

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

Ahmad Annor<sup>1</sup>, Reno Affrian<sup>2</sup>, Nida Urahmah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
e-mail: ahmadannor3@gmail.com.

### ABSTRAK

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu program, kebijakan, atau layanan publik berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas berfokus pada bagaimana layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Adapun penelitian ini berdasarkan permasalahan yang ditemukan saat observasi yaitu Kehadiran pegawai yang jarang ada di kantor desa, Kurangnya Informasi Kepada Masyarakat, Kurangnya Kualitas Jaringan Internet. Setelah melaksanakan penelitian maka hasil yang di dapat terkait Efektivitas Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan yaitu sudah cukup efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA), Daha Selatan

### ABSTRACT

*Effectiveness is a measure of the extent to which a program, policy or public service succeeds in achieving its stated goals and has a positive impact on society. In the context of public services, effectiveness focuses on how the services provided can optimally meet the needs and expectations of the community. This research is based on problems found during observations, namely the rare presence of employees at the village office, lack of information to the community, lack of internet network quality. After carrying out the research, the results obtained regarding the effectiveness of the Direct Pick Up Online Service System (SIPOLA) at the Daha Selatan District Office, Hulu Sungai Selatan Regency are quite effective.*

**Keywords:** Efektivitas, Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA), South Daha

### PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus meningkat, kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien dan berkualitas juga semakin tinggi. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi canggih sangat penting untuk memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi dalam pelayanan, kita dapat memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang cepat, akurat dan memuaskan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui digitalisasi dan inovasi teknologi yang memungkinkan akses yang lebih mudah dan respons yang lebih cepat dari berbagai instansi pelayanan publik.

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu program, kebijakan, atau layanan publik berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas berfokus pada bagaimana layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Layanan yang efektif bukan hanya diukur dari outputnya, seperti jumlah layanan yang diselesaikan,

tetapi juga dari seberapa besar masyarakat merasakan manfaat dan kepuasan terhadap layanan tersebut.

Jika suatu layanan publik dirancang untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, efektivitasnya diukur dari dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat, seperti kemudahan akses, peningkatan kesejahteraan, atau kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat meliputi kejelasan prosedur, profesionalisme petugas, kecepatan layanan, serta kemampuan pemerintah atau penyedia layanan dalam menanggapi keluhan atau masukan masyarakat. Efektivitas yang tinggi memastikan bahwa layanan publik tidak hanya tersedia, tetapi juga mampu memberikan perubahan positif yang signifikan bagi kehidupan masyarakat.

Dalam upaya memenuhi peningkatan tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat yang terus berkembang, pemerintah secara aktif berusaha meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah mentransformasi berbagai platform layanan menjadi berbasis digital. Inovasi ini diterapkan di berbagai sektor, termasuk pendidikan, pelayanan publik, serta penyediaan informasi. Melalui digitalisasi, proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Di bidang pendidikan, misalnya, pemerintah menghadirkan platform pembelajaran online yang memungkinkan akses belajar dari mana saja. Dalam hal pelayanan publik, penerapan teknologi digital memfasilitasi pembuatan dokumen, pengurusan perizinan, dan pembayaran pajak secara online, yang mempercepat proses dan meminimalkan birokrasi. Sedangkan untuk penyediaan informasi, platform digital memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkini, akurat dan terpercaya terkait layanan pemerintah. Dengan demikian, upaya ini tidak hanya memperbaiki kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

