BAB II
LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

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

   Penelitian Penelitian yang dilakukan oleh Andreyansyah (2024) membahas implementasi dan kinerja Sistem Informasi Dokumen Online (Si-DOI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menganalisis proses implementasi sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem Si-DOI mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan mempercepat proses pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan jaringan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta hambatan dalam adaptasi aparatur terhadap penggunaan sistem digital. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, baik dari segi objek maupun fokus kajian. Penelitian Andreyansyah berfokus pada tingkat dinas dan lebih menekankan pada kinerja sistem informasi, sedangkan penelitian ini berfokus pada tingkat kecamatan sebagai unit pelayanan terdepan serta mengkaji efektivitas program pelayanan publik dengan menggunakan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

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

   Penelitian yang dilakukan oleh Annor (2025) mengkaji efektivitas penerapan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran efektivitas difokuskan pada aspek 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. Sistem ini juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen administratif. Namun demikian, penelitian ini lebih menekankan pada pengukuran efektivitas secara kuantitatif, sehingga belum mampu menggambarkan secara mendalam proses pelaksanaan program, khususnya terkait dinamika internal organisasi, koordinasi pelaksana, serta kemampuan adaptasi aparatur dan masyarakat terhadap penggunaan sistem digital. Selain itu, penelitian tersebut belum mengkaji efektivitas berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sebagaimana dikemukakan oleh Duncan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi penelitian sebelumnya dengan menggunakan

pendekatan kualitatif serta kerangka teori efektivitas organisasi yang lebih terstruktur.

B. Tinjauan Teoritis

1. Konsep Efektivitas

a. Efektivitas

Efektivitas Efektivitas merupakan konsep kunci dalam mengukur keberhasilan organisasi, program, maupun kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini tidak hanya digunakan dalam konteks manajemen organisasi, tetapi juga dalam sektor publik yang menuntut adanya kinerja yang terukur, transparan, dan berorientasi pada hasil. Secara sederhana, efektivitas menunjukkan tingkat kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan target yang telah direncanakan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian tersebut, maka semakin efektif suatu kegiatan atau program yang dijalankan.

Menurut Mardiasmo, efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Mardiasmo, 2018). Pandangan ini menekankan bahwa indikator utama efektivitas terletak pada pencapaian hasil akhir. Dalam konteks organisasi sektor publik, ukuran efektivitas sering dikaitkan dengan capaian kinerja yang telah ditargetkan dalam perencanaan, baik dalam bentuk output maupun outcome. Oleh karena itu, efektivitas menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai akuntabilitas kinerja organisasi.

Namun, efektivitas tidak dapat dipisahkan dari proses yang mendukung pencapaian tujuan tersebut. Siagian menyatakan bahwa efektivitas berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi secara tepat sasaran (Siagian, 2014). Pendapat ini memperluas makna efektivitas dengan memasukkan aspek proses dan penggunaan sumber daya. Artinya, suatu organisasi tidak hanya dituntut mencapai hasil, tetapi juga memastikan bahwa proses pelaksanaan berjalan secara tepat, terarah, dan sesuai dengan rencana yang telah disusun.

Lebih lanjut, efektivitas juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan. Organisasi yang efektif mampu menyesuaikan strategi dan pelaksanaan kegiatannya sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan yang berkembang. Hal ini menjadi penting, terutama dalam sektor publik yang menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dengan demikian, efektivitas tidak bersifat statis, tetapi dinamis dan kontekstual sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Dalam perkembangan kajian yang lebih mutakhir, efektivitas tidak hanya diukur dari pencapaian target dan kelancaran proses, tetapi juga dari dampak yang dihasilkan. Rahman menyatakan bahwa efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana suatu program mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Rahman, 2020). Pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai pusat penilaian efektivitas, sehingga

keberhasilan program tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga substantif.

Pendekatan berbasis dampak ini sejalan dengan paradigma good governance yang menekankan pada kualitas pelayanan publik. Program yang efektif adalah program yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan, serta memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, pengukuran efektivitas perlu mempertimbangkan aspek output, outcome, dan impact secara simultan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas memiliki dimensi yang luas dan saling berkaitan. Efektivitas mencakup pencapaian tujuan, ketepatan proses, pemanfaatan sumber daya, serta dampak yang dihasilkan bagi masyarakat. Dengan pemahaman yang komprehensif ini, efektivitas dapat digunakan sebagai alat analisis yang kuat dalam menilai keberhasilan suatu organisasi atau program, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

b. Pentingnya Efektivitas dalam Organisasi

Efektivitas memegang peranan strategis dalam menentukan kinerja organisasi, khususnya pada sektor publik yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang efektif tidak hanya mampu menjalankan tugas secara administratif, tetapi juga mampu memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan benar-benar mengarah pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, efektivitas menjadi indikator utama

dalam menilai apakah organisasi telah bekerja sesuai dengan mandat dan fungsinya.

Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas menjadi tolok ukur penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan yang efektif tidak cukup hanya berorientasi pada pencapaian target kuantitatif, seperti jumlah layanan yang diselesaikan, tetapi juga harus memperhatikan aspek kualitas. Layanan harus diberikan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini penting karena masyarakat tidak hanya menuntut hasil, tetapi juga proses pelayanan yang mudah diakses, transparan, dan tidak berbelit-belit.

Lebih lanjut, efektivitas dalam pelayanan publik juga berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Semakin tinggi kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya. Oleh karena itu, organisasi publik perlu memahami kebutuhan dan ekspektasi masyarakat secara tepat agar layanan yang diberikan benar-benar relevan dan berdampak.

Efektivitas juga berfungsi sebagai alat evaluasi yang sistematis terhadap pelaksanaan program. Melalui pengukuran efektivitas, organisasi dapat mengidentifikasi sejauh mana program yang dijalankan telah mencapai tujuan yang direncanakan. Evaluasi ini mencakup analisis terhadap hasil yang dicapai, proses pelaksanaan, serta kendala yang dihadapi selama program berlangsung. Dengan informasi tersebut,

organisasi dapat menentukan langkah perbaikan yang lebih tepat dan terarah.

Selain itu, pengukuran efektivitas dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang berbasis data. Organisasi dapat menggunakan hasil evaluasi untuk menyusun strategi baru, memperbaiki mekanisme kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini penting agar program yang dijalankan tidak hanya bersifat rutin, tetapi terus mengalami peningkatan kualitas dari waktu ke waktu.

Dengan demikian, efektivitas tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur keberhasilan, tetapi juga sebagai dasar dalam proses pembelajaran organisasi. Organisasi yang mampu mengevaluasi dan meningkatkan efektivitasnya secara berkelanjutan akan lebih adaptif dalam menghadapi perubahan dan lebih mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

Efektivitas Organisasi Empat Efektivitas organisasi merupakan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Konsep ini tidak hanya menekankan pada hasil akhir, tetapi juga mencakup bagaimana proses internal organisasi berjalan serta sejauh mana organisasi mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan. Dalam konteks organisasi publik, efektivitas memiliki makna yang lebih kompleks karena berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, organisasi publik yang efektif adalah organisasi yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal serta responsif terhadap kebutuhan publik yang terus berkembang (Denhardt & Denhardt, 2015). Pandangan ini menegaskan bahwa efektivitas organisasi publik tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Organisasi harus mampu memastikan bahwa layanan yang disediakan tidak hanya selesai secara administratif, tetapi juga memberikan nilai manfaat yang nyata bagi masyarakat.

Sejalan dengan itu, Richard M. Steers menyatakan bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari tiga pendekatan utama, yaitu pencapaian tujuan (goal attainment), integrasi sistem internal, dan kemampuan adaptasi terhadap lingkungan (Steers, 2013). Pendekatan ini memperluas pemahaman efektivitas dengan menekankan bahwa organisasi yang efektif tidak hanya fokus pada target, tetapi juga menjaga stabilitas internal serta mampu merespons perubahan eksternal secara tepat.

Selain aspek tersebut, efektivitas organisasi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia. SDM yang kompeten akan mendorong pelaksanaan tugas yang lebih efisien dan tepat sasaran. Hal ini didukung oleh Stephen P. Robbins yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan individu dalam menjalankan perannya secara efektif (Robbins &

Judge, 2017). Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan efektivitas organisasi publik.

Faktor lain yang turut memengaruhi efektivitas adalah sistem kerja dan mekanisme organisasi. Sistem kerja yang jelas, terstruktur, dan berbasis prosedur yang tepat akan mempermudah koordinasi serta mengurangi potensi kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, kepemimpinan juga berperan penting dalam mengarahkan organisasi agar tetap fokus pada tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam konteks yang lebih mutakhir, efektivitas organisasi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengelola perubahan dan mengadopsi teknologi. Menurut Nugroho dan Sari, organisasi yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi cenderung memiliki tingkat efektivitas yang lebih tinggi, terutama dalam pelayanan publik berbasis digital (Nugroho & Sari, 2021). Digitalisasi memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pendapat ini diperkuat oleh OECD yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam sektor publik dapat meningkatkan efektivitas melalui peningkatan kualitas layanan, efisiensi proses, dan keterbukaan informasi (OECD, 2020). Dengan demikian, kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan teknologi informasi menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas di era modern.

