

**EFEKTIVITAS INOVASI SIPOLA (SISTEM PELAYANAN ONLINE
LANGSUNG AMBIL) PADA KANTOR KECAMATAN DAHA SELATAN
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH

MUHAMMAD RASYID

NPM 2022143

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : MUHAMMAD RASYID

NPM : 2022143

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Judul Skripsi : "EFEKTIVITAS INOVASI SIPOLA (SISTEM PELAYANAN ONLINE LANGSUNG AMBIL) PADA KANTOR KECAMATAN DAHA SELATAN"

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1



Dr. Irza Setiawan, S.Sos., M.AP
NUPTK. 9456765666137023

Pembimbing 2



Muhammad Afriaji, S.AP., M.A.P
NUPTK. 37387786677130263

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyanyang, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam selalu tercurah kehadiran junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan para sahabat beliau. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Inovasi SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali sumbangan pemikiran dan pemberian data-data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Penulis meucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S. Sos., M.AP. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A. Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Dr. Irza Setiawan, S.Sos, M.AP. Selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Muhammad Afriaji, S.AP, M.AP. Selaku dosen pembimbing 2 yang juga telah banyak membantu, memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha dan jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
6. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, dukungan, dan semangat yang tiada henti dalam setiap langkah kehidupan penulis.
7. Teman-teman seperjuangan, yang senantiasa memberikan bantuan, kebersamaan, dan dukungan moral selama proses penyusunan proposal skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih banyak dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran serta tanggapan maupun respon yang sifatnya membangun agar penulis terima demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya sekali lagi penulis menyampaikan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan arahan maupun bimbingan, waktu dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Amuntai, 10 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	7
A. Latar Belakang.....	7
B. Fokus Penelitian.....	13
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan Umum Dan Manfaat Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
B. Tinjauan Teoritis.....	18
C. Kerangka Pemikiran.....	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	64
A. Lokasi Penelitian.....	64
B. Pendekatan Penelitian.....	64
C. Tipe Penelitian.....	65
D. Data dan Sumber Data.....	66
E. Desain Operasional Penelitian.....	68
F. Teknik Pengumpulan Data.....	69
G. Teknik Analisis Data.....	70
H. Uji Kredibilitas Data.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR TABEL

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data.....	34

DAFTAR GAMBAR

Tabel 3.1 Desain Operasional Penelitian	32
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital menjadi kebutuhan utama dalam upaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan tersebut melalui pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih cepat, efektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi juga diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (United Nations, 2022).

Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas merupakan salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan suatu program atau kebijakan. Efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan suatu program, kebijakan, atau layanan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Konsep ini menekankan kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan target yang telah ditetapkan sejak awal. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya diukur dari jumlah layanan yang diselesaikan, tetapi juga dari kualitas layanan yang diberikan serta manfaat nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat juga menjadi indikator utama dalam menilai

efektivitas pelayanan, karena keberhasilan layanan publik pada akhirnya ditentukan oleh persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan (Monoarfa, 2012; Febiana & Syamsudin, 2023).

Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan publik digital hadir sebagai bentuk inovasi dalam penyelenggaraan layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan sistem elektronik. Pelayanan publik digital bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, serta jangkauan layanan kepada masyarakat. Selain itu, penerapan layanan berbasis digital juga diharapkan mampu mengurangi hambatan administratif yang selama ini sering terjadi dalam pelayanan konvensional. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat meningkat, baik dari segi efisiensi waktu maupun kemudahan akses. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan digital, terutama ketika layanan mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses pelayanan (Sosiawan, 2008; Nugroho & Sari, 2021).

Di Indonesia, upaya transformasi digital dalam pemerintahan diwujudkan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan ini menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, wajib mengintegrasikan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintahan (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018). Melalui kebijakan tersebut, pemerintah daerah didorong untuk mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, penerapan pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Tidak semua inovasi yang dikembangkan dapat berjalan secara optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya kesiapan sumber daya aparatur menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi pelayanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh efektivitas pelaksanaannya di lapangan (Kementerian PANRB, 2023).

Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena menjadi unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kecamatan berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu, kecamatan dituntut untuk mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien melalui inovasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat setempat.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di tingkat kecamatan adalah SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) yang diterapkan di Kantor Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan. SIPOLA merupakan layanan berbasis digital yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan administrasi secara daring, kemudian mengambil dokumen setelah proses selesai. Dalam pelaksanaannya, sistem ini memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dengan petugas pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi

lebih fleksibel dan mudah diakses (Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan, 2024).

Pengembangan SIPOLA bertujuan untuk menyederhanakan prosedur administrasi serta meningkatkan mutu pelayanan publik. Sistem ini dirancang untuk menciptakan proses pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi yang sederhana dan mudah diakses menjadi keunggulan utama dalam mendukung efektivitas pelayanan, khususnya bagi masyarakat di wilayah yang memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi yang lebih kompleks.

Sebagai inovasi pelayanan publik, SIPOLA menunjukkan capaian yang cukup baik. Pada tahun 2024, sistem ini berhasil meraih peringkat kedua dalam ajang *Innovation Award* yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Capaian tersebut menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital di tingkat kecamatan. Dalam implementasinya, SIPOLA menyediakan berbagai jenis layanan administrasi, seperti pengurusan Surat Pindah, Surat Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan Surat Keterangan Ahli Waris. Namun demikian, pemanfaatannya saat ini masih lebih difokuskan pada pelayanan Surat Pindah karena layanan lainnya masih memerlukan keterlibatan pihak lain sehingga belum sepenuhnya dapat diproses melalui sistem tersebut.

Meskipun telah menunjukkan perkembangan yang positif, berdasarkan kondisi di lapangan, pelaksanaan SIPOLA masih menghadapi berbagai

permasalahan yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Adapun fenomena yang ditemukan antara lain:

1. Rendahnya literasi digital masyarakat yang menyebabkan layanan online belum dimanfaatkan secara optimal. Sebagian masyarakat masih belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital, seperti mengirim berkas melalui *WhatsApp* atau mengikuti prosedur pelayanan online.
2. Ketidakkonsistenan kecepatan pelayanan sehingga masyarakat masih harus menunggu dalam proses pengambilan dokumen. Meskipun SIPOLA dirancang untuk mempercepat pelayanan, dalam praktiknya masih ditemukan perbedaan waktu penyelesaian layanan. Pada kondisi tertentu, masyarakat tetap harus menunggu saat pengambilan dokumen karena proses administrasi belum sepenuhnya berjalan cepat.
3. Keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah yang menghambat akses terhadap layanan SIPOLA. Beberapa wilayah mengalami kendala jaringan internet yang tidak stabil. Hal ini menghambat masyarakat dalam mengakses layanan SIPOLA, terutama saat mengirim dokumen atau melakukan komunikasi dengan petugas.
4. Cakupan layanan SIPOLA yang belum menyeluruh pada semua jenis pelayanan administrasi. Tidak semua jenis pelayanan administrasi tersedia dalam sistem SIPOLA. Akibatnya, masyarakat masih harus menggunakan layanan manual untuk beberapa keperluan tertentu.
5. Kesiapan aparatur yang belum optimal dalam mendukung pelayanan berbasis digital. Sebagian aparatur belum sepenuhnya menguasai penggunaan sistem digital atau belum konsisten dalam memberikan pelayanan berbasis online. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep pelayanan publik berbasis digital dengan pelaksanaannya di lapangan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas SIPOLA sebagai inovasi pelayanan publik masih perlu dikaji secara lebih mendalam. Jika tidak dilakukan evaluasi

secara komprehensif, maka inovasi yang telah dikembangkan berpotensi tidak memberikan dampak yang optimal terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik berbasis digital umumnya lebih banyak dilakukan pada instansi di tingkat pusat maupun daerah dengan dukungan sumber daya yang relatif memadai. Sementara itu, penelitian pada tingkat kecamatan masih terbatas, padahal kecamatan merupakan unit pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan memiliki karakteristik permasalahan yang berbeda. Penelitian terdahulu juga cenderung berfokus pada hasil, sehingga belum mampu menggambarkan secara mendalam proses pelaksanaan serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya terkait efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat kecamatan dengan mempertimbangkan kondisi nyata masyarakat dan aparatur pelaksana. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana efektivitas SIPOLA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Inovasi SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.”

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas inovasi SIPOLA di Kantor Kecamatan Daha Selatan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus utama penelitian diarahkan melalui teori keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh (Tam & Oliveira, 2016), yang menjelaskan bahwa suatu sistem berbasis digital dapat dikatakan efektif apabila mampu memberikan kinerja yang optimal serta memenuhi kebutuhan penggunanya.

