesuai dengan hari, tanggal, serta waktu yang diinginkan tanpa harus lagi mengambil antrian secara manual seperti sebelumnya. Dengan adanya sistem ini diharapkan pengelolaan sistem antrian diharapkan lebih teratur, tertib, dan seluruh peserta dapat memperoleh kepastian waktu pelayanan yang lebih jelas. Implementasi ini turut sejalan dengan beberapa tujuan *Sustainable Development Goals (SDG's)* yaitu tujuan 1,9,16, dan 17. Tujuan 1 *(No Poverty)* melalui kelancaran proses klaim yang menjaga kesejahteraan ekonomi pekerja, tujuan 9 *(Industry, Innovation, and Infrastructure)* melalui

digitalisasi layanan, tujuan 16 *(Peace, Justice, and Strong Institutions)* melalui tata kelola pelayanan yang lebih tertib dan akuntabel, serta tujuan 17 *(Partnerships for the Goals)* melalui kolaborasi BPJS Ketenagakerjaan dengan berbagai pemangku kepentingan.

Meskipun demikian, dalam praktik implementasinya sistem antrian online berbasis Website Lapak Asik ini tidak terlepas dari berbagai tantangan. Peserta yang telah mendaftar secara *online* dan memilih *onsite* atau datang langsung ke kantor cabang harus tetap diwajibkan melakukan scan kertas antrian di mesin antrian untuk memperoleh nomor antrian secara fisik. Meskipun hal tersebut merupakan bukti verifikasi, kondisi ini pada dasarnya menciptakan dua tahap proses antrian yang harus dilalui peserta, yakni antrian online saat pendaftaran dan antrian fisik saat tiba di kantor. Sebagian peserta menilai proses ini belum sepenuhnya memberikan kemudahan dan masih menimbulkan keluhan. Selain itu, pada penerapannya masih terdapat peserta yang belum mengetahui adanya perubahan mekanisme antrian tersebut sehingga mereka datang langsung seperti sebelumnya. Sosialisasi mengenai sistem antrian online yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado belum maksimal, apalagi sistem antrian yang telah diubah beberapa kali sehingga menyebabkan peserta masih bingung dengan sistem antrian tersebut. Terdapat juga peserta dari berbagai kalangan usia yang mengalami kesulitan mengakses halaman website Lapak Asik, seperti sulit mengisi data secara online, keterbatasan kepemilikan smartphone, ketidakpahaman dalam pengoperasian sistem, serta masalah yang sering kali terjadi yaitu sistem website terkadang eror ketika trafik pengguna tinggi, bahkan perangkat smartphone peserta yang sering tidak mendukung sistem website tersebut, serta masalah koneksi internet dan peserta yang tidak punya smartphone yang turut menghambat proses pendaftaran antrian.

Kajian mengenai implementasi sistem antrian online berbasis digital dilingkungan pelayanan publik terah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu. (Mulyanti, Probowati, and Wakhdan 2024) Implementasi sistem antrian online berbasis aplikasi Mobile JKN pada pelayanan pasien BPJS Kesehatan dan menemukan bahwa target antrian tercapai setiap bulan, namun efektivitas layanan masih terkendala fasilitas yang belum memadai. (Poerwandono et al. 2024) menunjukkan bahwa implementasi sistem antrian berbasis website pada klinik kesehatan berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan. Khusus pada layanan Lapak Asik, (Khairati, Angelia, and Kurniaty 2023) meneliti tentang implementasi pelayanan Lapak Asik berbasis online dalam Klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa dan menemukan penghambat berupa peserta yang belum cakap teknologi serta jaringan yang tidak stabil, sementara (Indah, Ardhiasti, and Dewiyani 2018) meninjau inovasi pelayanan Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen dan menemukan bahwa layanan tersebut memberikan kemudahan klaim JHT meski terdapat kendala sistem dan kesiapan peserta menggunakan layanan digital. (Putra, Tompo, and Sore 2025) secara kuantitatif membuktikan bahwa penerapa sistem antrian online berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan layanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Pada konsep instansi pemerintah lain, (Amanda and Agusti 2023) mengkaji implementasi aplikasi Sistem Antrian Online (SIATON) di BPN Kota Pekanbaru yang belum berjalan optimal akibat kurangnya sosisalisasi dan kesulitan masyarakat lanjut usia mengakses layanan web, sedangkan (KAUNANG, ROMPAS, and PALAR 2024) menemukan bahwa efektivitas antrian online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum tercapai karena sosialisasi yang tidak menyeluruh dan prosedur yang berbelit. (Yulinar, Arifin, and Prihatini 2024) serta (Anugrah Diastuti and Rissa Ayyustia 2025) turut menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan digital berbasis e-government banyak ditentukan oleh kesiapan sumber daya, sosialisasi, serta literasi digital masyarakat, meskipun kedua penelitian tersebut dilakukan pada instansi dan konteks layanan yang berbeda.