Berdasarkan uraian tersebut, efektivitas organisasi dapat dipahami sebagai konsep multidimensional yang mencakup pencapaian tujuan,

kualitas proses internal, kapasitas sumber daya manusia, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan. Dalam organisasi publik, efektivitas juga harus diukur dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas organisasi memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan, baik dari sisi manajerial, teknis, maupun inovasi pelayanan.

c. Teori Efektivitas Menurut Duncan

Dalam penelitian ini, teori utama yang digunakan adalah teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Duncan. Menurut Duncan, efektivitas organisasi meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Duncan dalam Pohan, 2021:188). Ketiga indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana suatu organisasi atau program dapat dikatakan efektif.

a) Pencapaian Tujuan *(Goal Attainment)*

Pencapaian tujuan merupakan indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana suatu program mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, pencapaian tujuan dapat dilihat dari keberhasilan program dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat.

b) Integrasi *(Integration)*

Integrasi berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi dan komunikasi yang baik. Dalam

pelaksanaan program pelayanan publik, integrasi mencakup sosialisasi program kepada masyarakat serta kerja sama antar aparatur dalam menjalankan pelayanan.

c) Adaptasi *(Adaptation)*

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan, terutama dalam menghadapi perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan berbasis digital, adaptasi sangat penting karena menentukan keberhasilan penggunaan sistem oleh aparatur maupun masyarakat.

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 aparatur 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.

3. 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 program SIPOLA, menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4. Program SIPOLA

SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Program ini dirancang sebagai bentuk pengembangan pelayanan administratif dengan memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara konseptual, SIPOLA menggabungkan sistem pelayanan daring dengan pengambilan dokumen secara langsung di kantor kecamatan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan secara online dengan mengirimkan persyaratan melalui media digital, seperti aplikasi *WhatsApp*, kemudian mengambil dokumen setelah proses pelayanan selesai. Model pelayanan ini bertujuan untuk mengurangi intensitas tatap muka yang berulang, mempersingkat waktu pelayanan, serta memberikan kepastian kepada masyarakat terkait proses penyelesaian layanan.

Dalam perspektif pelayanan publik modern, inovasi seperti SIPOLA merupakan bagian dari transformasi digital pemerintahan yang mendorong pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (West, 2015). Penerapan sistem berbasis digital memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Mekanisme pelayanan dalam SIPOLA dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengajuan permohonan secara online, verifikasi berkas oleh petugas, proses administrasi sesuai jenis layanan, pemberitahuan kepada pemohon, serta pengambilan dokumen di kantor pelayanan. Alur ini menunjukkan adanya penyederhanaan prosedur dibandingkan dengan

sistem pelayanan konvensional yang umumnya memerlukan kehadiran langsung masyarakat dalam setiap tahapan.

Implementasi SIPOLA memberikan sejumlah keunggulan, antara lain meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, mengurangi antrean di kantor kecamatan, serta mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Selain itu, sistem ini juga mendukung transparansi pelayanan karena masyarakat dapat mengetahui status permohonan yang diajukan. Namun demikian, keberhasilan program SIPOLA tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan aparatur dalam mengelola pelayanan serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik perlu dipahami sebagai proses yang berkelanjutan dan memerlukan evaluasi secara terus-menerus.

Dalam penelitian ini, Program SIPOLA dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Duncan (dalam Pohan, 2021:188), yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana SIPOLA mampu mencapai tujuan pelayanan, membangun koordinasi yang baik, serta beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

5. Mekanisme Pengiriman Berkas dalam Program SIPOLA

Dalam Dalam pelaksanaan Program SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil), masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Kecamatan Daha Selatan pada tahap awal pengajuan pelayanan administrasi. Masyarakat terlebih dahulu menyampaikan berkas

persyaratan melalui *WhatsApp* kepada petugas pelayanan. *WhatsApp* digunakan sebagai media komunikasi dan pengiriman dokumen antara masyarakat dengan petugas pelayanan. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat dapat menyampaikan persyaratan dari tempat tinggalnya, sedangkan petugas dapat menerima dan melakukan pemeriksaan awal terhadap dokumen sebelum masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk mengambil dokumen yang telah selesai diproses.

