

ABSTRAK

Muhammad Ridzal Maulana: Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Lancar *Via Online* Di Kantor Lurah Parit Mayor. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui pelayanan lancar *via online* di Kantor Lurah Parit Mayor. Penelitian ini dilakukan karena adanya masalah mengenai rendahnya jumlah pengguna layanan *online* dibandingkan dengan layanan secara manual. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Campbell (dalam Mutiarin dan Zaivudin, 2014) untuk mengukur efektifitas program yang terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Informan penelitian dipilih menggunakan *teknik purposive sampling* dan *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan lancar *via online* di Kantor Lurah Parit Mayor kurang efektif, dikarenakan belum dapat memenuhi kriteria dari efektifnya suatu program. Dari lima indikator efektivitas, hanya satu indikator saja yang tercapai, yaitu indikator kepuasan terhadap program, hal ini disebabkan karena masih belum jelasnya alur mekanisme dalam memperoleh layanan *via online*, kemudian kurangnya konsistensi dari pihak penyelenggara dalam menjalankan program sehingga sosialisasi program menjadi kurang optimal. Adapun saran yang direkomendasikan adalah membuat alur mekanisme pelayanan lancar *via online* dengan benar, jelas, dan menarik di ruang loket pelayanan dan media sosial Kantor Lurah Parit Mayor, kemudian melakukan sosialisasi serta kerjasama dengan seluruh ketua RT dan RW di Kelurahan Parit Mayor, dan melakukan perencanaan strategis untuk meningkatkan pengguna pelayanan lancar *via online*.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Publik, *Online*.

ABSTRACT

Muhammad Ridzal Maulana. *The Effectiveness of Public Services Through Smooth Service Via Online at the Parit Mayor District Office. An Undergraduate Thesis. Public Administration Study Program. Social and Political Sciences Faculty. Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2023.*

This study aims to determine and analyze the effectiveness of public services through smooth service via online at the Parit Mayor District Office. This research was conducted because of the problem regarding the low number of online service users compared to manual services. This type of research uses a descriptive method with a qualitative approach. The theory used in this study is Campbell's theory (in Mutiarin and Zaivudin, 2014) to measure program effectiveness which consists of program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels, and achievement of overall objectives. Research participants were selected using purposive sampling and accidental sampling techniques. The types of data used were primary and secondary data, which were collected through interviews, observation, and documentation studies. The results of the study showed that the implementation of smooth service via online at the Parit Mayor District Office was less effective, because it did not meet the criteria for the effectiveness of a program. Of the five indicators of program effectiveness, only one indicator was achieved, such as the indicator of satisfaction with the program. This was due to the unclear flow of mechanisms for obtaining services via online, then the lack of consistency from the organizers in running the program so that program socialization became less than optimal. The suggestions in this study are to correctly, clearly and attractively make the flow of smooth service via online mechanism in the service counter room and social media the Parit Mayor District Office's account, then conduct socialization and collaboration with all community associations in Parit Mayor District Office, and implement planning strategy to increase smooth service via online users.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Online.*



RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “*Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Lancar Via Online Di Kantor Lurah Parit Mayor*”. Judul ini dipilih karena adanya masalah mengenai rendahnya jumlah pengguna layanan *online* dibandingkan dengan layanan secara manual yang disebabkan karena belum jelasnya alur mekanisme dalam memperoleh layanan, kemudian kurangnya konsistensi dari pihak penyelenggara dalam menjalankan program sehingga sosialisasi program menjadi kurang optimal. Selain itu Kantor Lurah Parit Mayor merupakan satu-satunya kantor lurah yang sudah menyediakan layanan *via online* dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat untuk mendukung keberhasilan pembangunan daerah menuju Pontianak *Smart City*. Perumusan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan publik melalui pelayanan lancar *via online* di kantor lurah Parit Mayor, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui pelayanan lancar *via online* di Kantor Lurah Parit Mayor.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Campbell (dalam Mutiarin dan Zaivudin, 2014) yang menyatakan bahwa terdapat lima indikator untuk mengukur efektifitas secara umum dan yang paling menonjol yaitu terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Adapun informan dalam penelitian ini adalah beberapa pegawai instansi Kantor Lurah Parit

Mayor serta beberapa masyarakat pengguna layanan PACAR *online*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan lancar *via online* di Kantor Lurah Parit Mayor kurang efektif. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaannya belum dapat memenuhi kriteria dari efektifnya suatu program. Dari lima indikator efektivitas, hanya satu indikator saja yang tercapai yaitu indikator kepuasan terhadap program, hal ini disebabkan karena kurangnya konsistensi dari pihak penyelenggara dalam menjalankan program sehingga menyebabkan terjadinya kendala dalam proses mencapai tujuan seperti belum jelasnya alur mekanisme yang disediakan dalam memperoleh layanan *via online*, kemudian belum adanya kerjasama dan sosialisasi dengan seluruh ketua RT dan RW, sehingga peran penting RT dan RW dalam menghimbau masyarakat untuk menggunakan layanan *online* belum dapat dijalankan secara optimal.

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah diharapkan Kantor Lurah Parit Mayor dapat membuat alur mekanisme pelayanan lancar *via online* di ruang loket pelayanan dan media sosial dengan tampilan menarik dan jelas agar mudah dimengerti masyarakat, kemudian diharapkan Kantor Lurah Parit Mayor dapat mengoptimalkan sosialisasi kepada masyarakat dan seluruh ketua RT dan RW di Kelurahan Parit Mayor agar peran fungsi ketua RT dan RW dalam menghimbau masyarakat untuk dapat menggunakan layanan *via online* dapat dijalankan.

Selanjutnya diharapkan Kantor Lurah Parit Mayor dapat memberikan reward kepada masyarakat dan ketua RT atau RW yang aktif dalam mempromosikan layanan online Kantor Lurah Parit Mayor, kemudian diharapkan Kantor Lurah Parit Mayor dapat mengoptimalkan sumber daya yang ada dan dapat melakukan pembelian smartphone untuk kantor lurah agar tidak lagi menggunakan smartphone pegawai kantor, kemudian diharapkan Kantor Lurah Parit Mayor dapat melakukan perencanaan strategis untuk dapat mengatasi faktor-faktor penghambat dalam mencapai tujuan program secara menyeluruh.