

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN DAN PELAPORAN ORGANISASI  
KEMASYARAKATAN MELALUI *WEBSITE* DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN  
POLITIK PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

NERIKA SYAIFILA PUTRI

NPP 32.0808

*Asdaf Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara*

*Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah*

Email: nerikasyafilaputri@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Prof. Dr. Drs. Sampara Lukman, MA

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** *The administration of community organization registration and reporting services in North Kalimantan Province has not been resolved, this is evidenced by the fact that there are still manual services even though services through the website have been implemented for a long time, there are still community organizations that are not registered due to the lack of socialization of the online system to the community.* **Purpose:** *The purpose of this study is to determine the level of effectiveness of community organization registration and reporting services through the website, to find out the obstacles and supporters and to find out efforts to overcome obstacles by the North Kalimantan Province National and Political Unity Agency.* **Method:** *This study uses a descriptive qualitative approach with primary and secondary data sources. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation.* **Results:** *The results showed that the registration and reporting services of community organizations are still not effective. This can be seen from the unachievement of activity targets for data collection of community organizations, the absence of governor regulations for the implementation of this online registration and reporting service, inadequate human resources. In addition, the unavailability of community satisfaction surveys so that we cannot know the results of the service. The efforts made to overcome these obstacles include the provision of computers or smartphones specifically for elderly community organizations and special assistance to support service delivery, recruitment of employees for the availability of adequate human resources, regulations on registration and reporting of community organizations through the website. It is necessary to create a community satisfaction index to determine the quality of services at the North Kalimantan Province National and Political Unity Agency.*

**Conclusion:** *Registration and reporting services for community organizations in North Kalimantan Province are still not effective because there are still many obstacles faced by the National Unity and Political Agency of North Kalimantan Province.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service, Community Organization*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Administrasi pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan di Provinsi Kalimantan Utara belum teratasi, hal ini dibuktikan masih adanya pelayanan secara manual padahal pelayanan melalui *website* sudah diberlakukan sejak lama, masih adanya organisasi kemasyarakatan yang tidak terdaftar dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap sistem *online* kepada Masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website*, untuk mengetahui kendala serta pendukung dan untuk mengetahui upaya dalam mengatasi penghambat oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/ Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan masih belum efektif. Hal ini terlihat dari belum tercapainya target kegiatan untuk pendataan organisasi kemasyarakatan, belum adanya regulasi gubernur untuk pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan pelaporan secara *online* ini, sumber daya manusia yang belum memadai. Selain itu, belum tersedianya survei kepuasan masyarakat sehingga belum bisa mengetahui hasil pelayanan. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain adalah penyediaan komputer ataupun *smartphone* khusus organisasi kemasyarakatan yang lanjut usia serta pendampingan khusus untuk menunjang dalam pemberian pelayanan, perekrutan pegawai untuk tersedianya sumber daya manusia yang memadai, peraturan tentang pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *webiste*. Perlu adanya pembuatan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara. **Kesimpulan :** Pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan di Provinsi Kalimantan Utara masih belum efektif dikarenakan masih banyaknya kendala yang di hadapi oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Organisasi Kemasyarakatan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah saat ini melaksanakan pembangunan nasional yang memiliki tujuan agar setiap warga negara terpenuhi kebutuhannya, baik itu dalam pelayanan publik seperti barang dan jasa, atau layanan administrasi dengan harapan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. publik yang baik namun kenyataannya sering mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan. Pemerintah di seluruh dunia telah mengeksplorasi cara-cara inovatif untuk memberikan layanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan warga (Qiu H, 2022). Bagi organisasi publik, inovasi adalah sarana untuk meningkatkan kualitas layanan, tetap kompetitif, bekerja secara efektif dan efisien dalam lingkungan pasar yang dinamis (Buchheim L, 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan efektif dan efisien yakni dengan memberikan pelayanan publik yang didasarkan dengan kepentingan umum, kepastian hukum, akuntabel, tepat waktu, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif tidak diskriminatif, cepat, mudah dan terjangkau oleh seluruh masyarakat.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan sesuai dengan aturan serta prosedur yang telah ditetapkan (Dadang, Suwanda,dkk 2021). Salah satu pelayanan publik yakni pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudia dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi oenyelenggaraan oelayanan publik agar lebih apik (Lukman,2021) Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat menyediakan akses yang lebih mudah dan cepat kepada organisasi kemasyarakatan di daerah-daerah untuk mengembangkan suatu organisasi tersebut. Seperti yang diterapkan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara.