Menurut (Tam & Oliveira, 2016), efektivitas suatu sistem informasi dapat diukur melalui beberapa kriteria utama, yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)
4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
5. Manfaat atau Dampak Penggunaan (*Net Benefits*)

Melalui alur pemikiran ini, peneliti ingin menganalisis apakah SIPOLA sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam aspek kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kepuasan pengguna, atau justru masih menimbulkan berbagai kendala dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Daha Selatan.

C. Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang dan fokus masalah, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana efektivitas inovasi SIPOLA dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Daha Selatan?
2. Bagaimana persepsi aparaturnya dan masyarakat terhadap implementasi SIPOLA dalam konteks transformasi digital pemerintahan?
3. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan dan keterbatasan implementasi SIPOLA di tingkat kecamatan?

D. Tujuan Umum Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Tujuan umum

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada jurusan Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik.

- b. Tujuan khusus

- 1) Untuk mengetahui kualitas sistem dalam pelaksanaan SIPOLA di Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
 - 2) Untuk mengetahui kualitas informasi pada layanan SIPOLA di Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
 - 3) Untuk mengetahui kualitas layanan dalam penyelenggaraan SIPOLA di Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
 - 4) Untuk mengetahui tingkat penggunaan SIPOLA oleh masyarakat di Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

- 5) Untuk mengetahui manfaat penggunaan SIPOLA dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat teoritis

- 1) Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori-teori dalam bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini juga bertujuan untuk memperdalam pemahaman, penalaran dan pengalaman peneliti di bidang tersebut.
- 2) Penelitian ini diharapkan menjadi referensi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki fokus yang serupa, memberikan dasar yang kokoh untuk studi lebih lanjut.

b. Manfaat praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga dan rekomendasi kepada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan Efektivitas Inovasi SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
- 2) Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi yang jelas mengenai Efektivitas Inovasi SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Annor. 2025. Efektivitas Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, disertai dokumentasi pendukung. Pengukuran efektivitas didasarkan pada indikator ketepatan waktu pelayanan, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIPOLA dinilai cukup efektif dalam mempercepat proses pelayanan administrasi dan mengurangi antrean masyarakat di kantor kecamatan. Sistem ini mampu meningkatkan efisiensi waktu layanan serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen administratif. Meskipun demikian, penelitian ini lebih menekankan pada pengukuran tingkat efektivitas secara kuantitatif dan belum menggali secara mendalam

dinamika internal organisasi, proses adaptasi aparatur terhadap sistem digital, serta pengalaman subjektif masyarakat dalam penggunaan SIPOLA. Selain itu, aspek transformasi budaya birokrasi dan tantangan struktural dalam implementasi inovasi digital belum dianalisis secara komprehensif.

2. Andreyansyah. 2024. Implementasi dan Kinerja Sistem Informasi Dokumen Online (Si-DOI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi dan kinerja Sistem Informasi Dokumen Online (Si-DOI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta dokumentasi untuk menilai proses implementasi dan capaian kinerja sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem Si-DOI mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur jaringan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta hambatan adaptasi pegawai terhadap sistem digital. Penelitian ini berfokus pada dinas tingkat kota dan lebih menekankan aspek kinerja sistem, sehingga belum mengkaji secara mendalam implementasi inovasi digital pada level kecamatan sebagai unit

pelayanan terdepan. Selain itu, analisis efektivitas dalam kerangka transformasi digital pemerintahan secara menyeluruh juga belum dibahas secara komprehensif.

B. Tinjauan Teoritis

1. Konsep Efektivitas

a. Efektivitas

Efektivitas merupakan konsep utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi, program, maupun kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini menekankan pada tingkat kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan target yang direncanakan sejak awal. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada sejauh mana hasil tersebut mampu memenuhi tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo, efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Suatu organisasi dikatakan efektif apabila mampu merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan secara optimal (Mardiasmo, 2018) Sejalan dengan itu, Beni menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, serta mencerminkan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai sasaran yang telah ditentukan (Beni dalam Sondari, 2019).

Pandangan tersebut diperkuat oleh Ravianto yang menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan sejauh mana suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, baik dari segi waktu, biaya, maupun mutu hasil (Ravianto dalam Sondari, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari kesesuaian proses pelaksanaan dengan perencanaan yang telah disusun sebelumnya.

Dalam perkembangan kajian yang lebih mutakhir, efektivitas juga dipahami sebagai kesesuaian antara perencanaan dan hasil aktual. Poerwanti dan Suwandayani (2020) menyatakan bahwa efektivitas menunjukkan sejauh mana rencana yang telah disusun dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Semakin tinggi kesesuaian antara rencana dan hasil, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu kegiatan.

Selain itu, Maududi (2025) menjelaskan bahwa efektivitas tidak hanya diukur dari aspek kuantitas, tetapi juga kualitas hasil yang dicapai. Artinya, keberhasilan suatu program tidak hanya dilihat dari tercapainya target, tetapi juga dari manfaat yang dihasilkan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, efektivitas memiliki dimensi yang lebih luas karena mencakup aspek hasil, proses, dan dampak.

Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas berkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang tepat sasaran, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini

mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Efektivitas pelayanan publik juga mencerminkan sejauh mana program atau inovasi yang diterapkan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Lebih lanjut, dalam perspektif keuangan publik, efektivitas dapat diukur melalui perbandingan antara realisasi dan target yang telah ditetapkan. Rasio ini menunjukkan tingkat keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang direncanakan. Jika realisasi mendekati atau melampaui target, maka program tersebut dapat dikatakan efektif (Kristina & Ratnawati, 2024).

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat sasaran, sesuai dengan rencana, serta mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Efektivitas tidak hanya diukur dari hasil yang dicapai, tetapi juga dari kualitas proses dan dampak yang dihasilkan.

Pendekatan efektivitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kegiatan atau program dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian pelayanan publik, efektivitas dapat dianalisis melalui beberapa pendekatan yang saling melengkapi, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

1) Pendekatan Sasaran (*Goal Approach*)

Pendekatan sasaran menilai efektivitas berdasarkan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan atau target yang

telah ditetapkan. Fokus utama pendekatan ini terletak pada hasil akhir (*output*) yang dihasilkan. Suatu program dikatakan efektif apabila mampu mencapai target yang telah direncanakan, baik dari segi jumlah, kualitas, maupun ketepatan waktu. Pendekatan ini juga memperhatikan apakah tujuan yang ditetapkan bersifat realistis dan dapat dicapai secara optimal.

2) Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Pendekatan proses menekankan pada bagaimana suatu kegiatan dilaksanakan dalam organisasi. Efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari kelancaran proses internal, seperti koordinasi antarbagian, kepatuhan terhadap prosedur, serta stabilitas pelaksanaan program. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, pendekatan ini mencakup bagaimana sistem berjalan, bagaimana interaksi antara petugas dan masyarakat, serta bagaimana prosedur pelayanan dilaksanakan secara konsisten.

3) Pendekatan Sumber (*Resource Approach*)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas berdasarkan kemampuan organisasi dalam memperoleh dan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, anggaran, teknologi, dan infrastruktur pendukung. Organisasi yang mampu mengelola sumber daya dengan baik akan lebih mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selain ketiga pendekatan tersebut, terdapat pendekatan lain dalam evaluasi efektivitas program yang dikemukakan oleh Ali Muhidin

dalam Setiawan (2020), yaitu pendekatan eksperimental, pendekatan berorientasi tujuan, pendekatan berfokus pada keputusan, pendekatan berorientasi pengguna, dan pendekatan responsif. Pendekatan-pendekatan ini menekankan bahwa efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil program, tetapi juga dari bagaimana program tersebut dipahami, digunakan, dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Indikator Efektivitas

Efektivitas organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan aspek penting yang menunjukkan tingkat keberhasilan suatu program atau sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, efektivitas tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses yang berlangsung serta pengalaman yang dirasakan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, pengukuran efektivitas tidak dapat dilakukan secara sederhana, karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kinerja aparatur, sistem yang digunakan, serta karakteristik pengguna layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang tepat sasaran, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan administrasi publik yang menempatkan masyarakat sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya diukur dari pencapaian target administratif, tetapi juga dari kualitas interaksi dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Menurut (Siagian, 2015:33–37), efektivitas pelayanan dapat dianalisis melalui tiga indikator utama, yaitu ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan. Ketiga indikator ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja pelayanan, baik dari aspek teknis maupun dari aspek interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat.