Mekanisme pengiriman berkas melalui SIPOLA pada dasarnya memberikan kemudahan pada tahap awal pelayanan. Masyarakat tidak harus datang ke kantor hanya untuk menyerahkan berkas dan mengetahui apakah persyaratan yang dibawa telah lengkap. Petugas dapat memberikan informasi mengenai kelengkapan persyaratan melalui *WhatsApp*. Dengan demikian, komunikasi antara masyarakat dan petugas dapat dilakukan sebelum proses pelayanan dilanjutkan di kantor kecamatan.

Berkas yang dikirim melalui Program SIPOLA disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diajukan. Setiap jenis pelayanan memiliki persyaratan dan tahapan penyelesaian yang berbeda. Setelah berkas diterima, petugas melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kesesuaian dokumen berdasarkan persyaratan pelayanan yang berlaku di Kecamatan Daha Selatan. Pemeriksaan tersebut menjadi tahap awal untuk memastikan bahwa dokumen yang disampaikan oleh pemohon dapat diproses lebih lanjut.

Apabila terdapat persyaratan yang belum lengkap, dokumen yang kurang jelas, atau terdapat berkas yang perlu diperbaiki, petugas

menyampaikan informasi kepada pemohon melalui *WhatsApp*. Pemohon kemudian melengkapi atau memperbaiki dokumen yang diminta dan mengirimkannya kembali kepada petugas. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap, berkas selanjutnya diproses sesuai dengan tahapan pelayanan yang berlaku. Dengan mekanisme ini, komunikasi dan pemeriksaan awal dapat dilakukan secara daring, sedangkan tahapan administrasi yang menjadi kewenangan kantor kecamatan tetap dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan.

Berdasarkan dokumentasi SOP pelayanan yang diperoleh dari Kecamatan Daha Selatan, setiap jenis pelayanan memiliki persyaratan, pelaksana, tahapan kegiatan, waktu penyelesaian, dan keluaran pelayanan yang telah ditetapkan. SOP tersebut menjadi acuan bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan administrasi. Dalam pelaksanaan Program SIPOLA, persyaratan yang tercantum dalam SOP disampaikan oleh masyarakat melalui *WhatsApp* untuk dilakukan pemeriksaan awal oleh petugas. Dengan demikian, SIPOLA tidak berdiri sebagai prosedur baru yang menggantikan SOP, tetapi digunakan untuk mendukung tahap awal proses pelayanan melalui pengiriman berkas dan komunikasi antara masyarakat dengan petugas.

Gambar 2.1
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kecamatan Daha Selatan



PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PROSEDUR LAYANAN PENERBITAN SURAT PINDAH PADA KECAMATAN DAHA SELATAN

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PROSEDUR LAYANAN PENERBITAN DISPENSASI NIKAH PADA KECAMATAN DAHA SELATAN

KECAMATAN DAHA SELATAN	
	Nomor SOP : 02 Tahun 2023 Tgl. Pembuatan : 02 Januari 2023 Tgl. Revisi : - Tgl. Pengesahan : 02 Januari 2023 Disahkan Oleh : Camat Daha Selatan Nama SOP : Prosedur Surat Pindah Antar Propinsi dan Kabupaten
Dasar Hukum 1. Undang-undang 1 tahun 1974 tentang perkawinan 2. PP 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan UU No. 1 tahun 1974 3. PP 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. 4. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan.	**Kualifikasi Pelaksana** 1. Pendidikan minimal SLTA / SMK dan S1 2. Memahami Konsep Dasar Pelayanan. 3. Memahami konsep dasar system operasi komputer
Keterkaitan 1. SOP Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah.	**Peralatan/Perlengkapan** 1. Komputer/laptop/printer 7. Meja 2. Alat komunikasi 8. Kursi 3. Buku Kerja Buku Register 9. Filing Kabinet 4. Tempat Parkir 10. ATK 5. Ruang Tunggu 11. TV 6. Toilet
Peringatan : 1. Jika prosedur dan persyaratan tidak dipenuhi maka pemohon tidak akan dikabulkan. 2. Diperlukan koordinasi dengan Dinas/Instansi yang terkait.	**Pencatatan dan pendataan :** 1. Bermanfaat tertib administrasi. 2. Meningkatkan kesadaran hukum masyarakat 3. Masyarakat mendapat pelayanan terbaik, transparandan tepat waktu.