SIPOLA adalah Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil yang dirancang oleh Kantor Kecamatan Daha Selatan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Melalui Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA), masyarakat Kecamatan Daha Selatan dapat mengakses berbagai layanan publik secara online dan langsung mengambil hasil layanan tersebut, sehingga mempermudah proses administrasi, mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pelayanan.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi sudah tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 4 Butir (c) yang menyebutkan bahwa, "Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik". Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan agar layanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan diterima dengan baik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "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". Sedangkan, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan publik adalah perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Lebih jelasnya, pelayanan publik dapat

diartikan sebagai usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dalam konteks ini, "orang lain" merujuk kepada masyarakat umum. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik berbasis digital adalah pendekatan yang memanfaatkan teknologi digital dan sistem elektronik untuk menyajikan layanan kepada masyarakat. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah meningkatkan efisiensi, aksesibilitas dan kualitas layanan publik melalui penerapan alat-alat teknologi informasi. Kepuasan masyarakat sangat penting dalam penggunaan layanan yang dicapai melalui kemudahan dan percepatan proses pelayanan. Salah satu contoh penerapan pendekatan ini adalah Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA), sebuah sistem yang diperkenalkan oleh Pemerintah Kecamatan Daha Selatan. Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) dirancang dengan tujuan untuk menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga layanan menjadi lebih cepat, efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Harbani Pasolong (2021:305-306), keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara "kepuasan pengunjung" dengan kualitas pelayanan.

Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) merupakan inovasi penting dalam peningkatan pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Daha Selatan yang berhasil mendapatkan peringkat 2 pada ajang Innovation Award 2024 oleh Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Sistem ini menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat seperti Surat Pindah, Surat Dispensasi Nikah, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) dan Surat Keterangan Ahli Waris. Namun, untuk sementara Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) lebih dikhususkan melayani pembuat Surat Pindah, karena surat lainnya seperti dispensasi nikah, SKTM dan Surat Keterangan Ahli Waris masih melibatkan pihak lain.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Permasalahan ini perlu diidentifikasi dan diatasi untuk memastikan bahwa Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

1. Permasalahan utama dalam pelaksanaan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) di Daha Selatan adalah ketidakhadiran pegawai di kantor dan kurangnya penguasaan teknis dalam mengoperasikan sistem. Hal ini menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam pelayanan, sehingga menghambat efektivitas program dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi yang seharusnya memudahkan administrasi (Sumber: Hasil Observasi).
2. Kurangnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat mengenai keberadaan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA). Akibatnya, banyak warga yang belum mengetahui bahwa kantor Kecamatan Daha Selatan menyediakan layanan cepat dan modern melalui sistem ini. Kurangnya sosialisasi dan komunikasi tentang fitur dan manfaat Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) mengakibatkan ketidaktahuan masyarakat tentang kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan (Sumber: Hasil Observasi).

3. Kurangnya kualitas jaringan internet di kantor Kecamatan Daha Selatan. Kondisi jaringan internet yang kurang baik menghambat akses dan penggunaan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) secara optimal. Koneksi yang tidak stabil atau lambat dapat menyebabkan gangguan dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. (Sumber: Hasil Observasi)