- 1) Ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Pelayanan yang efektif ditandai dengan proses yang cepat, responsif, serta tidak berbelit-belit. Dalam era digital, dimensi waktu menjadi semakin krusial karena masyarakat mengharapkan layanan yang instan dan efisien. Oleh karena itu, ketepatan waktu tidak hanya mencakup kinerja aparatur, tetapi juga performa sistem informasi yang digunakan, seperti kecepatan akses, stabilitas sistem, serta kemampuan dalam memproses data secara real time.
- 2) Kecermatan menunjukkan tingkat ketelitian dalam pelaksanaan pelayanan, khususnya dalam pengelolaan data dan penyampaian informasi. Pelayanan yang efektif harus mampu meminimalisir kesalahan administratif, baik dalam proses input data, verifikasi dokumen, maupun hasil akhir yang diberikan kepada masyarakat. Tingkat akurasi yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan. Dalam pelayanan berbasis digital, kecermatan juga berkaitan dengan kualitas informasi yang disajikan

oleh sistem, seperti kejelasan, kelengkapan, dan keandalan data yang tersedia.

- 3) Gaya pemberian pelayanan merujuk pada cara aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini mencakup sikap, perilaku, etika komunikasi, serta kemampuan dalam memberikan respons terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Pelayanan yang efektif tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada pengalaman pengguna. Dalam konteks digital, gaya pelayanan juga tercermin dari desain sistem yang *user friendly*, kemudahan navigasi, serta responsivitas petugas dalam memberikan bantuan melalui media komunikasi digital.

Selain indikator yang dikemukakan oleh Siagian, pengukuran efektivitas dalam sistem pelayanan berbasis digital juga dapat diperkuat melalui pendekatan sistem informasi modern. Menurut Tam dan Oliveira (2016), efektivitas suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, serta tingkat kesesuaian antara teknologi yang digunakan dengan kebutuhan tugas pengguna (*task-technology fit*). Sistem yang memiliki kualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong penggunaan sistem secara optimal.

(Tam & Oliveira, 2016) menegaskan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari manfaat yang dirasakan oleh pengguna dalam mendukung kinerja mereka. Dalam hal ini, efektivitas diukur melalui hubungan antara kualitas sistem, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap kinerja individu dan organisasi. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara sistem dan kebutuhan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas sistem tersebut.

Dengan demikian, dalam konteks penelitian ini, indikator efektivitas tidak hanya terbatas pada aspek waktu, kecermatan, dan gaya pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Siagian, tetapi juga diperkuat oleh perspektif sistem informasi dari Tam dan Oliveira (2016).

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yang dikemukakan oleh (Richard M Steers, 1985 dalam Tangkilisan 2015). Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

Karakteristik lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern, yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi, yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu Organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melakukan

kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Selain itu efektivitas suatu sistem pelayanan, khususnya pelayanan berbasis digital, tidak hanya ditentukan oleh pencapaian tujuan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan antara aspek teknologi, pengguna, dan organisasi. Dalam konteks pelayanan publik digital seperti, faktor-faktor tersebut menjadi penting karena keberhasilan sistem tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna serta kemampuan organisasi dalam mengelolanya.

Menurut Tam dan Oliveira (2016), efektivitas sistem informasi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang terintegrasi dalam pendekatan *Task-Technology Fit (TTF)*. Model ini menekankan bahwa kinerja individu dan keberhasilan sistem akan meningkat apabila terdapat kesesuaian antara tugas yang dilakukan dengan teknologi yang digunakan.

1) Karakteristik Tugas (*Task Characteristics*)

Karakteristik tugas berkaitan dengan jenis pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan oleh pengguna dalam sistem. Tugas yang kompleks, membutuhkan ketelitian tinggi, serta melibatkan banyak proses administratif akan memerlukan dukungan sistem yang lebih baik.

2) Karakteristik Teknologi (*Technology Characteristics*)

Karakteristik teknologi mencakup kualitas sistem yang digunakan, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, serta fitur yang tersedia. Teknologi yang baik harus mampu membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas secara lebih cepat dan akurat.

3) Kesesuaian Tugas dan Teknologi (*Task-Technology Fit / TTF*)

Faktor utama dalam teori Tam dan Oliveira adalah kesesuaian antara tugas dan teknologi. TTF didefinisikan sebagai tingkat kemampuan teknologi dalam membantu pengguna menyelesaikan tugasnya secara efektif.

4) Tingkat Penggunaan Sistem (*Utilization*)

Penggunaan sistem menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas. Sistem yang baik tidak akan memberikan dampak jika tidak digunakan secara optimal oleh pengguna.

5) Kinerja Individu (*Individual Performance Impact*)

Efektivitas sistem pada akhirnya diukur dari dampaknya terhadap kinerja individu. Sistem yang efektif akan membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, lebih akurat, dan lebih efisien.

6) Faktor Individu dan Lingkungan (Pendukung Tambahan)

Selain faktor utama dalam model TTF, terdapat faktor lain yang turut mempengaruhi efektivitas seperti, kemampuan dan literasi digital pengguna, pengalaman dalam menggunakan teknologi, dukungan organisasi dan infrastruktur, kondisi lingkungan sosial dan budaya,

faktor-faktor ini dapat mempengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi dalam organisasi.

2. Pelayanan Publik

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Pelayanan ini menjadi fungsi utama pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak dasar warga negara secara adil, merata, dan berkualitas. Dalam praktiknya, pelayanan publik mencerminkan hubungan langsung antara negara dan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah. Secara konseptual, pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan, tetapi juga pada hasil dan dampak yang dirasakan oleh masyarakat. Layanan yang baik harus mampu memberikan manfaat nyata, menyelesaikan kebutuhan masyarakat secara tepat, serta meningkatkan kesejahteraan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus diselenggarakan secara profesional, transparan, akuntabel, partisipatif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan berkeadilan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009). Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik memiliki landasan hukum yang kuat dan bersifat wajib untuk dilaksanakan oleh negara.

Undang-undang tersebut menempatkan masyarakat sebagai subjek utama pelayanan, bukan sekadar objek. Artinya, pelayanan publik harus memperhatikan hak, kebutuhan, dan harapan masyarakat secara menyeluruh. Penyelenggara layanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, serta bebas dari praktik diskriminasi.

Definisi tersebut juga menegaskan beberapa unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a) Adanya kegiatan atau rangkaian kegiatan pelayanan
Pelayanan tidak bersifat tunggal, tetapi merupakan proses yang terstruktur dan berkelanjutan dari awal hingga akhir.
- b) Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat
Setiap pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat, bukan semata-mata kepentingan organisasi.
- c) Dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
Pelayanan harus mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan untuk menjamin kepastian hukum dan keadilan.

d) Disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik
Penyelenggara dapat berupa instansi pemerintah, badan usaha milik negara, maupun pihak swasta yang diberi kewenangan.

Selain itu, pelayanan publik juga berkaitan erat dengan standar pelayanan. Standar ini mencakup waktu penyelesaian, biaya, prosedur, serta produk layanan yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara. Keberadaan standar pelayanan membantu menciptakan kepastian bagi masyarakat dan menjadi alat evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan.

Dalam konteks modern, pelayanan publik mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Digitalisasi pelayanan mendorong terciptanya layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Sistem berbasis elektronik memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja, sehingga memperluas jangkauan dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memberikan layanan yang berkualitas, terjangkau, dan berkeadilan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga mampu meningkatkan kepercayaan publik serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

b. Tujuan dan Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif secara adil, merata, dan

berkualitas. Pelayanan publik berfungsi sebagai instrumen utama negara dalam menjamin terpenuhinya hak dasar warga negara. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyediaan layanan, tetapi juga pada pencapaian hasil yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum dalam setiap proses layanan. Kepastian ini mencakup kejelasan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, serta hak dan kewajiban antara penyelenggara dan masyarakat. Dengan adanya kepastian hukum, masyarakat memperoleh perlindungan dalam mengakses layanan publik secara aman dan adil (Farica, 2025).

Selain itu, pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui layanan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang berkualitas mampu mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat karena kebutuhan dasar dapat terpenuhi dengan baik. Dalam konteks ini, pelayanan publik juga berperan dalam mengurangi kesenjangan sosial melalui distribusi layanan yang merata.

Tujuan lainnya adalah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan publik terbentuk ketika layanan yang diberikan konsisten, transparan, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan yang buruk akan menurunkan legitimasi pemerintah, sedangkan pelayanan yang baik akan memperkuat hubungan antara negara dan masyarakat (Khoirunnisa & Jubaidi, 2024).

Pelayanan publik juga bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Hal ini ditandai dengan adanya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta efektivitas dalam penyelenggaraan layanan. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi sarana strategis dalam meningkatkan kualitas kinerja aparatur pemerintah.