KECAMATAN DAHA SELATAN	
	Nomor SOP : 01 Tahun 2023 Tgl. Pembuatan : 02 Januari 2023 Tgl. Revisi : - Tgl. Pengesahan : 02 Januari 2023 Disahkan Oleh : Camat Daha Selatan Nama SOP : Prosedur Layanan Penerbitan Dispensasi Nikah
Dasar Hukum 1. Undang-undang 1 tahun 1974 tentang perkawinan 2. PP 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan UU No. 1 tahun 1974 3. PP 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. 4. Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan.	**Kualifikasi Pelaksana** 1. Pendidikan minimal SLTA / S1 dan S1 2. Memahami Konsep Dasar Pelayanan 3. Memahami konsep dasar system operasi komputer
Keterkaitan 1. SOP Pelayanan Pemberian surat Dispensasi Nikah 2. SOP pemberian rekomendasi persyaratan nikah.	**Peralatan/Perlengkapan** 1. Komputer/laptop/printer 7. Meja 2. Alat komunikasi 8. Kursi 3. Buku Kerja Buku Register 9. Filing Kabinet 4. Tempat Parkir 10. ATK 5. Ruang Tunggu 11. TV 6. Toilet
Peringatan : 1. Jika prosedur dan persyaratan tidak dipenuhi maka permohonan tidak akan dikabulkan. 2. Dispensasi nikah diterbitkan bila pendaftaran nikah kurang dari 10 hari kerja sebelum pelaksanaan perkawinan. 3. Diperlukan koordinasi dengan Dinas/Instansi yang terkait.	**Pencatatan dan pendataan :** 1. Bermanfaat tertib administrasi. 2. Meningkatkan kesadaran hukum masyarakat 3. Masyarakat mendapat pelayanan terbaik, transparan dan tepat waktu.

Sumber: Data Peneliti (2026)

Adapun jenis pelayanan yang berkaitan dengan mekanisme pengiriman berkas melalui Program SIPOLA dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

1. Pelayanan Surat Pindah Keluar Antar Kabupaten/Provinsi

   Berdasarkan SOP Prosedur Layanan Penerbitan Surat Pindah pada Kecamatan Daha Selatan, pemohon menyerahkan berkas untuk diperiksa kelengkapannya sebelum proses pelayanan dilanjutkan. Pada SOP tersebut, pemeriksaan awal dilakukan terhadap persyaratan administrasi yang telah ditentukan. Persyaratan yang tercantum meliputi Formulir F-33, F-34, F-35, dan F-36, Kartu Keluarga asli atau

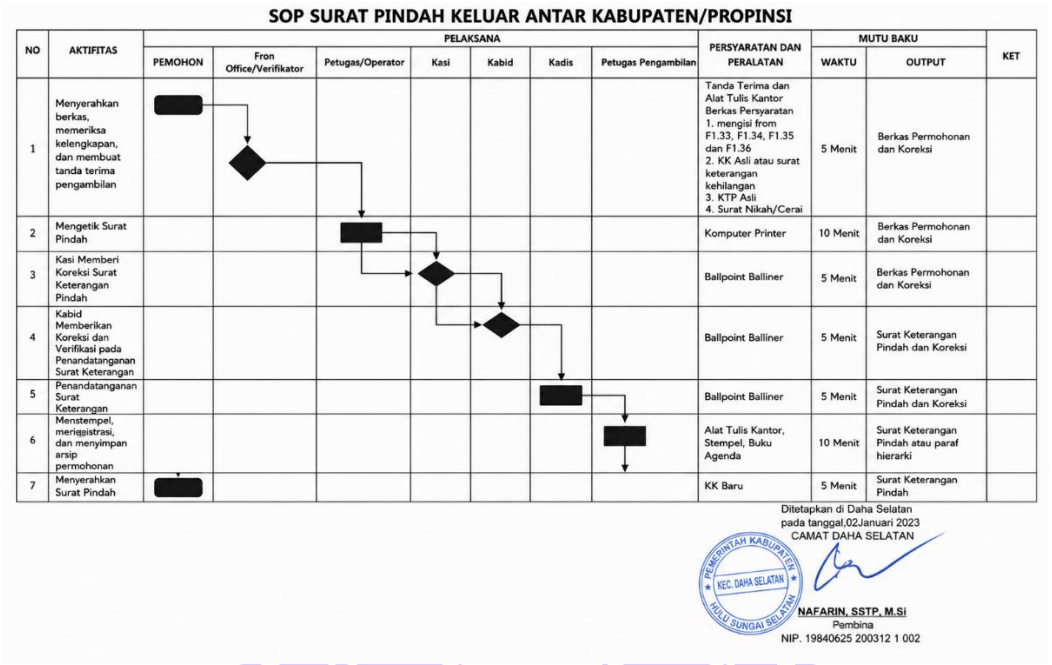
surat keterangan kehilangan, Kartu Tanda Penduduk asli, serta surat nikah/cerai.