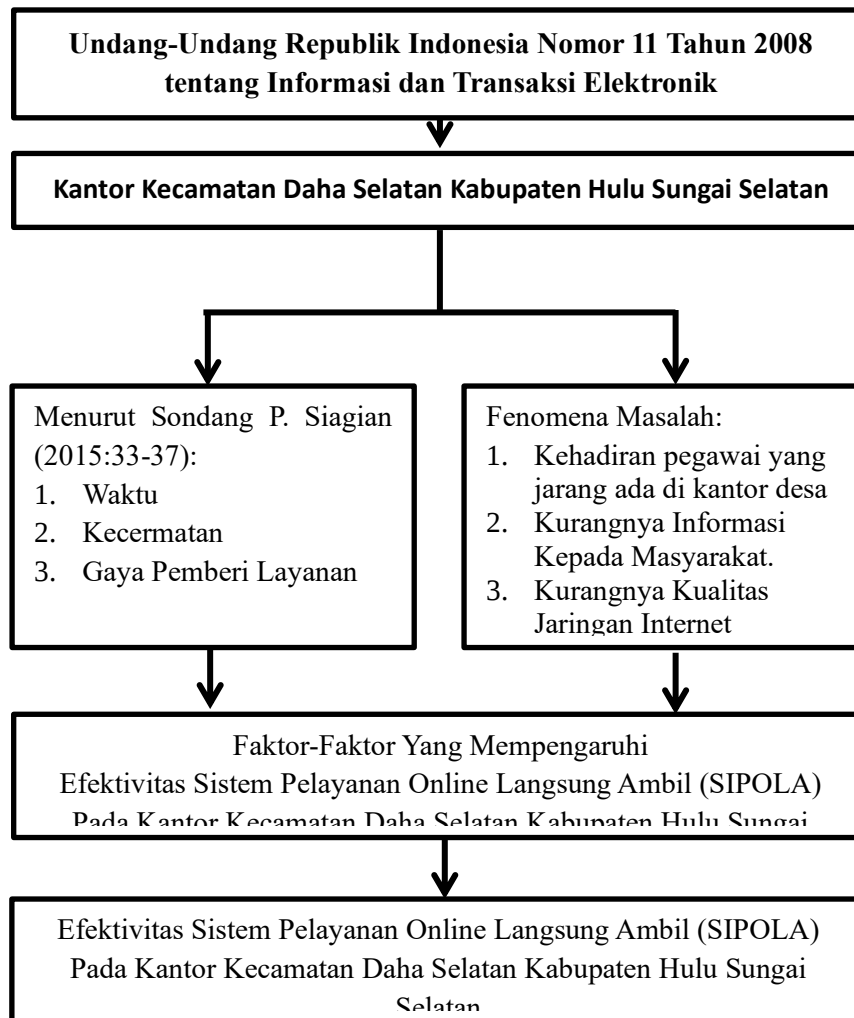
Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian mendalam dan menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul **“Efektivitas Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan”**.

## METODE

Menurut Harahap (Hasan dkk 2020:8) Penelitian kualitatif pada dasarnya dilakukan ketika sebuah masalah telah diteliti secara kuantitatif namun belum ditemukan solusinya secara memadai. Penelitian jenis ini cocok digunakan jika kita ingin menggali suatu masalah lebih dalam, terutama ketika sulit membuat asumsi atau dugaan awal. Salah satu karakteristik utama dari penelitian kualitatif adalah kesulitan dalam merumuskan hipotesis. Selain itu, karena pendekatannya yang mendalam dan terfokus pada proses, penelitian ini biasanya melibatkan sampel yang kecil, membutuhkan waktu yang cukup panjang, dan tidak menggunakan uji signifikansi.. (Hasan et al., 2020)

Penelitian ini berjalan berdasarkan kerangka penelitian agar penelitian berjalan dengan terstruktur yaitu:

Gambar 1  
Kerangka Penelitian



Sasaran dalam pelaksanaan penelitian agar penelitian ini mempunyai sasaran yang tepat yaitu:

Tabel 3.1  
Desain Operasional Penelitian

| Variabel                                | Indikator               | Sub Indikator                                   |
|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------|
| Menurut Sondang P. Siagian (2015:33-37) | 1. Waktu                | a. Tepat waktu<br>b. Ketepatan layanan          |
|                                         | 2. Kecermatan           | a. Kesesuaian Prosedur<br>b. Proses Sosialisasi |
|                                         | 3. Gaya Pemberi Layanan | a. Kemampuan/Kompetensi<br>b. Sarana Prasarana  |

#### A. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2017:104), Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam proses penelitian, karena inti dari penelitian adalah memperoleh data.

Jika peneliti tidak memahami cara yang tepat untuk mengumpulkan data, maka data yang diperoleh kemungkinan tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.. (Sugiyono, 2017)

Terkait penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data 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 merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terkait unsur-unsur yang tampak dalam suatu permasalahan dalam objek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses pengambilan data cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan komunikasi dua arah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik proses pengumpulan data dan informasi melalui pencairan dan penemuan bukti-bukti saat penelitian.