Di era modern, tujuan pelayanan publik semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah diakses, dan berbasis digital. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan layanan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan kapan saja dan di mana saja.

Dengan demikian, tujuan pelayanan publik tidak hanya terbatas pada pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga mencakup peningkatan kualitas hidup masyarakat, penguatan kepercayaan publik, serta perwujudan pemerintahan yang profesional dan akuntabel.

Prinsip pelayanan publik merupakan pedoman dasar yang harus diterapkan oleh setiap penyelenggara layanan agar pelayanan berjalan secara optimal, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai acuan dalam menjaga kualitas pelayanan serta memastikan bahwa layanan yang diberikan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Prinsip pertama adalah transparansi, yaitu keterbukaan dalam penyampaian informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu

pelayanan. Transparansi memberikan kepastian bagi masyarakat serta mencegah terjadinya praktik penyimpangan dalam pelayanan (Sikumbang, 2024).

Prinsip kedua adalah akuntabilitas, yaitu kewajiban penyelenggara pelayanan untuk mempertanggungjawabkan setiap proses dan hasil pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas menuntut adanya evaluasi kinerja yang jelas dan dapat diakses oleh publik. Dengan akuntabilitas, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Prinsip ketiga adalah partisipasi, yaitu keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan, baik melalui penyampaian aspirasi, kritik, maupun pengaduan. Partisipasi masyarakat menjadi penting karena dapat memberikan masukan yang relevan dalam perbaikan pelayanan publik. Prinsip keempat adalah kesetaraan dan keadilan, yaitu pemberian pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Setiap warga negara memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan, sehingga penyelenggara layanan harus menjamin adanya perlakuan yang adil bagi semua pihak. Prinsip kelima adalah responsivitas, yaitu kemampuan aparaturnya dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan solutif. Responsivitas menunjukkan tingkat kepedulian penyelenggara terhadap masyarakat serta menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan (Setia et al., 2023). Prinsip keenam adalah efisiensi dan efektivitas, yaitu penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil pelayanan yang maksimal. Pelayanan yang efisien dan

efektif mampu mengurangi pemborosan serta meningkatkan kinerja organisasi publik (Handayani & Nurmala, 2024). Prinsip ketujuh adalah aksesibilitas, yaitu kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Aksesibilitas mencakup kemudahan lokasi, prosedur, serta penggunaan teknologi digital dalam pelayanan. Layanan yang mudah diakses akan meningkatkan pemerataan dan inklusivitas pelayanan publik (Finanda et al., 2024). Selain prinsip-prinsip tersebut, pelayanan publik juga harus menjunjung tinggi profesionalisme aparatur, kepastian waktu pelayanan, serta orientasi pada kepuasan masyarakat. Semua prinsip ini saling berkaitan dan harus diterapkan secara terpadu agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

c. Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pelayanan publik berbasis digital merupakan bentuk penyelenggaraan layanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Transformasi ini ditandai dengan pergeseran dari sistem manual menuju sistem elektronik yang terintegrasi, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses.

Secara konseptual, pelayanan publik berbasis digital tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada perubahan sistem kerja dan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Teknologi digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, serta memperluas jangkauan pelayanan. Dalam konteks ini, digitalisasi menjadi bagian dari

reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara menyeluruh.

Menurut Saputro (2024), pelayanan publik berbasis digital merupakan bentuk inovasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi digital secara terintegrasi untuk meningkatkan produktivitas organisasi serta kualitas layanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi ini memberikan nilai tambah dalam bentuk efisiensi dan kemudahan akses layanan (Saputro, 2024).

Pelayanan publik berbasis digital juga dipahami sebagai upaya pemerintah dalam mengembangkan sistem pelayanan berbasis *e-government*, yaitu penggunaan aplikasi berbasis internet untuk menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Digitalisasi ini memungkinkan layanan dilakukan secara daring tanpa harus melalui prosedur manual yang kompleks (Budiyanto & Taufik, 2024).

Selain itu, pelayanan publik berbasis digital merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik di era modern yang ditandai dengan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas. Transformasi ini mendorong terciptanya pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Natika, 2023).

Dalam praktiknya, pelayanan publik berbasis digital mencakup berbagai bentuk layanan, seperti penggunaan aplikasi pelayanan online, website resmi instansi, hingga sistem informasi terpadu. Implementasi sistem digital terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan,

mempercepat proses administrasi, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja (Husna, 2025).

Dengan demikian, pelayanan publik berbasis digital dapat disimpulkan sebagai sistem pelayanan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan publik. Digitalisasi tidak hanya mengubah media pelayanan, tetapi juga mendorong perubahan dalam tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih modern, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

d. Manfaat dan Tantangan Pelayanan Digital

Pelayanan publik berbasis digital memberikan berbagai manfaat strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Namun, implementasinya juga menghadapi sejumlah tantangan yang perlu dikelola secara sistematis agar tujuan pelayanan dapat tercapai secara optimal.

a) Manfaat Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diselesaikan lebih cepat melalui sistem elektronik. Hal ini mengurangi waktu tunggu serta mempercepat penyelesaian layanan bagi Masyarakat.

Selain itu, digitalisasi meningkatkan aksesibilitas layanan. Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kemudahan ini

memperluas jangkauan layanan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil.

Manfaat lainnya adalah peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Sistem digital memungkinkan informasi layanan seperti prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian dapat diakses secara terbuka. Hal ini dapat meminimalkan praktik penyimpangan dalam pelayanan public.

Pelayanan digital juga mendorong efektivitas dan kualitas layanan. Pemanfaatan teknologi memungkinkan integrasi data dan sistem yang lebih baik, sehingga pelayanan menjadi lebih akurat dan tepat sasaran.

Selain itu, digitalisasi meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Masyarakat dapat memberikan umpan balik, pengaduan, dan evaluasi layanan secara langsung melalui platform digital, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

b) Tantangan Pelayanan Publik Berbasis Digital

Meskipun memiliki banyak manfaat, pelayanan publik berbasis digital juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital. Tidak semua masyarakat memiliki akses atau kemampuan dalam menggunakan teknologi digital, sehingga berpotensi menimbulkan ketimpangan dalam akses layanan.

Tantangan berikutnya adalah rendahnya literasi digital masyarakat dan aparatur. Kurangnya pemahaman terhadap penggunaan teknologi dapat menghambat optimalisasi pelayanan digital.

Selain itu, terdapat masalah keamanan data dan privasi. Penggunaan sistem digital meningkatkan risiko kebocoran data serta penyalahgunaan informasi jika tidak didukung oleh sistem keamanan yang memadai.

Tantangan lain adalah fragmentasi sistem dan integrasi layanan. Banyak instansi masih menggunakan sistem yang berbeda sehingga menghambat integrasi data dan koordinasi antar lembaga.

Selain itu, resistensi birokrasi juga menjadi kendala dalam implementasi pelayanan digital. Perubahan dari sistem konvensional ke digital sering menghadapi penolakan dari aparatur yang belum siap beradaptasi dengan teknologi.

Terakhir, keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di daerah tertentu, masih menjadi hambatan dalam pemerataan pelayanan publik berbasis digital.

Pelayanan publik berbasis digital memberikan manfaat besar dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan kualitas layanan. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan seperti kesenjangan digital, rendahnya literasi teknologi, keamanan data, serta integrasi sistem. Oleh karena itu, diperlukan

strategi yang komprehensif agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

4. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan merupakan suatu rangkaian komponen yang saling terintegrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa. Sistem ini mencakup unsur manusia sebagai pelaksana, prosedur sebagai pedoman kerja, serta sarana dan prasarana sebagai pendukung kegiatan pelayanan. Tujuan utama sistem pelayanan adalah memastikan bahwa proses pelayanan berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara konseptual, sistem pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang dilalui dalam memberikan layanan. Proses tersebut meliputi tahap penerimaan permohonan, pengolahan data, penyelesaian layanan, hingga penyampaian hasil kepada pengguna. Setiap tahapan harus berjalan secara terstruktur agar pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan berkualitas.

Menurut Umar et al. (2024), sistem pelayanan merupakan bagian dari sistem informasi yang digunakan untuk mengelola alur pelayanan secara sistematis, sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi.

Selain itu, Purwasih dan Firdaus (2026) menyatakan bahwa sistem pelayanan adalah suatu mekanisme kerja yang mengintegrasikan teknologi dan sumber daya manusia dalam memberikan layanan kepada pengguna secara optimal.

