BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital tidak lagi menjadi pilihan, tetapi telah menjadi kebutuhan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Pemerintah dituntut mampu mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat, tepat, mudah, dan efisien. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, digitalisasi juga memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan, termasuk bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan jarak maupun waktu.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penggunaan perangkat digital, tetapi juga bertujuan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan berbasis digital mampu menyederhanakan prosedur pelayanan, mengurangi birokrasi yang berbelit, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi karena masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai proses pelayanan secara lebih mudah. Selain itu, digitalisasi pelayanan juga menghasilkan data yang lebih terintegrasi sehingga mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih efektif. Dengan demikian, transformasi

digital menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, efektivitas merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu program. Efektivitas tidak hanya diukur dari tercapainya target yang telah ditetapkan, tetapi juga dari kemampuan program dalam memberikan manfaat kepada masyarakat melalui pelayanan yang mudah diakses, cepat, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, penilaian efektivitas perlu memperhatikan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan untuk mengetahui sejauh mana tujuan program telah tercapai (Febiana & Syamsudin, 2023).

Menurut Duncan dalam Pohan (2021:188), efektivitas organisasi dapat dianalisis melalui tiga indikator, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pencapaian tujuan menunjukkan kemampuan organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Integrasi berkaitan dengan kemampuan organisasi membangun koordinasi, komunikasi, dan kerja sama antar pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program. Sementara itu, adaptasi menunjukkan kemampuan organisasi menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, perkembangan teknologi, dan kebutuhan masyarakat. Ketiga indikator tersebut menjadi landasan yang relevan dalam menilai efektivitas pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital.

Sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis elektronik, pemerintah telah menetapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun

2018. Kebijakan tersebut bertujuan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Implementasi SPBE juga mendorong setiap instansi pemerintah untuk mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat di daerah masing-masing.

Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran strategis karena menjadi unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan di tingkat kecamatan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui penyelenggaraan pelayanan administrasi berbasis digital.

Sebagai bentuk implementasi pelayanan berbasis digital, Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan mengembangkan Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil). Program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan aplikasi *WhatsApp* sebagai media pelayanan administrasi kepada masyarakat. Melalui Program SIPOLA, masyarakat dapat mengirimkan persyaratan administrasi secara daring sebelum datang ke kantor kecamatan untuk mengambil dokumen yang telah selesai diproses. Dengan demikian, proses pelayanan diharapkan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien (Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan, 2024).

Program SIPOLA memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, mempercepat proses penyelesaian dokumen, mengurangi antrean pelayanan, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Selain memberikan manfaat bagi masyarakat, program ini juga membantu aparatur dalam melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen sebelum proses administrasi dilaksanakan sehingga pelayanan menjadi lebih tertata. Namun demikian, keberhasilan Program SIPOLA tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, kualitas koordinasi antar pelaksana, serta tersedianya infrastruktur pendukung.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara pendahuluan yang dilakukan peneliti, pelaksanaan Program SIPOLA di Kantor Kecamatan Daha Selatan masih menghadapi beberapa kendala sehingga efektivitas pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Adapun fenomena yang ditemukan adalah sebagai berikut:

1. Pemanfaatan Program SIPOLA oleh masyarakat belum berjalan secara optimal sehingga penggunaan layanan digital masih memerlukan pendampingan dalam proses pelayanan.
2. Pelaksanaan prosedur pelayanan melalui Program SIPOLA masih memerlukan penyempurnaan agar proses pelayanan dapat berjalan secara lebih efektif sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.
3. Sosialisasi Program SIPOLA kepada masyarakat belum menjangkau seluruh pengguna layanan sehingga pemanfaatan program belum merata.

4. Pelaksanaan Program SIPOLA masih memerlukan penguatan kapasitas aparatur agar pelayanan berbasis digital dapat berjalan secara optimal.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan Program SIPOLA dengan kondisi pelaksanaannya di lapangan. Program ini pada dasarnya dirancang untuk memberikan pelayanan administrasi yang cepat, mudah, dan efisien, namun dalam praktiknya masih dijumpai berbagai kendala yang berkaitan dengan pencapaian tujuan program, koordinasi dan komunikasi antar pelaksana, serta kemampuan aparatur dan masyarakat dalam menyesuaikan diri terhadap pelayanan berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas Program SIPOLA masih perlu dikaji secara lebih mendalam berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sebagaimana dikemukakan oleh Duncan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai efektivitas Program SIPOLA penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Daha Selatan. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul "Efektivitas Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan."

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) di Kantor Kecamatan Daha Selatan

dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus penelitian diarahkan untuk mengetahui sejauh mana program SIPOLA mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, analisis efektivitas mengacu pada teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Pohan, 2021:188), yang menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Berdasarkan teori tersebut, fokus penelitian ini meliputi:

1. Pencapaian Tujuan *(Goal Attainment)*

   Mengkaji sejauh mana Program SIPOLA mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, khususnya dalam meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Integrasi *(Integration)*

   Mengkaji bagaimana proses koordinasi, komunikasi, serta sosialisasi program SIPOLA baik kepada aparatur maupun masyarakat, sehingga program dapat dipahami dan dimanfaatkan secara optimal.

3. Adaptasi *(Adaptation)*

   Mengkaji kemampuan aparatur dan masyarakat dalam menyesuaikan diri terhadap penggunaan sistem pelayanan berbasis digital, termasuk dalam menghadapi berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaan program.

Melalui fokus tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Program SIPOLA telah berjalan secara efektif dalam pelaksanaan pelayanan

administrasi atau masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya 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 Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

D. Tujuan Umum Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian
    1) Untuk mengetahui efektivitas Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
    2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) pada Kantor 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 Program 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 Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

3) Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan kemampuan dalam menerapkan ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik berbasis digital.