## B. Analisis Data

Pandangan Miles, Huberman and Saldana (Rita Fiantika, et.al 2022:68) terkait analisis data kualitatif, mereka melihat analisis data dibagi dalam tiga aliran aktivitas yang saling terhubung: (1) kondensasi data (*data condensation*), (2) presentasi data (*data display*), dan (3) inferensi/validasi (*conclusion drawing/verification*). Berikut ini akan dilihat lebih dekat masing-masing komponen tersebut. (Rita Fiantika et al., 2022)

1. Kondensasi data (*data condensation*)

Kondensasi data adalah proses yang melibatkan pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, abstraksi, atau transformasi data yang terdapat dalam seluruh catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya. Proses ini bertujuan untuk menyusun data agar menjadi lebih terfokus dan dapat diandalkan. Sepanjang penelitian kualitatif, kondensasi data dilakukan secara terus-menerus. Bahkan sebelum data dikumpulkan, peneliti secara tidak langsung memulai proses ini dengan menentukan kerangka konseptual, pertanyaan penelitian, dan metode pengumpulan data yang akan digunakan. Ketika data mulai terkumpul, langkah-langkah tambahan dalam proses kondensasi dilakukan, seperti meringkas, mengodekan, mengembangkan tema, mengelompokkan kategori, dan membuat catatan analitis. Proses ini terus berlanjut hingga laporan akhir penelitian disusun setelah pekerjaan lapangan selesai..

2. Tampilan Tata (*data display*)

Aliran utama kedua dalam aktivitas analisis data adalah penyajian data. Secara umum, penyajian ini berupa kumpulan informasi yang terstruktur dan ringkas, yang memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Dalam kehidupan sehari-hari, penyajian data dapat dilihat dari berbagai bentuk, seperti indikator bahan bakar, koran, hingga pembaruan status media sosial. Dengan

mengamati penyajian ini, peneliti dapat memahami perkembangan yang terjadi dan melanjutkan analisis atau tindakan berdasarkan wawasan yang diperoleh.

Di masa lalu, teks mendominasi sebagai format utama untuk menampilkan data kualitatif, misalnya dalam bentuk catatan lapangan yang sangat panjang. Namun, format ini sering kali dianggap melelahkan karena sifatnya yang terpisah-pisah, tidak simultan, kurang terstruktur, dan sangat besar. Jika hanya mengandalkan teks panjang, peneliti berisiko membuat kesimpulan yang terburu-buru, sepihak, atau tidak akurat. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan manusia dalam memproses informasi dalam jumlah besar, yang dapat membebani kemampuan analisis dan memicu pencarian pola yang disederhanakan..

### 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/ verification*).

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan aliran ketiga dalam proses analisis data. Pada tahap ini, peneliti menarik serta mengonfirmasi kesimpulan berdasarkan data yang telah terkumpul. Proses ini dimulai sejak tahap awal pengumpulan data, ketika peneliti kualitatif mulai menafsirkan makna dengan mengidentifikasi pola, memberikan penjelasan, mengungkapkan hubungan kausal, dan membangun asumsi.

Peneliti perlu bersikap fleksibel dan kritis dalam menghadapi kesimpulan awal. Walaupun kesimpulan pada awalnya mungkin belum jelas, seiring berjalannya waktu dan analisis yang lebih mendalam, kesimpulan tersebut akan menjadi lebih terarah dan rasional. Hasil akhir dari proses analisis ini sering kali baru muncul setelah pengumpulan data selesai, terutama jika volume catatan lapangan yang dianalisis cukup besar.

Faktor-faktor seperti metode pengkodean, strategi penyimpanan dan pengambilan data, serta tingkat keahlian peneliti sangat memengaruhi keakuratan dan kualitas kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, peneliti juga harus bekerja dengan efisien untuk memastikan bahwa hasil analisis dapat diselesaikan tepat waktu sesuai tenggat yang ditentukan.waktu

### C. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti memperpanjang waktu pengamatan, meningkatkan ketekunan selama proses penelitian, melakukan triangulasi, berdiskusi dengan rekan sejawat, menganalisis kasus-kasus negatif, menggunakan bahan referensi yang mendukung, serta melakukan pemeriksaan data oleh partisipan (*member check*). (Sugiyono, 2017)

#### 1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dalam pengujian kredibilitas data penelitian difokuskan pada verifikasi data yang telah diperoleh, dengan memastikan keakuratan data melalui pengecekan ulang di lapangan. Jika hasil pengecekan menunjukkan bahwa data tersebut benar, maka data tersebut dianggap kredibel, dan proses perpanjangan pengamatan dapat dihentikan.