Berdasarkan kajian Penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai implementasi sistem antrian online telah banyak dilakukan pada berbagai instansi pelayanan publik, termasuk pada layanan Lapak Asik itu sendiri. Namun demikian, belum ditemukan Penelitian secara khusus mengkaji Implementasi Sistem Antrian Online Lapak Asik dalam pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, sehingga terdapat kesenjangan antara konsep pelayanan digital yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi layanan dengan realitas implementasi dilapangan. Mengingat sistem ini merupakan inovasi yang relative baru diterapkan untuk itu diperlukan kajian mendalam mengenai bagaimana mekanisme implementasi sistem antrian online, kendala atau hambatan yang dihadapi, serta sejauh mana dampaknya terhadap efektivitas kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan mengkaji***" Implementasi Sistem Antrian Online Lapak Asik Dalam Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Manado"*** sekaligus memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi bisnis dan administrasi publik.

LANDASAN *TEORI*

A. Teori Implementasi George C. Edward III

Menurut (George C.Edwards III 1980) melalui bukunya yang berjudul *"Implementing Public Policy"*, implementasi kebijakan public dapat dipahami melalui suatu kerangka teoritis yag menjelaskan berbagai faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan dilaksanakan. *Edward III* menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan salah satu tahapan dalam proses yang berlangsung setelah kebijakan dirumuskan dan sebelum menimbulkan dampak atau konsekuensi bagi masyarakat sebagai kelompok yang menjadi sasaran kebijakan. Dalam teorinya, *Edward III* mengidentifikasi empat variabel/aspek utama yang berperan dalam menentukan keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan kebijakan, yaitu :

1. Komunikasi
   Menurut *Edward III* menyatakan bahwa keberhasilan dalam pelaksanaan suatu kebijakan sanngar dipengaruhi oleh pemahaman implementor terhadap tugas dan tindakan yang harus dilakukan. Oleh karena itu, apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus di transmisikan atau disampaikan secara jelas kepada kelompok sasaran *(target groups)* sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahpahaman maupun penyimpangan dalam proses implementasinya. Komunikasi yang dimaksud *Edward III* mencakup tiga aspek penting yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Transmisi berkaitan dengan seberapa baik informasi penting kebijakan tersebut diteruskan kepada pelaksana kebijakan. Kejelasan mempunyai syarat agra para pelaksana kebijakan memiliki pemahaman yang tepat tentang apa yang harus dilakukan. Konsistensi agara petunjuk pelaksana kebijakan tidak bertentangan satu sama lain.
2. Sumber Daya
   Edward III mengemukakan bahwa komunikasi yang baik tidak cukup untuk menjamin keberhasilan implementasi kebijakan apabila para pelaksana tidak didukung oleh sumber daya yang memadai. *Edward III* membagi sumber daya ke dalam empat dimensi utama yakni :
   a) Staf atau sumber daya manusia yang merujuk pada jumlah staf yang memadai, keterampilan yang sesuai, dan kompetensi yang dibutuhkan untuk melaksanakan kebijakan.
   b) Informasi mencakup tentang bagaimana kebijakan diimpelemtasikan serta kepatuhan implementor terhadap peraturan.

c) Wewenang yang merujuk pada otoritas formal yang dimiliki implementor untuk mengakses sumber daya yang dibutuhkan
d) Fasilitas termasuk bangunan, peralatan, tanah dan perlengkapan yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan.

3. Disposisi
   Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan merupakan faktor kritis ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksaaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksana suatu kebijakan ingin melaksanakan kebijakan dengan baik dan benar maka mereka harus mengetahui apa yang harusnya mereka lakukan.
4. Struktur Birokrasi
   walaupun pengimplemtasian suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor sudah mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mempunyai keinganan untuk melaksanakan kebijakan, implementasi bisa jadi maish belum efektif karena tidak efisien struktur birokrasi yang ada.

B. Teori Implementasi Kebijakan

Implementasi menurut KBBI diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan ini mencakup tindakan nyata untuk menjalankan rencana, kebijakan atau metode yang telah disusun secara terperinci. Menurut (Donald S. Van Meter, And, and Carl E.Van Horn 1975) mendefinisikan implementasi sebagai tindakan lanjutan dari keputusan yang telah ditetapkan sebelumnya, mencakup upaya mengubah keputusan tersebut menjadi tindakan operasional dalam jangka waktu tertentu sesuai tujuan kebijakan. Sementara itu, (Mazmanian, D. A. dan Sabatier 1979) dalam (Winarno 2020) memandang implementasi sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar biasanya dalam bentuk undang-undang. Namun, implementasi juga dapat diwujudkan melalui pemerintah atau keputusan eksekutif yang memiliki kewenangan yang ditetapkan oleh lembaga peradilan.