Dalam pelaksanaan Program SIPOLA, persyaratan tersebut terlebih dahulu disampaikan oleh masyarakat melalui *WhatsApp* kepada petugas pelayanan. Berkas yang dikirim menjadi bahan pemeriksaan awal sebelum pemohon datang ke Kantor Kecamatan Daha Selatan. Petugas memeriksa dokumen yang disampaikan untuk melihat kelengkapan dan kesesuaiannya dengan persyaratan pelayanan. Apabila masih terdapat dokumen yang belum dipenuhi, petugas menyampaikan informasi kepada pemohon melalui *WhatsApp* sehingga pemohon dapat melengkapi persyaratan tersebut.

Tahap ini memberikan perbedaan pada cara penyampaian berkas, tetapi tidak mengubah persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan. Persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat tetap mengacu pada ketentuan dalam SOP. SIPOLA hanya memfasilitasi penyampaian berkas dan komunikasi awal secara online sehingga petugas dapat mengetahui kondisi kelengkapan berkas sebelum pemohon datang ke kantor.

Berdasarkan SOP, proses pelayanan surat pindah meliputi pemeriksaan kelengkapan berkas, pengetikan surat pindah, pemberian koreksi, verifikasi, penandatanganan, pengarsipan, serta penyerahan surat kepada pemohon. SOP juga menunjukkan adanya pembagian pelaksanaan antara pemohon, petugas/operator, kasi, kabid, kadis, dan petugas pengambilan sesuai dengan tahapan yang ditetapkan.

Gambar 2.2
SOP Prosedur Layanan Penerbitan Surat Pindah



SOP SURAT PINDAH KELUAR ANTAR KABUPATEN/PROPINSI

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA							PERSYARATAN DAN PERALATAN	MUTU BAKU		KET
		PEMOHON	Fron Office/Verifikator	Petugas/Operator	Kasi	Kabid	Kadis	Petugas Pengambilan		WAKTU	OUTPUT	
1	Menyerahkan berkas, memeriksa kelengkapan, dan membuat tanda terima pengambilan								Tanda Terima dan Alat Tulis Kantor Berkas Persyaratan 1. mengisi from F1.33, F1.34, F1.35 dan F1.36 2. KK Asli atau surat keterangan kehilangan 3. KTP Asli 4. Surat Nikah/Cerai	5 Menit	Berkas Permohonan dan Koreksi	
2	Mengetik Surat Pindah								Komputer Printer	10 Menit	Berkas Permohonan dan Koreksi	
3	Kasi Memberi Koreksi Surat Keterangan Pindah								Ballpoint Balliner	5 Menit	Berkas Permohonan dan Koreksi	
4	Kabid Memberikan Koreksi dan Verifikasi pada Penandatanganan Surat Keterangan								Ballpoint Balliner	5 Menit	Surat Keterangan Pindah dan Koreksi	
5	Penandatanganan Surat Keterangan								Ballpoint Balliner	5 Menit	Surat Keterangan Pindah dan Koreksi	
6	Menstempel, meriegistrasi, dan menyimpan arsip permohonan								Alat Tulis Kantor, Stempel, Buku Agenda	10 Menit	Surat Keterangan Pindah atau paraf hierarki	
7	Menyerahkan Surat Pindah								KK Baru	5 Menit	Surat Keterangan Pindah	

Ditetapkan di Daha Selatan
pada tanggal,02Januari 2023
CAMAT DAHA SELATAN

PEMERINTAH KABUPATEN KEC. DAHA SELATAN HULU SUNGAI SELATAN

NAFARIN, SSTP, M.Si
Pembina
NIP. 19840625 200312 1 002

Sumber: Data Peneliti (2026)

Dalam Program SIPOLA, masyarakat dapat melakukan pengiriman berkas dan komunikasi awal secara online, sedangkan proses administrasi selanjutnya tetap mengikuti prosedur pelayanan surat pindah yang berlaku di Kecamatan Daha Selatan. Setelah dokumen selesai diproses sesuai tahapan pelayanan, masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk mengambil dokumen tersebut. Dengan demikian, penggunaan SIPOLA terutama memberikan kemudahan pada tahap awal pengajuan, sedangkan proses pemeriksaan, pengolahan, verifikasi, dan penyelesaian dokumen tetap mengacu pada SOP pelayanan.