#### 2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara lebih mendalam, terus-menerus, dan teliti, serta bersungguh-sungguh dalam

menganalisis data untuk mengatasi berbagai kesulitan yang mungkin muncul. Selama penelitian, peneliti sering mengunjungi lapangan untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan valid, dengan menggali informasi dari berbagai sumber yang relevan di lokasi penelitian.

### 3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai proses pengecekan data yang dilakukan melalui berbagai sumber, metode, dan waktu. Oleh karena itu, terdapat beberapa jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian, seperti triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu..

### 4. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi dalam konteks ini berfungsi sebagai pendukung untuk membuktikan data yang telah diperoleh oleh peneliti. Sebagai ilustrasi, data dari wawancara perlu diperkuat dengan bukti pendukung, seperti rekaman wawancara..

### 5. Mengadakan Membercheck

Membercheck adalah proses di mana peneliti melakukan pengecekan data yang diperoleh dengan melibatkan pemberi data. Tujuan dari proses ini adalah untuk memastikan sejauh mana data yang dikumpulkan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pemberi data. Jika data yang ditemukan telah disetujui oleh pemberi data, maka data tersebut dianggap valid dan kredibilitasnya meningkat. Namun, jika data yang diperoleh, termasuk interpretasi peneliti, tidak sesuai dengan pandangan pemberi data, maka diperlukan diskusi untuk menyelesaikan perbedaan tersebut. Apabila terdapat perbedaan yang signifikan, peneliti harus menyesuaikan temuannya agar selaras dengan informasi yang diberikan oleh pemberi data..

## PEMBAHASAN

### A. Efektivitas Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Adapun hasil dari penelitian terkait Efektivitas Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan berdasarkan teori efektivitas dari Sondang P.Siagian, sebagai berikut.

#### 1. Waktu

Waktu yaitu mampu tepat waktu dalam bekerja serta cekatan dan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna/pelanggan.

##### a. Tepat Waktu

Tepat waktu berarti kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, mencerminkan kepatuhan terhadap jadwal tanpa penundaan. Hal ini juga menunjukkan efisiensi waktu, di mana setiap kegiatan dijalankan secara optimal sehingga waktu tidak terbuang sia-sia dan sumber daya digunakan dengan baik.

Hasil wawancara mengenai indikator ketepatan waktu pelaksanaan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) di Kantor Kecamatan Daha Selatan menunjukkan bahwa layanan ini umumnya berjalan tepat waktu dan sesuai jadwal yang ditetapkan. Camat, Kasi Pelayanan Umum, serta beberapa aparat desa menyatakan bahwa Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) memungkinkan masyarakat memperoleh dokumen secara cepat tanpa menunggu

lama. Mayoritas masyarakat penerima layanan juga merasakan manfaat dari ketepatan waktu ini, di mana dokumen yang dibutuhkan dapat diambil sesuai dengan informasi di aplikasi. Namun, ada beberapa keluhan terkait keterlambatan yang mengakibatkan ketidakpuasan, seperti yang dialami oleh sebagian masyarakat yang harus bolak-balik karena dokumen belum selesai. Secara keseluruhan, meski ada kendala kecil, Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) sudah efektif dalam mendukung ketepatan waktu layanan publik di Kecamatan Daha Selatan.

b. Ketepatan Waktu

Kecepatan waktu berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan tugas atau mencapai hasil dengan tepat waktu atau lebih cepat dari jadwal yang direncanakan, tanpa mengurangi kualitas atau tujuan utama. Dalam konteks pelayanan publik, misalnya, kecepatan waktu yang baik akan membuat pelayanan dianggap lebih efektif jika masyarakat mendapatkan apa yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien.