Dalam konteks pelayanan publik, sistem pelayanan memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sistem pelayanan publik dirancang untuk memberikan kemudahan akses, transparansi, serta kepastian layanan kepada masyarakat sebagai pengguna utama. Oleh karena itu, sistem pelayanan harus disusun secara jelas, terukur, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Secara normatif, sistem pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan tidak dapat dipisahkan dari aspek regulasi dan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi sistem pelayanan dari yang bersifat manual menjadi berbasis digital. Sistem pelayanan berbasis digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Integrasi teknologi dalam sistem pelayanan juga mampu mengurangi potensi kesalahan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan akuntabilitas pelayanan.

Dalam praktiknya, sistem pelayanan yang baik harus memenuhi beberapa karakteristik utama. Pertama, memiliki prosedur yang jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Kedua, didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan profesional. Ketiga, menggunakan teknologi yang tepat guna untuk mendukung proses pelayanan. Keempat, memiliki mekanisme evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Sistem pelayanan juga harus berorientasi pada kebutuhan pengguna. Artinya, setiap proses dan kebijakan yang diterapkan harus mempertimbangkan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Pendekatan ini dikenal sebagai *user-oriented service*, yang menempatkan pengguna sebagai pusat dari seluruh aktivitas pelayanan.

Dengan demikian, sistem pelayanan dapat dipahami sebagai suatu kesatuan yang terorganisir dalam menyelenggarakan pelayanan secara efektif dan efisien. Sistem ini melibatkan interaksi antara manusia, prosedur, dan teknologi untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam konteks penelitian, pemahaman tentang sistem pelayanan menjadi dasar penting dalam menganalisis kinerja dan efektivitas suatu layanan, terutama dalam era digital yang menuntut kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian layanan.

3. Sistem Informasi

a. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang mengintegrasikan manusia, teknologi, dan prosedur untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna dalam mendukung pengambilan keputusan. Sistem ini berperan penting dalam membantu organisasi mengelola data secara sistematis sehingga dapat menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu.

Menurut Umar et al. (2024), sistem informasi merupakan alat yang digunakan organisasi untuk mengelola data secara tepat, akurat, dan relevan guna mendukung kegiatan operasional dan pengambilan keputusan (Umar et al., 2024). Definisi ini menegaskan bahwa sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengolah data, tetapi juga sebagai pendukung utama dalam proses manajerial dan operasional organisasi.

Sistem informasi juga dipahami sebagai kombinasi dari komponen teknologi dan manusia yang bekerja secara terpadu untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dan bermanfaat. Purwasih dan Firdaus (2026) menyatakan bahwa sistem informasi terdiri dari berbagai elemen yang saling berinteraksi, seperti perangkat keras, perangkat lunak, basis data, prosedur, serta sumber daya manusia yang mengelolanya (Purwasih & Firdaus, 2026). Sinergi antar komponen tersebut menentukan kualitas informasi yang dihasilkan.

Dalam perspektif yang lebih luas, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai pengolah data, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam suatu

organisasi. Informasi yang dihasilkan dari sistem ini digunakan untuk perencanaan, pengendalian, evaluasi, serta pengambilan keputusan strategis.

Secara normatif, konsep sistem informasi juga didukung oleh regulasi di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, informasi elektronik diartikan sebagai satu atau sekumpulan data elektronik yang diolah sehingga memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya (UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016). Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki peran penting dalam mengelola data elektronik menjadi informasi yang bernilai guna.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sistem informasi menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital. SPBE menekankan integrasi sistem informasi antar instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, serta transparansi pemerintahan. Dengan demikian, sistem informasi tidak hanya digunakan dalam sektor organisasi bisnis, tetapi juga dalam sektor publik sebagai bagian dari transformasi digital pemerintahan.

Sistem informasi dapat disimpulkan sebagai suatu kesatuan komponen yang terdiri dari manusia, teknologi, dan prosedur yang saling berinteraksi untuk mengolah data menjadi informasi yang

berkualitas. Sistem ini berfungsi sebagai alat strategis dalam mendukung operasional, pengambilan keputusan, serta peningkatan kinerja organisasi baik di sektor publik maupun privat.

b. Sistem Informasi (Model DeLone & McLean)

Model DeLone & McLean Information System Success Model merupakan kerangka teoritis yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi secara komprehensif. Model ini pertama kali dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) dan kemudian diperbarui pada tahun 2003 dengan penambahan variabel kualitas layanan (*service quality*) serta penekanan pada manfaat bersih (*net benefits*). Pembaruan ini dilakukan untuk menyesuaikan perkembangan teknologi informasi yang semakin kompleks, khususnya dalam lingkungan berbasis digital.

Menurut Aswidani (2024), model DeLone & McLean (2003) terdiri dari enam variabel utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefit*) (Aswidani, 2024).

Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh persepsi dan pengalaman pengguna. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi intensitas penggunaan serta tingkat kepuasan pengguna. Selanjutnya, kedua variabel tersebut akan berdampak pada manfaat yang diperoleh oleh individu maupun organisasi (Umar et al., 2024). Memberikan

pendekatan yang holistik karena menggabungkan aspek teknologi, manusia, dan organisasi dalam satu kerangka evaluasi yang terintegrasi.

Model DeLone & McLean menilai keberhasilan sistem informasi melalui enam indikator utama yang saling berkaitan. Setiap indikator tidak berdiri sendiri, tetapi membentuk hubungan kausal yang menentukan keberhasilan sistem secara menyeluruh.

1) Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mengacu pada karakteristik teknis dari sistem informasi yang digunakan. Indikator ini mencakup keandalan sistem, kemudahan penggunaan (*user-friendly*), fleksibilitas, keamanan, integrasi sistem, serta kecepatan dalam memproses data. Sistem yang memiliki kualitas tinggi akan meminimalkan kesalahan, meningkatkan kenyamanan pengguna, serta mendukung kelancaran operasional organisasi.

Kualitas sistem juga mencerminkan stabilitas dan konsistensi kinerja sistem dalam berbagai kondisi penggunaan. Sistem yang jarang mengalami gangguan (*downtime*) akan meningkatkan kepercayaan pengguna. Selain itu, aspek keamanan menjadi sangat penting, terutama dalam sistem berbasis digital yang mengelola data sensitif.

Kualitas sistem berkaitan dengan kemampuan sistem dalam beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan organisasi. Sistem yang fleksibel dan mudah dikembangkan akan lebih mampu bertahan

dalam jangka panjang. Dalam konteks pelayanan publik digital, kualitas sistem juga mencakup aksesibilitas layanan, termasuk kemudahan diakses melalui berbagai perangkat seperti smartphone dan komputer.

2) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi berkaitan dengan output yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang baik harus memenuhi kriteria akurat, relevan, lengkap, konsisten, dan tepat waktu. Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna dalam mengambil keputusan yang tepat dan berbasis data.

Selain itu, kualitas informasi juga mencakup aspek kejelasan dan kemudahan pemahaman. Informasi yang disajikan secara sederhana, terstruktur, dan tidak ambigu akan meningkatkan efektivitas pengguna dalam memanfaatkan sistem.

Dalam konteks organisasi modern, kualitas informasi juga berkaitan dengan nilai guna informasi. Informasi yang dihasilkan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mampu menjawab permasalahan yang dihadapi. Ketidaksesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap sistem.

Kualitas informasi juga mencerminkan integritas data. Data yang tidak valid atau tidak diperbarui secara berkala akan berdampak pada kualitas keputusan yang diambil.

3) Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan menunjukkan tingkat dukungan yang diberikan oleh penyedia sistem kepada pengguna. Indikator ini mencakup responsivitas, kecepatan dalam menangani masalah, kompetensi teknis, serta sikap pelayanan. Layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem serta mendorong penggunaan yang berkelanjutan.

Kualitas layanan juga mencerminkan kesiapan organisasi dalam menyediakan dukungan teknis dan non-teknis secara berkelanjutan. Dukungan ini dapat berupa layanan helpdesk, pelatihan pengguna, serta penyediaan panduan penggunaan sistem. Dalam sistem pelayanan publik digital, kualitas layanan menjadi faktor krusial karena berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif akan meningkatkan persepsi positif terhadap sistem yang digunakan.

Selain itu, kualitas layanan juga mencakup kemampuan organisasi dalam melakukan pemeliharaan sistem (*maintenance*) dan pembaruan (*update*) secara berkala agar sistem tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan pengguna.

4) Penggunaan (*Use*)

Penggunaan mengacu pada tingkat pemanfaatan sistem informasi oleh pengguna. Indikator ini dapat diukur melalui frekuensi penggunaan, durasi penggunaan, serta intensitas interaksi pengguna dengan sistem. Tingkat penggunaan yang tinggi

menunjukkan bahwa sistem tersebut memiliki nilai guna dan relevansi dalam aktivitas organisasi.