2. Pelayanan Dispensasi Nikah

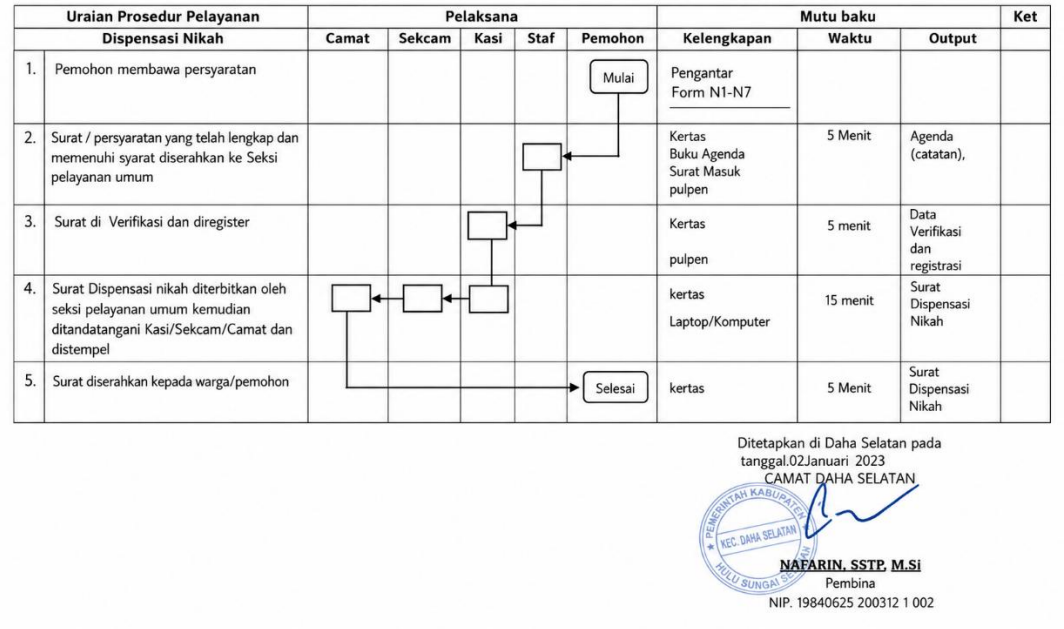
STIA AMUNTAI

Pada Pada pelayanan dispensasi nikah, masyarakat menyampaikan persyaratan melalui *WhatsApp* kepada petugas pelayanan sebelum proses pelayanan dilanjutkan. Berdasarkan SOP Prosedur Layanan Penerbitan Surat Dispensasi Nikah pada Kecamatan Daha Selatan, pemohon terlebih dahulu menyiapkan persyaratan yang diperlukan. Persyaratan yang tercantum dalam SOP antara lain surat pengantar dan formulir N1 sampai dengan N7.

Setelah persyaratan diterima, petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen. Pemeriksaan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa dokumen yang disampaikan oleh pemohon telah memenuhi persyaratan pelayanan. Apabila terdapat kekurangan, pemohon diberikan informasi untuk melengkapi dokumen yang diperlukan. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap, berkas dapat dilanjutkan ke tahap pelayanan berikutnya.

Berdasarkan SOP Prosedur Layanan Penerbitan Dispensasi Nikah, tahapan pelayanan meliputi penyerahan persyaratan kepada Seksi Pelayanan Umum, verifikasi dan registrasi, penerbitan surat dispensasi nikah, penandatanganan oleh pejabat yang berwenang, serta penyerahan surat kepada pemohon. Dalam SOP juga tercantum waktu pelayanan pada setiap tahapan serta keluaran yang dihasilkan dari proses pelayanan.

Gambar 2.3
SOP Prosedur Layanan Penerbitan Dispensasi Nikah



Uraian Prosedur Pelayanan Dispensasi Nikah		Pelaksana					Mutu baku			Ket
		Camat	Sekcam	Kasi	Staf	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon membawa persyaratan					Mulai	Pengantar Form N1-N7			
2.	Surat / persyaratan yang telah lengkap dan memenuhi syarat diserahkan ke Seksi pelayanan umum						Kertas Buku Agenda Surat Masuk pulpen	5 Menit	Agenda (catatan),	
3.	Surat di Verifikasi dan diregister						Kertas pulpen	5 menit	Data Verifikasi dan registrasi	
4.	Surat Dispensasi nikah diterbitkan oleh seksi pelayanan umum kemudian ditandatangani Kasi/Sekcam/Camat dan distempel						kertas Laptop/Komputer	15 menit	Surat Dispensasi Nikah	
5.	Surat diserahkan kepada warga/pemohon					Selesai	kertas	5 Menit	Surat Dispensasi Nikah	

Ditetapkan di Daha Selatan pada
tanggal.02Januari 2023
CAMAT DAHA SELATAN

NAFARIN. SSTP, M.Si
Pembina
NIP. 19840625 200312 1 002

Sumber: Data Peneliti (2026)

Dalam pelaksanaan Program SIPOLA, pengiriman persyaratan dan komunikasi awal dilakukan melalui *WhatsApp*. Masyarakat dapat menyampaikan dokumen yang dipersyaratkan kepada petugas tanpa harus datang terlebih dahulu ke kantor kecamatan. Petugas kemudian memberikan informasi apabila terdapat persyaratan yang masih perlu dilengkapi. Setelah berkas dinyatakan lengkap, proses pelayanan dilanjutkan sesuai dengan tahapan yang tercantum dalam SOP.