Berdasarkan hasil Wawancara dan Observasi, Secara keseluruhan, Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) di Kecamatan Daha Selatan sudah efektif dalam mempercepat layanan administrasi bagi masyarakat. Wawancara dan observasi mengindikasikan bahwa sistem ini mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen secara tepat waktu dan efisien. Kecepatan layanan umumnya memuaskan, namun masih ada beberapa kasus yang menunjukkan potensi peningkatan agar kecepatan pelayanan bisa lebih konsisten. Dukungan fasilitas dan kedisiplinan pegawai sangat penting untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) di masa mendatang.

2. Kecermatan

Kecermatan merupakan hal penting saat memberikan pelayanan harus secara mendetail dan terarah agar tidak terjadi kesalahan saat pelayanan.

a. Kesesuaian Prosedur

Kesesuaian prosedur dalam konteks efektivitas merujuk pada sejauh mana prosedur yang telah ditetapkan diikuti dengan benar dan konsisten dalam suatu sistem atau proses pelayanan. Prosedur yang sesuai harus memandu tindakan pelaksana, sehingga tujuan atau hasil yang diinginkan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil Wawancara dan Observasi, secara keseluruhan, baik hasil wawancara maupun observasi menunjukkan bahwa kesesuaian prosedur dalam pelaksanaan SIPOLA di Kecamatan Daha Selatan sudah efektif. Prosedur yang jelas dan tertata membantu memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan secara cepat dan tepat waktu. Masyarakat merasakan manfaat dari penerapan prosedur yang baik ini, dengan adanya kepastian proses yang efisien serta pelayanan yang memenuhi ekspektasi. Pengelolaan prosedural yang efektif juga mendukung kinerja pelayanan yang lebih konsisten di kantor kecamatan dan kantor desa terkait.

b. Sosialisasi

Sosialisasi yang efektif memastikan bahwa semua pihak memahami bagaimana sistem bekerja, manfaatnya, dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk memanfaatkan layanan tersebut

Berdasarkan Hasil Wawancara dan Observasi, Secara keseluruhan, baik wawancara maupun observasi menunjukkan bahwa sosialisasi Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) di Kecamatan Daha Selatan belum efektif dalam menjangkau pihak terkait melalui rapat dan grup komunikasi digital. Namun, terdapat kekurangan dalam hal pelatihan khusus yang mendalam, yang dapat membantu memperkuat pemahaman teknis dari pihak desa dan masyarakat. Pemberitahuan dari aparat desa kepada masyarakat telah membantu meningkatkan pemahaman masyarakat, namun untuk efektivitas yang lebih optimal, sosialisasi yang lebih mendalam dan interaktif dapat mempertajam pemanfaatan sistem ini di masa mendatang.

### 3. Gaya Kepemimpinan

Gaya Pemberian Pelayanan merupakan cara dan kebiasaan pemberi pelayanan saat memberikan pelayanan seperti dalam membuat rasa nyaman kepada pelanggan.

#### a. Kemampuan/Kompetensi

Kemampuan atau kompetensi merujuk pada tingkat keahlian, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas mereka secara efisien dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Kompetensi ini sangat penting dalam menentukan apakah suatu pekerjaan atau program dijalankan dengan efektif.

Kemampuan atau kompetensi merujuk pada tingkat keahlian, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas mereka secara efisien dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Kompetensi ini sangat penting dalam menentukan apakah suatu pekerjaan atau program dijalankan dengan efektif.

#### b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana memainkan peran penting dalam mendukung efektivitas suatu sistem, program, atau layanan. Sarana merujuk pada alat, fasilitas, atau perangkat yang digunakan untuk menjalankan tugas, sedangkan prasarana mencakup infrastruktur fisik dan teknologi yang dibutuhkan untuk mendukung proses tersebut.