Dalam konteks yang lebih luas impelementasi kebijakan merupakan proses multidimensi yang melibatkan interaksi kompleks antara faktor internal dan eksternal organisasi pelaksana. Implementasi kebijakan merupakan proses yang dipengaruhi berbagai faktor pendukung dan penghambat termasuk komunikasi, sumberdayam dan struktur birokrasi. Keberhasilan implementasi tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal melainkan oleh kombinasi dari berbagai faktor yang saling berinteraksi secara dinamis sepanjang proses implementasi (Alman Manongga, Sofia Pangemanan, and Josef Kairupan 2018).

Menurut (George C.Edwards III 1980) Impelementasi kebijakan di pengaruhi oleh empat variabel utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat faktor ini saling berinteraksi dan menentukan keberhasilan suatu kebijakan dilapangan. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian (Gaib, Masengi, and Bulo 2026) yang menunjukkan bahwa dalam konteks implementasi program di instansi pemerintah daerah, keempat variabel *Edward III* yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi secara simultan berpengaruh siginifikan terhadap keberhasilan implementasi program dengan struktur birokrasi sebagai variabel y ang memberikan kontribusi.

C. Teori Sumber Daya Manusia (SDM)

Keberdaan sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam suatu lembaga atau instansi karena berperan sebagai penggerak utama dalam pencapain tujuan organiasi. Menurut (Melayu S.P.Hasibuan 2017), manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan organisasi, karyawan, maupun masyarakat. Sejalan dengan hal

tersebut, (Sedarmayanti 2017) menjelaskan bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia antara lain memberikan masukan kepada pihak manajemen mengenai kebijakan SDM agar organisasi memiliki pegawai yang bermotivasi tinggi dan berkinerja baik, serta memelihara dan melaksanakan kebijakan maupun prosedur SDM guna mencapai tujuan instansi atau lembaga.

D. Teori Efektivitas Pelayanan

Efektivitas merupakan teori yang merujuk pada tingkat pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut (Mahmudi 2019), efektivitas berkaitan dengan hubungan antara output dengan tujuan, dimana efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana tingkat output, kebijakan,program, atau kegiatan yang mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif pula suatu program atau kegiatan tersebut dijalankan. Definisi ini menegaskan bahwa efektivitas tidak cukup dilihat dari terlaksananya suatu program, melainkan juga dari seberapa besar dampak nyata yang dihasilkan bagi sasarannya.

Untuk melihat sejauh mana efektivitas suatu program secara lebih jelas, didukung oleh (Sutrisno 2010) mengemukakan empat indikator yang dapat digunakan yaitu :

1) Pemahaman program, yaitu sejauh mana pelaksana dan penerima menfaat memahami program yang diterapkan.
2) Tepat Waktu, yaitu apakah program dilaksanakan dan ditetapkan
3) Tercapainya tujuan program, yaitu sejauh mana tujuan program ini berhasil diwujudkan.
4) Perubahan nyata, apakah program menghasilkan perubaahan yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Dengan demikian dalam penelitian ini untuk melihat efektivitas implementasi sistem antrian online Lapak Asik dalam pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Manado akan mengacu pada teori efektivitas (Mahmudi 2019) dengan menggunakan indikator dari(Sutrisno 2010) sebagai alat ukurnya. Indikator ini dipilih dianggap relevan dan sesuai dengan konteks penelitian ini, yaitu menilai sejauh mana sistem antrian online Lapak Asik telah memberikan dampak nyata dan efektif bagi peserta.

E. Konsep Lapak Asik

Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik) merupakan platform website resmi yang dikembangkan BPJS Ketenagakerjaan sebagai inovasi digital untuk memberikan pelayanan klaim manfaat secara online (BPJS Ketenagakerjaan 2021), diakses melalui laman lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id

Sistem ini dirancang untuk menggantikan mekanisme antrian manual dengan proses pendaftaran antrian daring, sehingga peserta dapat memperoleh kepastian jadwal layanan tanpa harus mengantre sejak pagi di kantor cabang

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan desain, karena bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi sistem antrian online Lapak Asik dalam konteks sosial dan organisasi yang spesifik, yang tidak cukup diukur hanya melalui data statistik. Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus *(Case Study)* dengan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado sebagai unit analisis karena fokus penelitian berkaitan dengan pertanyaan ”bagaimana” dan ”mengapa” atas suatu fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata (Creswell 2018);(Yin 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, Jl.17 Agustus, Bumi Beringin, Kec.Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara, selama lima bulan (Febuari-Juni 2026) meliputi tahap studi kepustakaan dan penyusunan instrumen, tahap pengumpulan data lapangan

serta tahap analisis data dan penyusunan laporan.

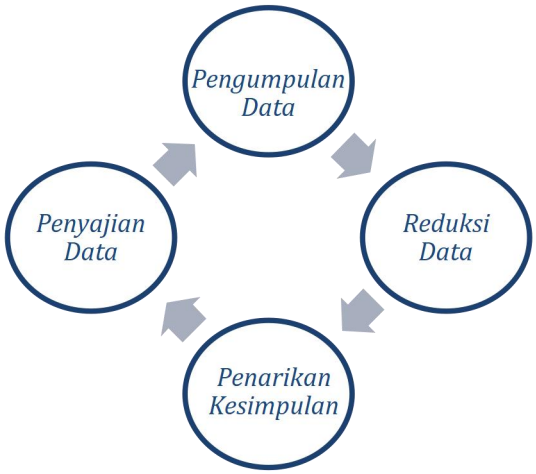
Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari survei kepuasan peserta dan literatur ilmiah terkait. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kiteria dan jumlah sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kelompok dan Kriteria Informan Penelitian

No	Kelompok Informan	Kriteria Informan	Jumlah
1	Petugas/Karyawan Bagian Pelayanan	Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado bagian pelayanan yang terlibat langsung dalam pelaksanaaan/pengawasan sistem antrian online Lapak Asik	5 orang
2	Peserta	Peserta yang telah menggunakan sistem antrian online Lapak Asik dalam pelayanan klaim JHT	5 orang
Total Informan			**10 orang**

Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui tiga teknik pengumpulan data salah satunya observasi non-partisipan terhadap proses pelayanan antrian di kantor cabang, wawancara semi-terstruktur berpedoman pada indikator teori implementasi Edward III dan teori efektivitas pelayanan, serta dokumentasi berupa survei kepuasan peserta dan materi sosialisasi sistem. Wawancara dilakukan secara tatap muka dan direkam dengan persetujuan informan, dengan durasi 10-15 menit per sesi.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif (Miles, Huberman, and Saldana 2013) yang terdiri dari empat komponen berkelanjutan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman

Keabsahan data diperiksa melalui uji kredibilitas (triangulasi sumber dan teknik, member checking, serta ketekunan pengamatan), uji transferbilitas melalui penyusunan laporan yang terperinci dan sistematis, uji dependabilitas melalui audit proses penelitian oleh pembing, serta uji konfirmabilitas yang dilakukan bersamaan dengan uji dependabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil dan pembahasan mengenai implementasi sistem antrian online Lapak Asik dalam pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Cabang Manado. Data diperoleh melalui wawacara mendalam terhadap 10 orang informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling,* dilengkapi dengan hasil observasi lapangan dan studi dokumentasi. Karakteristik informan penelitian disajikan pada Tabel 2. Hasil penelitian disusun dan dibahas secara sistematis berdasarkan empat aspek implementasi kebijakan, menurut (George C.Edwards III 1980), yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, kemudian dilanjutkan dengan pembahasan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan teori efektivitas (Mahmudi 2019) dengan indikator (Sutrisno 2010) dalam yaitu pemahaman program, ketepatan waktu, tercapainya tujuan program dan perubahan nyata.

Tabel 2. Karakteristik Informan Penelitian

No	Kelompok Informan	Kode Informan	Jumlah	Karakteristik
1	Petugas Bagian Pelayanan	INF- P01 s.d INF-P05	5 Orang	Terdiri atas 1 Kepala Bagian Pelayanan, 2 *Customer Service Officer* (CSO), dan 2 Petugas Keamanan (Satpam) yang terlibat langsung dalam pelaksanaan sistem antrian online
2	Peserta	INF- PS-02 s.d. INF-PS-05		Berusia 22-50 Tahun, berlatar belakang pendidikan SMA sampai S1, dengan status resign, PHK/habis kontrak maupun pensiun dini, yang telah menggunakan sistem antrian online Lapak Asik dalam pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT).

a. Mekanisme dan Proses Implementasi Sistem Antrian Online Lapak Asik Berdasarkan Teori Edward III (1980)

Mekanisme implementasi Sistem Antrian Online Lapak Asik dalam pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado dianalisis mengacu pada empat variabel implementasi kebijakan menurut Edward III (1980), yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Uraian tiap aspek beserta indikatornya disajikan sebagai berikut.