Provinsi Kalimantan Utara yang terdiri dari 5 kabupaten dan 1 kota dengan 4 kecamatan yang memiliki 20 kelurahan. Luas wilayah Provinsi Kalimantan Utara 75.467,70 km<sup>2</sup>, menjadikannya salah satu provinsi dengan wilayah yang cukup luas di Indonesia. Berdasarkan jumlah Pulau, Provinsi Kalimantan Utara memiliki 196 pulau yang tersebar di beberapa Kabupaten/ Kota. 58,67 persen pulau yang ada di Provinsi Kalimantan Utara dimiliki oleh Kabupaten Bulungan. Berdasarkan proyeksi penduduk seperti pada tabel 1.1 di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Proyeksi Penduduk Provinsi Kalimantan Utara**

| NO | Tahun | Jumlah Penduduk |
|----|-------|-----------------|
|    |       | Jiwa            |
| 1. | 2020  | 699.725         |
| 2. | 2021  | 709.969         |
| 3. | 2022  | 720.059         |
| 4. | 2023  | 730.010         |
| 5. | 2024  | 739.778         |

*Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Utara,2025*

Berdasarkan table 1.1 diatas Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Utara ( Statistic of North Kalimantan Province) , jumlah penduduk di Provinsi Kalimantan Utara pada tahun 2020 sebanyak 699.725 sampai dengan pada tahun 2021 selalu mengalami kenaikan baik itu jumlah

penduduk mencapai 709.969 jiwa kemudian pada tahun 2022 mengalami kenaikan tingkat jumlah penduduk sebesar 720.059 jiwa. Pada tahun 2023 jumlah penduduk sebanyak 730.010 jiwa. Berdasarkan tahun 2024 jumlah penduduk meningkat sebesar 739.778 jiwa. Hal ini menjadi data bahwa jumlah penduduk Provinsi Kalimantan Utara meningkat tiap tahunnya.

Dengan adanya pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* ini diharapkan dapat memberikan peningkatan pelayanan seperti proses dan akses pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan dapat lebih mudah, cepat dan murah, pembinaan dan pemberdayaan organisasi kemasyarakatan dapat dilakukan secara maksimal, tersedianya data dan Informasi ormas secara digitalisasi. Munculnya komunikasi digital mempermudah integrasi branding dengan teknologi inovatif yang baru (Aroon et al, 2025). Hal ini tentunya Memudahkan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara dalam melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap keberadaan ormas. Terobosan tersebut diharapkan meningkatkan jumlah ormas yang mendaftarkan dan melaporkan keberadaan ormasnya dan dapat membantu dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keberadaan ormas di wilayah provinsi Kalimantan Utara.

Pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* merupakan inovasi pelayanan yang mempermudah dalam pekerjaan. Inovasi juga berperan dalam pertumbuhan organisasi karena menggunakan pengetahuan baru untuk mengubah proses atau menciptakan produk dan layanan yang layak secara komersial. Sumber pengetahuan baru dapat berupa teknologi terkini, hasil eksperimen, wawasan kreatif atau informasi. Inovasi terjadi ketika kombinasi ide dan informasi baru membawa perubahan positif (Dess, 2015). Selain itu juga menghemat waktu dan biaya bagi organisasi kemasyarakatan yang berada diluar dari ibukota. Namun setelah dua tahun inovasi ini digunakan ternyata masih ada organisasi kemasyarakatan yang mendaftar dan melaporkan kegiatan secara manual. Tantangan ini dipengaruhi karena banyaknya organisasi kemasyarakatan yang lanjut usia sehingga terkendala dalam penggunaan teknologi. Kurangnya sosialisasi kepada organisasi kemasyarakatan turut menjadi faktor penghambat.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Fenomena permasalahan dilatarbelakangi karena letak geografis Provinsi Kalimantan Utara sehingga memerlukan biaya dan tenaga, selain itu kurangnya konektivitas membuat mobilitas dari kabupaten ke kabupaten lain masih minim maka dari itu banyak organisasi kemasyarakatan di Provinsi Kalimantan Utara yang tidak terdaftar di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Supaya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas maka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik berorientasi untuk mengikuti perkembangan zaman dengan peraturan terkait pelayanan publik pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan dialihkan secara *online*

Namun pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan seperti penerbitan SKT maupun penertiban SKL di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara masih dilakukan secara manual, sehingga banyak berkas-berkas fisik dari organisasi kemasyarakatan yang tidak tertata dengan rapi dikarenakan ketersediaan tempat yang terbatas dan mengakibatkan arsip yang tidak tersusun rapi, karena data-data fisik ormas harus di *scan* ulang untuk mendapatkan data digital.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama yang dilakukan oleh (Zunnur Aini et al,2022) berjudul Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Lampung menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan publik berbasis *Web* pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Lampung berfungsi membantu masyarakat dalam mengajukan berbagai permohonan, baik permohonan bagi mahasiswa, Ormas dan WNA. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian lain karena sama-sama membahas pelayanan pemerintah dalam inovasi pelayanan dari manual secara online, menggunakan metode kualitatif. Namun, perbedaannya terletak pada teori yang digunakan, di mana penelitian ini menggunakan teori pengembangan sistem, sedangkan penelitian sekarang menggunakan teori efektivitas, selain itu adanya perbedaan lokasi penelitian.

Penelitian kedua oleh (Malau et al., 2022) yang berjudul Perancangan Dan Pembangunan Sistem Informasi Monitoring Organisasi kemasyarakatan Pada Badan Kesbangpol Sumatera Utara menemukan bahwa ini menjadi solusi penyelesaian permasalahan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Kesbangpol) Provinsi Sumatera Utara. Sistem ini akan membantu proses pendaftaran ormas, pelaporan kegiatan yang dilakukan oleh ormas, membantu pihak Badan Kesbangpol dalam melihat data ormas dan melakukan monitoring kegiatan ormas. Penelitian ini memiliki kesamaan karena menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaan terletak pada teori yakni peneliti saat ini menggunakan teori efektivitas sedangkan penelitian sebelumnya teori pengembangan dan perbedaan dalam lokasi penelitian.

Penelitian ketiga oleh (Candra Putra,2023) yang berjudul Implementasi Permendagri Nomor 57 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran dan Pengelolaan sistem informasi Organisasi Kemasyarakatan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Medan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan segi komunikasi bahwa pihak Kesatuan Bangsa dan Politik dalam penyampaian Permendagri Nomor 57 tahun 2017 bahwa dalam pelaksanaan pendaftaran para ormas telah berjalan dengan baik. Penelitian ini juga memiliki kesamaan dalam pembahasan mengenai pendaftaran ormas, penggunaan metode kualitatif, Namun, perbedaannya terletak pada fokus teori; penelitian sebelumnya menggunakan teori implementasi kebijakan, sedangkan penelitian sekarang menggunakan teori efektivitas.

Penelitian keempat oleh (Rachmayanti & Susanto, 2022) yang berjudul Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui *Website* Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance yang menunjukan bahwa Pemerintahan Desa Gegesikkidul menyelenggarakan suatu pelayanan pendaftaran penduduk dengan menggunakan *website* SINTREN, pengambilan kebijakan mengenai Pemerintahan Desa Gegesikkidul sebagai fasilitator antara masyarakat dengan *website* SINTREN untuk memberikan serta meningkatkan pelayanan bagi masyarakat desa. Penelitian ini juga memiliki kesamaan yakni untuk mengukur efektif suatu inovasi pelayanan yang dibuat oleh pemerintah sedangkan perbedaannya terdapat pada teori.