Berdasarkan Hasil Wawancara dan Observasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) di Daha Selatan telah tersedia dan belum efektif untuk mendukung proses administrasi berbasis online. Namun, terdapat faktor eksternal, seperti pemadaman listrik dan gangguan internet, yang masih mempengaruhi kelancaran sistem. Ke depan, peningkatan stabilitas jaringan internet dan kesiapan menghadapi kendala teknis dapat lebih dioptimalkan untuk memastikan layanan berjalan lancar tanpa gangguan yang berarti bagi masyarakat.

**B. Faktor Pendukung Efektivitas Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan**

Adapun faktor yang menjadi pendukung dalam proses Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil, meliputi sebagai berikut:

a. Komputer

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa faktor pendukung utama dari pelaksanaan proses Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) sangat diperlukan Komputer sebagai sarana dan prasarana untuk keberlangsungan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA)

b. Kemampuan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa kemampuan pegawai juga menjadi faktor pendukung untuk keberlangsungan kegiatan proses administrasi Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA).

**C. Faktor Penghambat Efektivitas Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) Pada Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan**

Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam proses Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil, meliputi sebagai berikut:

a. Jaringan internet yang tidak stabil

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait faktor penghambat jaringan internet karena ada di beberapa desa terdapat kesulitan dalam mengakses jaringan internet.

b. Pegawai yang jarang ada di kantor

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa dua faktor penghambat utama dalam pelaksanaan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) adalah ketidakhadiran pegawai pada jam pelayanan dan kurangnya kompetensi teknis dalam mengoperasikan sistem. Untuk itu, diperlukan peningkatan kedisiplinan kehadiran pegawai di kantor serta pelatihan teknis secara berkala agar pegawai dapat mengoperasikan Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) dengan lebih efisien dan profesional, guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

c. Sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa Sebagian masyarakat bingung dengan perubahan operasional pelayanan menjadi Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA), hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi.

**SIMPULAN**

Efektifitas terkait Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) dapat dikatakan cukup efektif dapat dilihat indikator dari penelitian yang telah dilaksanakan: Pertama, indikator Tepat Waktu dalam Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) sudah efektif karena masih ada masyarakat mendapatkan pelayanan kurang tepat waktu. Kedua, Indikator kecepatan pelayanan sudah efektif karena masih ada masyarakat dan karyawan mengalami kendala Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA). Ketiga, Indikator Kesesuaian prosedur

bahwa prosedur terkait Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) sudah efektif karena sudah jelas dan terarah. Keempat, Indikator proses sosialisasi terkait Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) belum efektif karena sosialisasi hanya dilakukan dengan aparat desa di rapat koordinasi, sedangkan masyarakat tidak mendapat sosialisasi secara langsung hanya melalui pamflet. Kelima, indikator kemampuan/kompetensi sudah efektif, karena Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) mempunyai fitur yang sederhana sehingga pegawai mudah menggunakan, sehingga Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) mempermudah pelayanan dan membantu masyarakat. Keenam, Indikator sarana dan prasarana jaringan internet belum efektif karena di beberapa desa ada yang susah dalam mengakses jaringan internet.

Adapun faktor yang mempengaruhi Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) yaitu: Faktor pendukung Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) yaitu komputer dan kemampuan pegawai, sedangkan faktor penghambat Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) yaitu jaringan internet yang sering tidak stabil, Pegawai jarang hadir saat waktu pelayanan dan kurang paham sistem Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) dan masyarakat yang kurang paham mengenai proses Sistem Pelayanan Online Langsung Ambil (SIPOLA) karena kurangnya sosialisasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administrais*, 6(2), pp. 160–168.
- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN



BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

Hasan, M. *et al.* (2020) *Metode Penelitian Kualitatif.*, PT. Global Eksekutif Teknologi, Sumatera Barat

Rita Fiantika, F., Wasil, M. and Jumiyati, S. (2022) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by Yuliatr Novita. Translated by PT. Global Eksekutif Teknologi. Sumatera Barat. Available at: [www.globaleksekutifteknologi.co.id](http://www.globaleksekutifteknologi.co.id).

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV. Alfabeta Bandung.