1) Komunikasi

Aspek Komunikasi dalam penelitian ini dilihat dari tiga indikator yaitu transmisi, kejelasan dan konsisten. Dari sisi transmisi, seluruh informan petugas menyatakan telah menerima sosialisasi mengenai mekanisme Sistem Antrian Online Lapak Asik dari manajemen secara bertahap, dibantu dengan media pendukung berupa spanduk dan brosur yang dipasang di area pelayanan. Namun demikian, transmisi informasi kepada kelompok sasaran ekternal yaitu peserta, belum sepenuhnya maksmial. Mayoritas informan peserta mengaku baru mengetahui keberadaan sistem antrian online tersebut setelah tiba dikantor cabang, bukan melalui sosialisasi yang dilaksanakan sebelumnya.

Pada indikator kejelasan, petugas pelayanan pada umumnya telah memiliki pemahaman yang cukup tepat mengenai apa yang harus dilakukan dalam menjalankan sistem antrian online, mulai dari proses pendaftaran daring hingga verifikasi kedatangan

peserta. Pada indikator konsistensi, petunjuk pelaksanaan yang digunakan petugas relatif seragam antarpetugas sehingga tidak ditemukan ketidakselarasan pada lingkungan internal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada aspek kejelasan dan konsistensi informasi menurut Edward III (1980) telah cukup terpenuhi pada level internal pelaksana, tetapi aspek transmisi kepada kelompok sasaran eksternal masih menjadi titik lemah yang perlu diperkuat misalnya melalui kanal media sosial resmi dan kerja sama sosialisasi dengan perusahaan mitra tempat peserta bekerja sebelumnya.

2) Sumber Daya

Aspek sumber daya dalam Penelitian ini dianalisis melalui empat dimensi menurut Edward III (1980), yaitu staf, informasi,wewenang dan fasilitas. Dari sisi staf, ditemukan kesenjangan antara jumlah petugas *Customer Service Officer* (CSO) dan petugas keamanan yang hanya dua orang dengan banyaknya jumlah peserta yang harus dilayani setiap hari, terutama pada periode awal bulan saat pengajuan klaim meningkat sehingga berdampak pada kecepatan pelayanan di loket. Hal ini dibenarkan oleh salah satu informan petugas yang menyampaikan bahwa pada hari-hari sibuk, dua orang CSO sering kewalahan mengimbangi jumlah peserta yang telah mendaftar melalui sistem antrian online,sehingga antrian tetap menumpuk di ruang tunggu meskipun jadwal kedatangan sudah diatur sejak awal. Dari sisi informasi, petugas pelayanan pada dasarnya telah memahami tata cara pengoperasian sistem serta mematuhi ketentuan teknis yang ditetapkan manajemen pusat, meskipun pembaruan sistem yang beberapa kali dilakukan menuntut penyesuaian pemahaman secara berkelanjutan. Pada dimensi wewenang, kepala bagian pelayanan memiliki otoritas formal yang jelas untuk mengatur pembagian tugas, penjadwalan petugas, serta pengambilan keputusan teknis pada level cabang, sehingga tidak ditemukan tumpang tindih kewenangan dalam pelaksanaan harian. Sementara itu, dari sisi fasilitas, infrastuktur teknis seperti perangkat komputer, mesin cetak nomor antrian, dan koneksi jaringan di kantor cabang dinilai sudah memadai untuk mendukung pelaksanaan sistem hari-hari.

Dari keempat dimensi tersebut, dari sisi staff atau sumber daya menjadi titik paling menojol sebagai satu kesenjangan dalam pelayanan. Temuan ini sejalan dengan (Melayu S.P.Hasibuan 2017) yang menekankan bahwa pelaksanaan suatu kebijakan pelayanan publik tidak akan berjalan optimal tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi kuantitas maumpun kualitas dan turut menjadi salah satu penyebab utama ketidaksesuaian antara jadwal antrian yang dipilih peserta dengan waktu pelayanan aktual di kantor cabang.

3) Disposisi

Aspek disposisi menunjukkan hasil yang positif. Hal ini tercermin dari komitmen pimpinan bagian pelayanan yang turun langsung memantau pelaksanaan sistem antrian dilapangan, serta sikap petugas yang dinilai sigap, sabar, dan ramah oleh informan peserta dalam menangani proses klaim maupun kendala-kendala yang dialami peserta. Sikap positif ini menunjukkan bahwa para pelaksana kebijakan pada dasarnya memiliki kemauan yang baik untuk menjalankan sistem sebagaimana yang diharapkan. Meskipun demikian, disposisi yang baik ini pada praktiknya masih dibatasi oleh keterbatasan jumlah petugas sebagaimana diuraikan pada aspek sumber daya sehingga kesigapan tersebut belum sepenuhnya teraktualisasi secara merata pada kondisi kantor yang padat.

4) Struktur Birokrasi

Pada variabel struktur birokrasi telah terdapat Prosedur Operasional Standar (SOP)

yang mengatur alur penggunaan Sistem Antrian Online Lapak Asik, mulai dari pendaftaran daring pemilihan jenis layanan (onsite atau online), hingga verifikasi kedatangan peserta di kantor cabang, disertai pembagian tugas antar petugas yang berjalan tanpa tumpang tindih. Namun demikian, belum tersedia SOP khusus yang secara spesifik mengatur penanganan situasi darurat, seperti gangguan sistem saat trafik tinggi, maupun pendampingan bagi peserta dengan keterbatasan literasi teknologi, sehingga penanganannya masih bergantung pada inisiatif individual petugas di lapangan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian (Gaib et al. 2026) yang menunjukkan bahwa keempat variabel Edward III secara simultan memengaruhi keberhasilan implementasi program, dengan struktur birokrasi sebagai variabel yang memberikan kontribusi cukup besar, baik terhadap keberhasilan maupun terhadap kelemahan implementasi di lapangan.

b. Kendala Implementasi Sistem Antrian Online Lapak Asik

Kendala yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi kendala teknis-organisasional dan kendala yang bersumber dari karakteristik peserta. Dari sisi teknis-organisasional, adanya bug pada sistem, ketidakstabilan koneksi internet saat traffic tinggi, dan keterbatasan jumlah petugas menunjukkan bahwa aspek sumber daya menurut Edward III masih menjadi variabel yang paling banyak menimbulkan kendala dalam implementasi. Kondisi ini juga relevan dengan konsep sistem antrian online yang menurut Iqbal dkk. (2022) idealnya mampu memantau estimasi waktu tunggu secara real-time sekaligus membantu instansi merekomendasikan penambahan petugas pada loket pelayanan, sebuah kapasitas yang berdasarkan temuan penelitian ini belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Dari sisi peserta, kendala yang paling menonjol berkaitan dengan kesenjangan digital (digital divide), yaitu keterbatasan perangkat smartphone dan kemampuan mengoperasikan teknologi, khususnya pada peserta lanjut usia. Temuan ini sejalan dengan latar belakang penelitian yang menyebutkan adanya peserta dari berbagai kalangan usia yang mengalami kesulitan mengakses Website Lapak Asik karena keterbatasan kepemilikan smartphone dan ketidakpahaman dalam pengoperasian sistem. Selain itu, mekanisme dua tahap antrian yaitu pendaftaran online yang tetap diikuti dengan scan antrian fisik saat tiba di kantor, yang dalam Konsep Lapak Asik dimaksudkan sebagai bentuk verifikasi kehadiran peserta, pada praktiknya justru dipersepsikan sebagian peserta sebagai duplikasi proses yang mengurangi efisiensi layanan. Persepsi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dengan pengalaman pengguna di lapangan, yang menjadi salah satu area utama yang perlu dievaluasi lebih lanjut oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

c. Dampak Implementasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Klaim JHT Berdasarkan Teori Sutrisno (2010)

Dampak implementasi Sistem Antrian Online Lapak Asik terhadap efektivitas pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dianalisis berdasarkan empat indikator efektivitas pelayanan menurut Sutrisno (2010) dalam kerangka Teori Efektivitas Pelayanan Mahmudi (2019), yaitu pemahaman program, ketepatan waktu, tercapainya tujuan program, dan perubahan nyata.

1) **Pemahaman Program**

Pada indikator pemahaman program, capaian belum sepenuhnya optimal. Tingkat pemahaman peserta terhadap mekanisme Sistem Antrian Online Lapak Asik masih bervariasi, dipengaruhi oleh faktor usia dan latar belakang pendidikan informan. Peserta

dengan usia lebih muda dan latar belakang pendidikan lebih tinggi cenderung lebih cepat memahami alur pendaftaran online, sedangkan peserta lanjut usia atau dengan latar belakang pendidikan SMA cenderung membutuhkan pendampingan tambahan dari petugas.

2) **Tepat Waktu**
Pada indikator ketepatan waktu, capaian juga belum sepenuhnya optimal. Ditemukan ketidaksesuaian antara jadwal antrian yang telah dipilih peserta melalui sistem online dengan waktu pelayanan aktual di kantor cabang, yang sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas Customer Service Officer (CSO) sebagaimana telah diuraikan pada variabel sumber daya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepastian waktu layanan yang menjadi salah satu tujuan utama diterapkannya sistem antrian online belum sepenuhnya terwujud secara konsisten bagi seluruh peserta.

3) **Tercapainya Tujuan Program**
Pada indikator tercapainya tujuan program, hasil penelitian menunjukkan dampak yang positif, yaitu berkurangnya kepadatan antrian secara signifikan dibandingkan dengan sistem konvensional sebelumnya. Peserta tidak lagi harus berebut nomor antrian secara manual, karena kuota layanan harian telah diatur melalui sistem daring. Hasil ini sejalan dengan temuan Putra, Tompo, dan Sore (2025) yang membuktikan secara empiris bahwa penerapan sistem antrian online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar.