Peneliti kelima oleh (Rifki Surya et al,2025) yang berjudul Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bakesbangpol Kota Semarang sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat. kerangka teori yang digunakan oleh peneliti. Meskipun demikian, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama pada dimensi yang belum sepenuhnya maksimal dalam

penerapannya. Persamaan peneliti dengan Rifki Surya Permana S, Sri Suwitri dan Kismartini terdapat pada objek penelitian yakni membahas pelayanan Bakesbangpol, sementara perbedaannya terdapat pada teori yang digunakan, penelitian sebelumnya menggunakan teori kualitas pelayanan sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori efektivitas.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah (novelty) dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dalam bidang pelayanan administrasi secara online. Fokus utama dari penelitian ini adalah menganalisis efektivitas pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan teori efektivitas dari Gibsons et. All dan Stress dalam (Sumaryadi, 2005) yang belum digunakan secara spesifik dalam konteks daerah ini oleh penelitian terdahulu.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di daerahnya.

### **II. Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif menurut (Simangunsong, 2017) dengan metode pengambilan data menurut (Sugiyono, 2022) selanjutnya mengolah data menurut (Miles et al., 2014) untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai efektivitas pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial secara alami dan kontekstual, serta menggali informasi dari berbagai sumber secara komprehensif.

### **III. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Efektivitas Pelayanan Pendaftaran dan Pelaporan Organisasi Kemasyarakatan Melalui *Website* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara, dengan fokus pada sejauh mana tujuan berjalan sesuai harapan, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut. Pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan di Provinsi Kalimantan Utara diatur dalam Surat Edaran Gubernur Kalimantan Utara tentang Pendaftaran dan Pelaporan Organisasi Kemasyarakatan (Organisasi kemasyarakatan) di wilayah Provinsi Kalimantan Utara merupakan pedoman bagi organisasi kemasyarakatan dalam menjalankan aktivitas mereka secara legal dan teratur. Namun, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi tantangan, terutama rendahnya kesadaran masyarakat.

Dalam menilai efektivitasnya, digunakan teori Gibsons et. All dan Stress dalam (Sumaryadi, 2005) yang mencakup lima dimensi: produk atau produktivitas, efisiensi, kepuasan, mutu dan kualitas, dan fleksibilitas.

### **3.1.1 Produk atau Produktivitas**

Dalam dimensi produk atau produktivitas, pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *webiste* mencakup prosedur pelayanan dan hasil pelayanan. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya, seperti sosialisasi terkait inovasi pelayanan, partisipasi masyarakat masih menjadi kendala utama. Pemerintah berupaya meningkatkan kesadaran organisasi kemasyarakatan unruk melakukan pendaftaran dan pelaporan kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sehingga tersedianya data jumlah organisasi kemasyarakatan di Provinsi Kalimantan Utara.

### **3.1.2 Efisiensi**

Dari sisi efisiensi, telah ditinjau kesesuaian melalui tujuan organisasi, dilihat dari meningkatnya pendaftar dan pelapor tiap tahunnya. Selain tu juga tersedianya arsip digital merupakan bukti bahwa salah satu dari tujuan sudah tercapai. Meskipun adanya efisiensi waktu dalam pelayanan secara manual dan online, dinilai berjalan cukup baik, implementasinya belum sepenuhnya efektif karena pemerintah belum menyediakan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk melihat hasil pelayanan. . Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat seharusnya sudah tersedia dan sesuai dengan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

### **3.1.3 Kepuasan**

Dari diemensi kepuasan, Badan Kesatuan Bangsa dan Utara berupaya memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini tercermin dari kesigapan pelayanan yang cukup cepat melalui sistem digital, sikap dan etika petugas yang sopan, ramah, serta profesional, serta kenyamanan yang dirasakan masyarakat melalui kemudahan akses layanan berbasis *website*. Meski demikian, masih terdapat kebutuhan akan peningkatan sosialisasi dan pendampingan teknis, terutama bagi pemohon yang belum terbiasa dengan layanan digital, agar pelayanan dapat lebih merata dan inklusif di seluruh lapisan masyarakat.