Namun, penggunaan tidak selalu mencerminkan keberhasilan secara langsung. Dalam beberapa kasus, pengguna menggunakan sistem karena kewajiban, bukan karena kebutuhan. Oleh karena itu, penggunaan harus dianalisis bersama dengan indikator lain, terutama kepuasan pengguna.

Penggunaan juga mencerminkan tingkat adopsi teknologi dalam organisasi. Semakin tinggi tingkat penggunaan, maka semakin tinggi tingkat penerimaan sistem oleh pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, penggunaan dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan digital yang disediakan.

5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan indikator yang menunjukkan persepsi dan pengalaman pengguna terhadap sistem informasi. Kepuasan ini dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kecepatan sistem, serta kualitas layanan yang diberikan. Menurut Umaroh et al. (2025), kepuasan pengguna memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas sistem dan kualitas informasi. Semakin baik kualitas yang dirasakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting karena mencerminkan tingkat penerimaan sistem secara langsung.

Pengguna yang puas cenderung akan terus menggunakan sistem dan merekomendasikannya kepada pihak lain.

Selain itu, kepuasan pengguna juga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi untuk pengembangan sistem di masa mendatang. Masukan dari pengguna menjadi sumber informasi penting dalam meningkatkan kualitas sistem.

6) Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih merupakan hasil akhir dari penggunaan sistem informasi. Indikator ini mencakup dampak positif yang dirasakan oleh individu maupun organisasi, seperti peningkatan efisiensi kerja, efektivitas operasional, kualitas pengambilan keputusan, serta peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan (Purwasih & Firdaus, 2026).

Manfaat bersih juga dapat dilihat dari aspek strategis, seperti peningkatan daya saing organisasi, inovasi layanan, transparansi, serta akuntabilitas. Dalam sektor publik, manfaat ini dapat berupa peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, percepatan proses administrasi, serta pengurangan biaya operasional.

Manfaat bersih juga mencakup dampak jangka panjang, seperti transformasi digital organisasi dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik berbasis teknologi.

Dalam model DeLone & McLean, keenam indikator tersebut memiliki hubungan yang saling memengaruhi. Kualitas sistem,

kualitas informasi, dan kualitas layanan berperan sebagai faktor awal yang menentukan tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Selanjutnya, penggunaan dan kepuasan pengguna akan menghasilkan manfaat bersih. Hubungan ini bersifat dinamis dan berkelanjutan. Manfaat yang diperoleh dari sistem akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap sistem tersebut, yang kemudian berdampak pada tingkat penggunaan di masa mendatang. Oleh karena itu, evaluasi sistem informasi harus dilakukan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan seluruh indikator yang ada.

Indikator Model DeLone & McLean terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Keenam indikator ini membentuk suatu kerangka evaluasi yang komprehensif dalam menilai keberhasilan sistem informasi. Setiap indikator memiliki peran penting dan saling berkaitan dalam menentukan sejauh mana sistem informasi mampu memberikan manfaat bagi organisasi dan pengguna. Semakin baik kualitas pada setiap indikator, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan.

5. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*E-Government*)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government* merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sistem ini digunakan untuk mendukung proses kerja birokrasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan *e-government* tidak hanya berfokus pada

digitalisasi layanan, tetapi juga pada integrasi sistem, efisiensi kerja, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Dengan adanya sistem elektronik, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam perspektif hukum, penggunaan sistem elektronik dalam pemerintahan memiliki dasar yang jelas. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sistem elektronik diartikan sebagai seperangkat perangkat dan prosedur yang digunakan untuk mengelola informasi elektronik, mulai dari pengumpulan, pengolahan, penyimpanan hingga penyebaran informasi. Sementara itu, penyelenggaraan sistem elektronik mencakup pemanfaatan teknologi tersebut oleh pemerintah, masyarakat, maupun sektor usaha. Ketentuan ini menegaskan bahwa penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik merupakan bagian dari sistem yang sah dan diatur secara formal dalam kerangka hukum nasional.

Sejalan dengan hal tersebut, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menekankan bahwa penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kebijakan ini mendorong seluruh instansi pemerintah, termasuk pada level kecamatan, untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam proses pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, SIPOLA yang diterapkan di Kantor Kecamatan

Daha Selatan merupakan bentuk konkret implementasi SPBE pada level operasional pelayanan publik.

Pelayanan publik berbasis digital melalui SIPOLA menunjukkan adanya perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan, dari sistem manual menuju sistem elektronik yang lebih efisien. Transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan dalam pola kerja aparatur, mekanisme pelayanan, serta cara berinteraksi dengan masyarakat. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses layanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan hemat waktu.

Dalam praktiknya, *e-government* mencakup berbagai bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, maupun antar instansi pemerintah. Interaksi tersebut berlangsung melalui platform digital yang memungkinkan pertukaran informasi secara cepat dan terintegrasi. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih terbuka karena akses terhadap informasi publik semakin mudah. Selain itu, koordinasi antar lembaga pemerintah juga menjadi lebih efektif karena didukung oleh sistem berbasis data yang terhubung.

Meskipun memberikan banyak manfaat, penerapan e-government juga menghadapi berbagai tantangan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, kesenjangan akses internet, serta rendahnya literasi digital masyarakat menjadi kendala dalam optimalisasi layanan. Di sisi lain, risiko keamanan data dan potensi kejahatan siber juga menjadi perhatian penting dalam pengelolaan sistem elektronik. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia

dan sistem manajemen organisasi turut menentukan keberhasilan implementasi *e-government*. Tanpa dukungan tersebut, pemanfaatan teknologi tidak akan berjalan secara optimal.

Namun demikian, jika dikelola dengan baik, *e-government* mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sistem ini juga membuka peluang partisipasi publik yang lebih luas dalam proses pemerintahan, karena masyarakat dapat memberikan masukan secara langsung melalui platform digital. Oleh karena itu, penerapan *e-government*, termasuk melalui inovasi SIPOLA, menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

6. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan upaya pembaruan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dalam sistem, metode, maupun prosedur pelayanan guna meningkatkan kualitas, efisiensi, dan responsivitas layanan kepada masyarakat. Inovasi tidak sekadar berarti penggunaan teknologi baru, tetapi mencakup perubahan cara berpikir dan cara kerja dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam konteks administrasi publik modern, inovasi menjadi instrumen strategis untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan dinamis. Reformasi birokrasi mendorong instansi pemerintah untuk tidak lagi bertahan pada pola pelayanan konvensional yang berbelit dan lamban. Oleh karena itu,

inovasi dipandang sebagai elemen penting dalam meningkatkan daya saing dan legitimasi institusi publik.

Menurut Muluk (2008), inovasi dalam sektor publik merupakan proses kreatif dalam memperkenalkan gagasan baru yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Nilai tambah tersebut dapat berupa percepatan layanan, peningkatan aksesibilitas, pengurangan biaya administrasi, atau peningkatan transparansi proses. Inovasi dapat berbentuk digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, integrasi sistem pelayanan, maupun pengembangan model pelayanan berbasis kebutuhan pengguna. Dalam praktiknya, inovasi sektor publik sering kali menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya dan resistensi terhadap perubahan. Namun demikian, inovasi tetap menjadi prasyarat penting bagi organisasi pemerintah untuk beradaptasi dengan perkembangan sosial dan teknologi. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik bukan hanya pilihan, melainkan kebutuhan dalam tata kelola modern.

Secara konseptual, inovasi pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk, antara lain inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode pelayanan, dan inovasi sistem manajemen. Inovasi produk berkaitan dengan penciptaan jenis layanan baru, sedangkan inovasi proses berfokus pada penyederhanaan alur kerja dan mekanisme internal. Inovasi metode pelayanan mencakup perubahan cara penyampaian layanan, seperti pemanfaatan platform digital atau sistem antrean elektronik. Sementara itu, inovasi sistem manajemen menyangkut pembaruan tata kelola organisasi agar lebih efektif dan terintegrasi. Keempat bentuk inovasi

tersebut saling berkaitan dan dapat diterapkan secara simultan dalam satu program pelayanan publik.

7. Inovasi SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil)

SIPOLA sebagai inovasi pelayanan berbasis digital merupakan bentuk reformasi prosedural yang menggabungkan layanan daring dan pengambilan dokumen secara langsung. Model ini memadukan kemudahan pengajuan secara online dengan kepastian waktu pengambilan dokumen di kantor kecamatan. Inovasi ini bertujuan untuk meminimalkan kontak fisik berulang, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kepastian pelayanan bagi masyarakat. Dengan sistem tersebut, masyarakat tidak lagi harus datang berkali-kali hanya untuk memastikan status permohonan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya memperbaiki proses internal, tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna secara langsung.

Dalam perspektif transformasi digital pemerintahan, SIPOLA mencerminkan upaya integrasi antara teknologi dan manajemen pelayanan publik. Keberhasilan inovasi ini tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem digital, tetapi juga oleh kesiapan aparatur dan penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Inovasi yang berkelanjutan membutuhkan evaluasi berkala serta penyesuaian terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik harus dipahami sebagai proses berkelanjutan yang menuntut komitmen organisasi, dukungan kebijakan, serta partisipasi aktif masyarakat.

Inovasi SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) merupakan bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. SIPOLA dirancang untuk mempermudah proses administrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Secara konseptual, SIPOLA merupakan sistem pelayanan yang mengintegrasikan teknologi komunikasi, khususnya aplikasi berbasis internet seperti *WhatsApp* atau *platform* digital lainnya, dengan prosedur pelayanan administrasi. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengirimkan persyaratan secara daring, kemudian mengambil dokumen yang telah selesai diproses di kantor pelayanan. Pendekatan ini mengurangi waktu tunggu dan interaksi langsung yang tidak perlu.

Inovasi ini sejalan dengan perkembangan *e-government* di Indonesia, yang mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, SIPOLA menjadi salah satu bentuk implementasi pelayanan publik digital di tingkat kecamatan.

Inovasi SIPOLA dikembangkan dengan tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Sistem ini memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih cepat karena masyarakat tidak perlu datang berulang kali ke kantor pelayanan. Selain itu, SIPOLA mempermudah akses layanan karena

masyarakat dapat mengajukan permohonan kapan saja dan dari mana saja menggunakan perangkat digital. Penerapan sistem ini juga mampu mengurangi antrean dan kerumunan di kantor pelayanan, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang lebih tertib dan nyaman. Di sisi lain, SIPOLA mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui proses yang lebih terstruktur, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi ini sekaligus menjadi langkah konkret dalam mendukung digitalisasi administrasi pemerintahan dan transformasi pelayanan berbasis teknologi.

SIPOLA memiliki karakteristik yang membedakannya dari sistem pelayanan konvensional. Sistem ini berbasis digital dengan memanfaatkan media online sebagai sarana utama pelayanan. Penggunaannya dirancang sederhana agar mudah diakses oleh masyarakat, bahkan dengan aplikasi umum seperti *WhatsApp*. Selain itu, SIPOLA memberikan efisiensi waktu karena mampu memangkas durasi proses pelayanan. Transparansi juga menjadi ciri utama karena masyarakat dapat memantau proses layanan yang sedang berjalan. Sistem ini bersifat responsif karena memungkinkan komunikasi langsung antara petugas dan masyarakat, sehingga setiap kendala dapat segera ditangani.

Mekanisme pelayanan SIPOLA dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur. Proses dimulai dari pengajuan permohonan oleh masyarakat dengan mengirimkan dokumen persyaratan secara online. Selanjutnya, petugas melakukan verifikasi berkas untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen. Setelah itu, permohonan diproses

sesuai dengan jenis layanan yang diajukan. Jika proses telah selesai, masyarakat akan menerima notifikasi sebagai informasi bahwa dokumen sudah dapat diambil. Tahap akhir adalah pengambilan dokumen di kantor pelayanan. Mekanisme ini menunjukkan bahwa SIPOLA mampu mengubah pola pelayanan dari sistem manual menjadi lebih ringkas, cepat, dan berbasis teknologi.

Implementasi SIPOLA memberikan berbagai keunggulan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem ini mampu meningkatkan efektivitas dalam penyelesaian layanan serta memberikan efisiensi biaya dan waktu bagi masyarakat. Kemudahan komunikasi antara petugas dan pengguna juga menjadi nilai tambah yang signifikan. Selain itu, SIPOLA berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat karena pelayanan menjadi lebih cepat dan jelas. Sistem ini juga mampu mengurangi potensi kesalahan administrasi karena proses dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi. Lebih lanjut, SIPOLA membantu aparatur pemerintah dalam mengelola data secara lebih terstruktur, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat dan meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik secara keseluruhan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan landasan konseptual yang menjelaskan bagaimana peneliti memaknai fenomena yang diteliti serta bagaimana arah analisis dikembangkan dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran berfungsi untuk menguraikan secara sistematis hubungan antara transformasi digital pemerintahan, inovasi

pelayanan publik, dan efektivitas implementasi SIPOLA di tingkat kecamatan. Kerangka berpikir menggambarkan alur reflektif peneliti dalam memahami dinamika pelayanan berbasis digital sebagai proses sosial dan organisatoris, bukan sekadar fenomena teknis. Oleh karena itu, penjelasan teoritis dalam bagian ini disusun untuk menunjukkan bagaimana konsep-konsep yang digunakan saling terhubung dalam menjelaskan efektivitas inovasi pelayanan. Dengan pendekatan tersebut, kerangka pemikiran tidak hanya menjadi uraian teori, tetapi juga menjadi panduan analisis terhadap realitas empiris di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, ditegaskan bahwa penyelenggaraan sistem elektronik merupakan pemanfaatan teknologi untuk mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi elektronik secara sah dan terintegrasi. Regulasi ini memberikan legitimasi normatif terhadap penggunaan sistem digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip tersebut menjadi dasar bahwa transformasi pelayanan melalui sistem elektronik bukan sekadar inovasi administratif, melainkan bagian dari kerangka hukum nasional. Hal ini sejalan dengan judul penelitian, yaitu *Efektivitas Inovasi SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan*, yang menempatkan inovasi digital sebagai objek kajian utama. SIPOLA dipahami sebagai bentuk konkret pemanfaatan sistem elektronik untuk menyederhanakan prosedur pelayanan

dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan birokrasi. Dengan demikian, keberadaan SIPOLA memiliki landasan yuridis sekaligus relevansi administratif dalam konteks digitalisasi pelayanan publik.

Pelayanan publik berbasis digital melalui SIPOLA dapat dipahami sebagai bagian dari agenda transformasi birokrasi yang lebih luas. Transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan budaya kerja, pola koordinasi, dan mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Implementasi SPBE mendorong setiap instansi pemerintah, termasuk kecamatan, untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Dalam konteks ini, SIPOLA di Kantor Kecamatan Daha Selatan merupakan bentuk implementasi kebijakan digital pada level operasional. Pemangkasan prosedur manual menjadi sistem daring terintegrasi mencerminkan pergeseran paradigma pelayanan dari birokrasi konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi yang lebih responsif.

Untuk menganalisis efektivitas inovasi pelayanan berbasis digital, penelitian ini menggunakan model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh (Tam & Oliveira, 2016). Model ini digunakan karena mampu menjelaskan keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari persepsi dan pengalaman pengguna serta manfaat yang dihasilkan dari penggunaan sistem tersebut.

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, efektivitas tidak hanya dilihat dari tercapainya tujuan pelayanan, tetapi juga dari kualitas sistem yang digunakan, kualitas informasi yang dihasilkan, serta kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Ketiga aspek tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan pada akhirnya menentukan manfaat yang diperoleh dari sistem pelayanan tersebut.

Dengan demikian, efektivitas SIPOLA sebagai inovasi pelayanan publik dianalisis melalui pendekatan sistem informasi, di mana keberhasilan sistem diukur berdasarkan hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat penggunaan.

Indikator dalam penelitian ini mengacu pada model (Tam & Oliveira, 2016), yaitu:

1. Kualitas Sistem

Menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta keandalan sistem SIPOLA dalam mendukung proses pelayanan.

2. Kualitas Informasi

Menunjukkan sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem SIPOLA akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

3. Kualitas Layanan

Menunjukkan kualitas dukungan pelayanan yang diberikan oleh aparatur dalam mengoperasikan sistem SIPOLA.

4. Kepuasan Pengguna

Menunjukkan kualitas dukungan pelayanan yang diberikan oleh aparatur dalam mengoperasikan sistem SIPOLA.

5. Manfaat Penggunaan

Menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan SIPOLA.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan beralamat Jl. Inpres, Tumbukan Banyu, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71253.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari informan serta perilaku yang dapat diamati secara langsung di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses dan makna implementasi inovasi SIPOLA di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Efektivitas inovasi pelayanan berbasis digital tidak hanya dapat dilihat dari capaian teknis, tetapi juga dari pengalaman, persepsi, dan interaksi antara aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pada penggalan informasi secara komprehensif mengenai bagaimana sistem dijalankan, bagaimana aparatur beradaptasi, serta bagaimana masyarakat merespons perubahan dari pelayanan manual ke pelayanan digital. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang secara langsung mengumpulkan dan menafsirkan data berdasarkan situasi alamiah di lokasi penelitian.

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas organisasi dari Richard M. Steers, yang berfungsi sebagai kerangka konseptual untuk memahami fenomena yang diteliti. Teori tersebut membantu mengarahkan analisis pada aspek pencapaian tujuan, integrasi internal organisasi, dan kemampuan adaptasi terhadap lingkungan. Penggunaan pendekatan kualitatif memungkinkan teori ini diaplikasikan secara fleksibel sesuai dengan fakta empiris yang ditemukan di lapangan. Penelitian ini tidak bertumpu pada analisis statistik atau perhitungan angka, melainkan pada kekuatan deskripsi dan interpretasi terhadap realitas sosial yang terjadi dalam praktik pelayanan. Dengan demikian, pendekatan kualitatif memberikan ruang untuk memahami secara utuh dinamika implementasi SIPOLA serta makna efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan, dan menginterpretasikan fenomena yang diteliti secara sistematis dan kontekstual. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi realitas sosial secara mendalam dengan menekankan pada makna, proses, dan dinamika yang terjadi di lapangan. Menurut Anggara (2015), penelitian deskriptif kualitatif berupaya menjelaskan sasaran penelitian secara komprehensif guna mengungkap berbagai aspek dari fenomena yang dikaji sehingga diperoleh pemahaman yang utuh dan mendalam.

Dalam penelitian ini, tipe deskriptif kualitatif digunakan untuk menyajikan gambaran empiris mengenai bagaimana inovasi SIPOLA diimplementasikan di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, termasuk dinamika organisasi dan respons masyarakat terhadap sistem pelayanan berbasis digital. Peneliti tidak hanya memaparkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, tetapi juga melakukan interpretasi terhadap efektivitas inovasi tersebut dengan menggunakan pendekatan model keberhasilan sistem informasi dari (Tam & Oliveira, 2016).

Analisis dalam penelitian ini difokuskan pada beberapa indikator utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat penggunaan. Indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana sistem SIPOLA mampu memberikan kemudahan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menghasilkan deskripsi analitis yang mampu menjelaskan secara mendalam efektivitas inovasi SIPOLA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sesuatu yang belum dimiliki arti bagi penerimanya dan masih diperlukan adanya suatu pengolahan data. Data bisa berwujud keadaan, suara, gambar, angka ataupun simbol lainnya yang bisa digunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan objek atau situasi tempat kejadian maupun suatu konsep yang akan dirancang. Adapun jenis data yang diambil dalam penelitian ini bersumber dari:

a. Data Primer

Data primer (data pokok) diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung ke lapangan untuk mencari data dari informan penelitian yang menggunakan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Data Primer dapat berupa opini subjek orang secara individual atau kelompok, observasi terhadap suatu benda fisik, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder (data pelengkap) adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Data sekunder ini sebuah bukti, catatan atau laporan yang tersusun dalam arsip (dokumen) ataupun tulisan-tulisan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan maupun kegiatan misalnya gambaran umum lokasi.

2. Sumber Data

a. Informan

Sumber data merupakan subjek dari mana asal mula data yang dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat data diperoleh. Teknik sampling (dalam Sugiyono, 2015: 52-53) merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability Sampling* teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap

unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik pengambilan informan dalam penelitian kualitatif ini menggunakan Teknik Purposive Sampling (Sugiyono: 2017: 96). yaitu teknik pengambilan sampel/informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau maksud dari pertimbangan tertentu tersebut ialah orang atau informan yang dianggap mengetahui tentang obyek yang diteliti.

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian digunakan untuk memberikan arah yang jelas dalam proses pengumpulan dan analisis data sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Penelitian ini berfokus pada efektivitas inovasi SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Dalam penelitian ini, efektivitas tidak diukur menggunakan pendekatan organisasi, tetapi dianalisis melalui model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh (Tam & Oliveira, 2016). Model ini digunakan karena mampu menjelaskan keberhasilan sistem pelayanan berbasis digital melalui aspek teknis dan pengalaman pengguna.

Berdasarkan model tersebut, disusun desain operasional penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Model Keberhasilan Sistem Informasi (Tam & Oliveira, 2016)	1. Kualitas Sistem	1. Kemudahan penggunaan sistem 2. Kecepatan akses system 3. Stabilitas sistem
	2. Kualitas Informasi	1. Kejelasan informasi 2. Kelengkapan informasi 3. Ketepatan informasi
	3. Kualitas Layanan	1. Responsivitas petugas 2. Keandalan pelayanan 3. Kemudahan komunikasi
	4. Kepuasan Pengguna	1. Tingkat kepuasan penggunaan 2. Kenyamanan dalam penggunaan 3. Kemudahan komunikasi
	5. Manfaat Penggunaan	1. Efisiensi waktu 2. kemudahan pelayanan 3. peningkatan kualitas layanan

Sumber: Diolah Penulis 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2017:104) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.

Sehubungan dengan penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik

pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data kualitatif dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala-gejala dalam objek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.

3. Dokumentasi

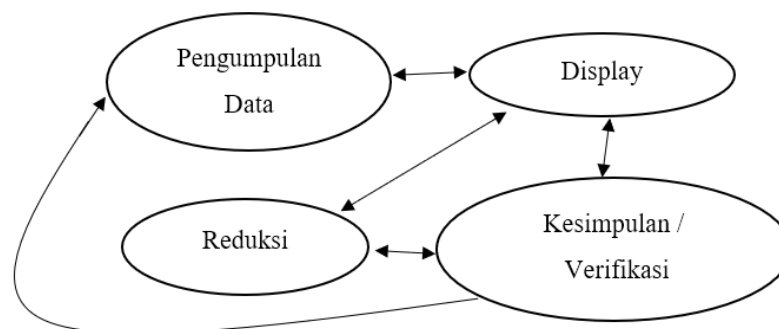
Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencairan dan penemuan bukti-bukti.

G. Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2017:131) analisa data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisa berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasar data tersebut, selanjutnya dicarikan lagi secara berulang-ulang sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis dapat diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.

Dengan menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman, penelitian ini mampu mengolah data secara sistematis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan hingga diperoleh data yang valid dan konsisten, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas inovasi SIPOLA berdasarkan indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat penggunaan.

Gambar 3.1
Komponen Analisis Data



Teknik analisis ini juga digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas maupun tepat dan berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti yaitu Efektivitas Inovasi SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

1. Reduksi Data

Menurut (Sugiyono, 2017:135-137) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam

mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berpikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

2. Penyajian Data (*Display*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *flowchart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2017:137)

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut (Sugiyono, 2017:141-142) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan

temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*.

1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data diperoleh itu setelah di cek kembali ke lapangan benar atau tidak. Bila setelah di cek kembali kelapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan dilakukan dengan melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan, lebih teliti dan tekun dalam melakukan analisis data agar kesulitan dapat diatasi. Dalam melakukan penelitian ini peneliti sering turun ke lapangan dan mencari data yang benar dan valid dari berbagai sumber yang ada di lingkungan tempat peneliti melakukan penelitian.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

4. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara.

5. Mengadakan *Membercheck*

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam maka peneliti harus merubah temuannya dan harus menyesuaikan dengan apa diberikan oleh pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government. *JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*.
- Andreyansyah. (2024). Implementasi dan Kinerja Sistem Informasi Dokumen Online (Si-DOI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. *Jurnal Hukum APPISI*.
- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Pustaka Setia.
- Annor, A., Affrian, R., & Urahmah, N. (2025). Efektivitas Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *AL Lidara Balad: Jurnal Administrasi Negara*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fitriyanti. (2024). Implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Kalselpos. (2024). *Pemkab HSS Berikan Penghargaan bagi Inovator HSS Innovation Award 2024*.
- Kamaruddin. (2025). Digital government dan efektivitas pelayanan publik di era transformasi digital. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018).
- Reynilda. (2025). Model government-to-citizen (G2C) dalam inovasi pelayanan publik digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Sekarwati. (2025). Pengaruh optimalisasi layanan digital terhadap kepuasan dan transparansi pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Selatan, A. N. K. (2024). *Pemkab HSS anugerahkan penghargaan kepada 15*

inovator.

- Selatan, B. K. H. S. (2024). *Penganugerahan HSS Innovation Awards 2024*.
- Setia, N. A., Fisdian, D., & Adni, D. F. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital desa (DIGIDESA). *Journal of Governance and Public Administration*.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Goodyear Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syafarudin, S., & Haris, A. (2025). Digital transformation in public services: A study of e-government implementation in Indonesia. *International Journal of Law and Society*, 2(4), 169–179.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone and McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–244.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. (2008).