4) **Perubahan Nyata**
Pada indikator perubahan nyata, implementasi Sistem Antrian Online Lapak Asik dinilai telah memberikan dampak yang dapat dirasakan langsung oleh peserta maupun petugas, antara lain kondisi kerja di area pelayanan yang lebih teratur dan tertib, serta peserta tidak perlu lagi mengantre sejak subuh sebagaimana kebiasaan pada sistem konvensional sebelumnya. Perubahan ini menunjukkan bahwa manfaat sistem tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga dirasakan secara langsung dalam pengalaman pelayanan peserta.

Dengan demikian, dari keempat indikator efektivitas Sutrisno (2010) tersebut, indikator tercapainya tujuan program dan perubahan nyata menunjukkan capaian yang paling positif, sedangkan indikator pemahaman program dan ketepatan waktu masih menjadi ruang perbaikan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Antrian Online Lapak Asik telah berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, sejalan dengan pandangan Mahmudi (2019) bahwa efektivitas suatu program tidak hanya dilihat dari apakah program tersebut berjalan, tetapi juga dari seberapa besar dampak nyata yang dirasakan oleh kelompok sasarannya, meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek pemahaman program dan ketepatan waktu pelayanan, yang pada dasarnya juga berakar dari kendala pada variabel komunikasi dan sumber daya sebagaimana telah diuraikan sebelumnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Website Lapak Asik dalam Pelayanan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, dapat disimpulkan bahwa mekanisme implementasi menunjukkan capaian yang beragam pada keempat variabel Edward III (1980). Pada aspek komunikasi, sosialisasi internal kepada petugas telah berjalan baik, namun sosialisasi eksternal

kepada peserta masih sangat terbatas, tercermin dari informan peserta yang tidak mengetahui kewajiban mendaftar antrian secara online sebelum datang ke kantor maupun mekanisme dua tahap antrian yang berlaku. Pada aspek sumber daya, fasilitas fisik kantor sudah memadai, tetapi stabilitas sistem website masih terganggu saat trafik tinggi dan sebagian peserta mengalami kendala akses akibat keterbatasan perangkat dan koneksi internet. Pada aspek disposisi, seluruh petugas menunjukkan sikap positif, sigap, dan berkomitmen tinggi dalam mendampingi peserta, sehingga menjadi faktor kompensasi di tengah keterbatasan sosialisasi. Pada aspek struktur birokrasi, SOP pelayanan telah tersedia dan dipahami petugas, meskipun prosedur dua tahap antrian dinilai rumit oleh informan, khususnya bagi peserta yang baru pertama kali menggunakan sistem.

Kendala implementasi bersumber dari empat hal utama yang saling berkaitan, yaitu gangguan teknis pada website saat lonjakan pengguna, keterbatasan koneksi internet dan perangkat peserta, rendahnya literasi digital terutama pada kelompok peserta lanjut usia yang menambah beban kerja petugas pada jam sibuk, serta masih adanya peserta yang datang ke kantor tanpa pendaftaran online terlebih dahulu akibat belum meratanya jangkauan sosialisasi. Keempat kendala tersebut pada dasarnya berakar dari belum optimalnya variabel komunikasi dan sumber daya dalam implementasi sistem.

Dari sisi dampak, implementasi sistem ini memberikan kontribusi positif yang nyata terhadap efektivitas pelayanan klaim JHT berdasarkan empat indikator efektivitas Sutrisno (2010). Indikator pemahaman program berada pada kategori sedang dan belum merata akibat perbedaan usia dan literasi digital peserta; indikator ketepatan waktu baru tercapai pada level administrasi pendaftaran antrian namun belum konsisten pada level pelayanan di loket CSO; indikator tercapainya tujuan program, berupa berkurangnya kepadatan antrian, telah tercapai secara substansial dan diakui oleh seluruh 10 informan; sedangkan indikator perubahan nyata, berupa kepastian waktu tunggu dan kondisi pelayanan yang lebih teratur, telah dirasakan oleh 8 dari 10 informan meskipun belum merata pada kelompok peserta dengan keterbatasan akses digital.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat pandangan Edward III (1980) bahwa keempat variabel implementasi kebijakan saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain, serta memperkuat pandangan Mahmudi (2019) bahwa efektivitas suatu program pelayanan publik tidak cukup diukur dari berjalannya program semata, tetapi juga dari sejauh mana dampaknya benar-benar dirasakan oleh kelompok sasaran.