### **3.1.4 Kualitas**

Dari sisi mutu dan kualitas, dalam proses pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang memiliki latar belakang pendidikan di atas jenjang SLTA. Selain itu juga sudah adanya kualifikasi pendidikan yang sesuai kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang cukup baik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara. Sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan. Namun sumber daya manusia yang ada di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang belum memadai namun dalam hal ini adanya upaya yang dilakukan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara yakni membuka rekrutmen pegawai formasi provinsi.

### **3.1.5 Fleksibilitas**

Dari dimensi fleksibilitas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara telah menunjukkan tingkat fleksibilitas yang baik dalam memberikan pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan. Hal ini tercermin dari kemampuan pegawai yang sudah beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis teknologi serta kesiapan sarana dan prasarana

pendukung. Meskipun masih terdapat kendala dari sisi penerima layanan, terutama anggota ormas yang belum terbiasa menggunakan teknologi, instansi ini tetap memberikan pelayanan secara manual sebagai bentuk penyesuaian. Strategi adaptasi yang diterapkan juga mencakup pendampingan langsung dan sosialisasi kepada masyarakat saat proses pelayanan berlangsung, yang menunjukkan responsivitas tinggi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di tengah perubahan sistem layanan.

Secara keseluruhan, meskipun sudah terdapat dasar hukum yang jelas dan berbagai upaya telah dilakukan, efektivitas pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* masih menemui sejumlah hambatan, terutama pada aspek partisipasi masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum maksimalnya penerapan prosedur kerja yang konsisten. Oleh karena itu, perlu peningkatan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat serta pembenahan sarana-prasarana untuk mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien di Badan Kesatuan Bangsa dan Provinsi Kalimantan Utara.

### **3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran dan Pelaporan Organisasi Kemasyarakatan Melalui *Website* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara**

Dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* di Provinsi Kalimantan Utara, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik menghadapi sejumlah faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas pelayanan yang dijalankan. Masih banyak organisasi kemasyarakatan yang mendaftarkan dan melaporkan secara manual. Hal ini karena faktor usia yang membuat kurang paham dalam penggunaan teknologi.

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi kendala. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara mengakui kekurangan pegawai hal tersebut ditandai dengan adanya pegawai yang merangkap dalam bekerja. Maka adanya usulan untuk merekrut CPNS melalui formasi pemerintah provinsi.

### **3.2 Upaya dalam Mengatasi Faktor Penghambat Efektivitas Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran dan Pelaporan Organisasi Kemasyarakatan Melalui *Website* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara**

Untuk mengatasi berbagai hambatan dalam pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara telah melakukan beberapa upaya strategis. dengan sosialisasi baik secara formal maupun non formal. Dapat dilakukan pada saat kegiatan kumpul rutin sehingga terbentuk komunikasi secara langsung. Selain itu juga memanfaatkan media sosial sebagai penyebaran sosialisasi.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan perlu membuat peraturan daerah yang fokus pada pelayanan pendaftaran dan pelaporan secara online. Suatu kegiatan harus memiliki regulasi yang menjadi payung atau landasan untuk terlaksana sesuai dengan tujuan. Karena kenyataannya pada saat ini belum adanya regulasi, untuk saat ini baru dikeluarkannya surat keputusan gubernur terkait pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website*.