Setelah seluruh proses administrasi selesai, masyarakat datang ke Kantor Kecamatan Daha Selatan untuk mengambil dokumen yang telah selesai diproses. Hal tersebut sesuai dengan konsep SIPOLA, yaitu masyarakat melakukan pengajuan dan komunikasi pada tahap awal secara online, kemudian mengambil hasil pelayanan secara langsung setelah dokumen selesai.

STIA AMUNTAI

Berdasarkan uraian tersebut, mekanisme Program SIPOLA dapat dipahami sebagai mekanisme pelayanan yang menggabungkan pengiriman berkas dan komunikasi secara online dengan penyelesaian serta pengambilan dokumen secara langsung. Mekanisme tersebut memungkinkan petugas melakukan pemeriksaan awal terhadap persyaratan sebelum masyarakat datang ke kantor kecamatan.

Dengan demikian, Program SIPOLA tidak menggantikan SOP pelayanan yang berlaku di Kecamatan Daha Selatan. SOP tetap menjadi pedoman dalam menentukan persyaratan, tahapan pelaksanaan, pihak yang terlibat, waktu pelayanan, dan keluaran pelayanan. Program SIPOLA berfungsi sebagai media pendukung pada tahap pengiriman berkas dan komunikasi awal antara masyarakat dengan petugas pelayanan. Sementara itu, pemeriksaan, verifikasi, penerbitan, penandatanganan, pengarsipan, dan penyerahan dokumen tetap dilaksanakan berdasarkan prosedur pelayanan yang berlaku.

Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan SIPOLA tidak hanya berkaitan dengan penggunaan *WhatsApp* sebagai media komunikasi, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana masyarakat menyampaikan persyaratan dan bagaimana petugas memberikan respons terhadap berkas yang diterima. Kejelasan persyaratan yang harus dikirim, pemeriksaan kelengkapan dokumen, komunikasi mengenai kekurangan berkas, serta kelanjutan proses pelayanan menjadi bagian penting dalam pelaksanaan Program SIPOLA. Oleh karena itu, kesesuaian antara mekanisme SIPOLA dengan SOP

pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam menilai efektivitas program.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan landasan konseptual yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana peneliti memahami fenomena yang diteliti serta arah analisis yang akan dilakukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran digunakan untuk menggambarkan hubungan antara transformasi digital pemerintahan, inovasi pelayanan publik, dan efektivitas pelaksanaan program SIPOLA di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital. Transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan dalam pola kerja, mekanisme pelayanan, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat. Hal ini diperkuat oleh kebijakan pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam konteks tersebut, inovasi pelayanan publik menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan. SIPOLA (Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil) merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan berbasis digital yang diterapkan di tingkat kecamatan. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi

masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara online, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan terstruktur.

Namun demikian, keberadaan inovasi tidak serta-merta menjamin keberhasilan pelayanan. Efektivitas suatu program sangat dipengaruhi oleh bagaimana program tersebut diimplementasikan di lapangan, termasuk kesiapan aparatur, kondisi masyarakat, serta dukungan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana SIPOLA dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, efektivitas dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Duncan, yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Duncan dalam Pohan, 2021:188). Ketiga indikator ini digunakan sebagai dasar untuk memahami keberhasilan implementasi SIPOLA.

Pencapaian tujuan berkaitan dengan sejauh mana SIPOLA mampu mencapai target pelayanan, seperti kecepatan proses, kemudahan akses, dan peningkatan kualitas layanan. Integrasi berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam membangun koordinasi dan komunikasi yang baik, baik secara internal maupun dalam menyosialisasikan program kepada masyarakat. Sementara itu, adaptasi berkaitan dengan kemampuan aparatur dan masyarakat dalam menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.

Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan bahwa efektivitas SIPOLA sebagai inovasi pelayanan publik

berbasis digital ditentukan oleh pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dalam pelaksanaannya. Ketiga aspek tersebut menjadi dasar dalam menganalisis sejauh mana SIPOLA mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

Gambar 2.4
Kerangka Pemikiran