Berdasarkan simpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado memperluas sosialisasi sistem antrian online melalui kanal media sosial resmi, pesan blast kepada peserta terdaftar, serta kerja sama dengan divisi HRD perusahaan mitra menyediakan panduan visual berupa banner dan video ilustrasi langkah penggunaan sistem,menyederhanakan alur pengisian data pada tahap pendaftaran, serta mengevaluasi standar waktu layanan dan menambah kapasitas petugas pada periode volume kunjungan tinggi. Pada level BPJS Ketenagakerjaan secara umum, disarankan untuk meningkatkan kapasitas server dan stabilitas Website Lapak Asik, serta mempertimbangkan integrasi fitur antrian ke dalam aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) agar peserta memiliki kepastian nomor antrian sejak awal pendaftaran. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods guna mengukur tingkat kepuasan peserta secara lebih terukur, serta melakukan studi komparatif dengan kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan lain untuk memperoleh gambaran implementasi sistem antrian online Lapak Asik secara lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

Alman Manongga, Sofia Pangemanan, and Josef Kairupan. 2018. "Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Mengatasi Kemiskinan Di Kelurahan Pinokalan Kota Bitung." *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1(1):1–10.

Amanda, Dwita, and Fitria Ramadhani Agusti. 2023. "Pengembangan Pelayanan Publik Melalui E-Government : Kasus Implementasi Aplikasi SIANTON Di BPN Kota Pekanbaru." 1(1):30–40.

Anugrah Diastuti, and Rissa Ayyustia. 2025. "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital Di Kelurahan Sunter Agung." *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik* 2(2):109–26. doi:10.62383/presidensial.v2i2.721.

BPJS Ketenagakerjaan. 2021. *Lapak Asik : Layanan Tanpa Kontak Fisik*.

Creswell, J. W. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. 4th ed. SAGE Publications.

Donald S. Van Meter, And, and Carl E.Van Horn. 1975. "The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework." *Administrationn & Society* 6(4):445–88. doi:10.1177/00953997500600404.

Gaib, Ika Oktaria, Evi. E. Masengi, and Laurens Bulo. 2026. "BIROKRASI TERHADAP IMPLEMENTASI PROGRAM." 9(3):45–53.

George C.Edwards III. 1980. *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.

Indah, Dinda Maulidya, Anggi Ardhiasti, and A. A. .. Citra Dewiyani. 2018. "TINJAUAN INOVASI PELAYANAN LAPAK ASIK DALAM SISTEM KLAIM JHT BPJS KETENAGAKERJAAN KEPANJEN." *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records* 1(Laporan Terintegrasi):1–749. doi:10.31290/ijhimr.v1i2.

KAUNANG, LAFENNIA CAECILIA BRIGITA, WELSON Y. ROMPAS, and NOVIE R. A. PALAR. 2024. *EFEKTIVITAS PENERAPAN ANTRIAN ONLINE DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PROGRAM GO DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO*. Vol. 2.

Khairati, Wirda, Nina Angelia, and Evi Yunita Kurniaty. 2023. "Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa." *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik* 5(1):20–26. doi:10.31289/strukturasi.v5i1.1008.

Mahmudi. 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.

Mazmanian, D. A. dan Sabatier, P. A. 1979. *The Conditions of Effective Implementation*.

Melayu S.P.Hasibuan. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. edited by Bumi Aksara. Jakarta.

Miles, M. B., A. M. dan Huberman, and J. Saldana. 2013. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. SAGE Publications.

Mulyanti, Sri, Anna Probowati, and Wakhdan. 2024. "Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN Pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di UPT Puskesmas Dadirejo." *Progres Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 29(2):22–40.

Poerwandono, Edhy, Anggit Saepul Anwar, Selvi Mutia, and Yulia Damayanti. 2024. "Implementasi Sistem Antrian Pasien Berbasis Website Pada Klinik Sehat Tamba Kelurahan Cilangkap." *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia* 5(2):346–61. doi:10.35870/jpni.v5i2.677.

Putra, Kurniawan Ade, Natsir Tompo, and Uddin B. Sore. 2025. "Penerapan Sistem Antrian

Online Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar." *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administrastion* 4(1):53–57. doi:10.56326/jp.v4i1.2370.

Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja Dan Produktivitas*. Bandung: Refika Aditama.

Sutrisno, E. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.

Winarno, B. 2020. *Kebijakan Publik Di Era Globalisasi : Teori, Proses Dan Studi Komparatif*. CAPS.

Yin, R. .. 2018. *Case Study Research and Applications : Design and Methods*. SAGE Publications.

Yulinar, Puluhulawa, Tahir Arifin, and Tui Fenti Prihatini. 2024. "Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Gorontalo Universitas Negeri Gorontalo , Indonesia Memberikan Informasi Dan Pelayanan Bagi Warganya , Urusan Bisnis , Serta Hal - Hal Yang Penyelenggar." *Parlementer: Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik* 1(4):84–100.