Selain itu, pengawasan atau monitoring juga terus dilakukan untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana. Pengawasan ini mencakup verifikasi data ormas, pelaporan rutin (seperti laporan kegiatan dan keuangan), pembaruan dokumen dan memantau langsung kegiatan

dilapangan. Pengawasan yang baik diharapkan dapat meminimalisir penyimpangan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

### 3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari masih banyaknya permasalahan seperti masih adanya organisasi kemasyarakatan yang mendaftarkan dan melaporkan secara manual, belum tersedianya arsip digital, target dan realisasi kegiatan yang tidak sesuai, serta belum adanya regulasi atau peraturan daerah. Penilaian efektivitas dalam penelitian ini menggunakan teori Gibsons et. All dan Stress dalam Sumaryadi (2005) yang mencakup lima dimensi: produk atau produktivitas, efisiensi, kepuasan, mutu dan kualitas, dan fleksibilitas.

Dalam aspek *produk atau produktivitas*, ditemukan bahwa meningkatnya jumlah pendaftar dan pelapor organisasi kemasyarakatan melalui tiap tahun di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara. Tersedianya prosedur pelayanan yang memastikan kegiatan telah sesuai dengan alurnya. Namun dalam aspek ini masih ada beberapa kekurangan dalam hasil pelayanan yakni belum tersedianya survei kepuasan masyarakat.

Pada dimensi *efisiensi*, ditemukan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan terget waktu yang telah ditetapkan, adanya perbandingan waktu yakni lebih cepat dan hemat. Tercapainya tujuan yakni arsip digital merupakan bukti bahwa inovasi pelayanan ini dapat membantu dalam mempermudah pekerjaan.

Pada dimensi *kepuasan*, ditemukan bahwa pemberian pelayanan sudah memperhatikan sikap dan etika yang baik sehingga organisasi masyarakat merasa nyaman dan terbantu. Dengan memberikan sosialisasi dan pendampingan teknis, terutama bagi pemohon yang belum terbiasa dengan layanan digital, agar pelayanan dapat lebih merata dan inklusif di seluruh lapisan masyarakat.

Pada dimensi *mutu dan kualitas*, ditemukan bahwa sarana dan prasarana yang mendukung dalam pemberian pelayanan. Namun ditemukannya hambatan yakni pada sumber daya manusia, yang diaman adanya kurangnya jumlah sumber daya manusia yang tersedia di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara sehingga adanya pegawai yang merangkap dalam menangani pekerjaan.

Sedangkan dalam dimensi *fleksibilitas*, ditemukan bahwa pegawai yang sudah beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis teknologi serta kesiapan sarana dan prasarana pendukung. Meskipun masih terdapat kendala dari sisi penerima layanan, terutama anggota ormas yang belum terbiasa menggunakan teknologi, instansi ini tetap memberikan pelayanan secara manual sebagai bentuk penyesuaian.

Adapun faktor penghambat yang ditemukan meliputi masih adanya organisasi kemasyarakatan yang belum mengetahui inovasi pelayanan ini. Selain itu juga adanya pegawai yang merangkap dalam menangani pekerjaan. Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik telah melakukan berbagai upaya seperti yaitu dengan melakukan sosialisasi berkala untuk menyampaikan kepada organisasi kemasyarakatan mengenai pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* ini penting. Selain itu juga meluncurkan aplikasi yang berfungsi untuk pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan.

Terakhir Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara juga melakukan pemantauan terhadap upaya untuk melihat secara langsung kegiatan yang dilakukan organisasi kemasyarakatan apakah sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku. Namun upaya tersebut belum cukup untuk mengatasi seluruh tantangan yang ada.

#### IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* sudah berjalan namun belum efektif. Karena dilihat dari dimensi mutu dan kualitas yakni sumber daya manusia yang belum memadai, namun penerapan pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan berlangsung secara bertahap dan selalu dilakukan pemantauan dan evaluasi. Dari hasil pembahasan dapat dilihat adanya inovasi ini memberikan kemudahan pada masyarakat khususnya organisasi kemasyarakatan yang menjadi sasaran utama dalam penerapan inovasi ini. Selain itu adanya inovasi pelayanan dinilai cukup efektif karena memberikan efisien dalam hal waktu dan juga biaya yang dikeluarkan. Organisasi kemasyarakatan dapat melakukan kewajibannya dengan mendaftarkan keberadaannya dan melaporkan kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi masyarakat tersebut. Inovasi ini juga menciptakan adanya arsip digital dalam pengelolaan berkas-berkas khususnya terkait jumlah organisasi kemasyarakatan yang terdaftar di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara.
2. Masih adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website*, seperti masih adanya organisasi kemasyarakatan yang belum mengetahui inovasi pelayanan ini. Selain itu juga adanya pegawai yang merangkap dalam menangani pekerjaan.
3. Upaya yang dilakukan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* yaitu dengan melakukan sosialisasi berkala untuk menyampaikan kepada organisasi kemasyarakatan mengenai pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan melalui *website* ini penting. Selain itu juga meluncurkan aplikasi yang berfungsi untuk pendaftaran dan pelaporan organisasi kemasyarakatan yang berisikan fitur jumlah organisasi kemasyarakatan yang ada di Provinsi Kalimantan Utara, SOP pendirian organisasi kemasyarakatan, pengecekan organisasi kemasyarakatan yang akan habis masa berlakunya. Terakhir Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Utara juga melakukan pemantauan terhadap upaya untuk melihat secara langsung kegiatan yang dilakukan organisasi kemasyarakatan apakah sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama proses penyusunan penelitian ini, khususnya kepada keluarga, dosen pembimbing, dan instansi terkait. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan yang setimpal.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Z., & Yuliawati, D. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Lampung. *Jurnal SIMADA (Sistem Informasi Dan Manajemen Basis Data)*, 5(1). <https://doi.org/10.30873/simada.v5i1.3309>
- Aroon P. Manoharan, Lisa Hohensinn & Hsin-Ching Wu. (2025). Public Branding in the Digital Age: An Empirical Investigation of U.S. Cities. *International Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2311385>
- Badan Pusat Statistik, Kalimantan Utara Dalam Angka, 2025
- Buchheim, L., Krieger, A., & Arndt, S. (2020). Innovation types in public sector organizations: a systematic review of the literature. *Management Review Quarterly*, 70(4), 509–533. <https://doi.org/10.1007/s11301-019-00174-5>
- Candra Putra Manihuruk. (2023). Implementasi Permendagri Nomor 57 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Medan. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/22032>
- Dess, G., McNamara, G., & Eisner, A. (2015). *Strategic Management: Creating Competitive Advantages*: Vol. Tenth edit. McGraw-Hill. [https://openlibrary.org/books/OL28810616M/Strategic\\_Management](https://openlibrary.org/books/OL28810616M/Strategic_Management)
- Fernandes Simangunsong. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. ALFABETA
- I. Nyoman Sumaryadi. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*.
- Malau, W. A., Yahfizham, Y., & Putri, R. A. (2022). PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN SISTEM INFOORGANISASI KEMASYARAKATANI MONITORING ORGANISASI KEMASYARAKATAN PADA BADAN KESBANGPOL SUMATERA UTARA. *JISTech (Journal of Islamic Science and Technology)*, 7(2). <https://doi.org/10.30829/jistech.v7i2.14664>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook (3<sup>rd</sup> ed)*. Sage Publication

- Qiu, H., & Chreim, S. (2022). A tension lens for understanding public innovation diffusion processes. *Public Management Review*, 24(12), 1873–1893. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2021.1942532>
- R. S. P. Salim, S. Suwitri, and K. Kismartini, "KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ORGANISASI MASYARAKAT DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL) KOTA SEMARANG," *NOVA IDEA*, vol. 1, no. 4, pp. 321-334, Feb. 2025. [https://doi.org/10.14710/nova\\_idea.50644](https://doi.org/10.14710/nova_idea.50644)
- Rachmayanti, S. D., & Susanto, S. N. H. (2022). Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui *Website* Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance. *Administrative Law & Governance Journal*, 5(1).
- Sampara Lukman, D. S. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/12041>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwanda, Dadang, D. (2021). *Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/5915>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik