

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, atau lebih dikenal dengan singkatan Kesbangpol, merupakan sebuah lembaga yang memiliki peran penting dalam mengawasi, mengelola, dan mengembangkan kegiatan politik di negara ini. Yogyakarta merupakan kota yang memiliki sejumlah julukan yang menjadi gambaran akan kondisi kota tersebut. Di antara julukan itu adalah Kota Pelajar atau Kota Pendidikan. Yogyakarta memiliki sangat banyak organisasi Masyarakat dan politik, banyaknya organisasi politik membuat penyelenggara pemerintahan lebih memperhatikan sistem registrasi, agar dapat diakses dengan mudah. Yogyakarta sebagai kota pelajar tentunya memiliki banyak organisasi Masyarakat maupun politik yang dibentuk oleh mahasiswa, namun, masih cukup banyak organisasi Masyarakat atau politik yang belum terdaftar dalam Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Organisasi kemasyarakatan membantu bangsa berkembang. Organisasi massa adalah manifestasi kebebasan individu dan kelompok, yang juga merupakan aktualisasi demokrasi. Dalam konteks etika dan hukum, keberadaannya dilindungi dan pelaksanaannya dijamin oleh negara.

Badan kesatuan bangsa dan politik daerah Istimewa Yogyakarta memiliki tugas yang sangat berat dalam pelayanan administrasi organisasi kemasyarakatan, karena harus mengayomi sangat banyak organisasi Masyarakat maupun politik. Di kalangan mahasiswa saja sudah sangat banyak organisasi yang harus melakukan registrasi organisasi, contohnya GMNI, PMII, KAMMI, GMKI, KMHDI dan lain-lain.

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring

dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Pelayanan konvensional-normatif merupakan pelayanan publik standar yang mengharuskan pengguna layanan harus datang ke kantor. Pada pelayanan konvensional ini segala urusan pelayanan administrasi. Pada pelaksanaannya, pelayanan konvensional memiliki prosedur pelayanan pengurusan layanan administrasi, mulai dari melapor diri kepada petugas jaga, mengambil nomor antrian, menunggu dan mengantri untuk di panggil, menyerahkan berkas, kembali menunggu sementara berkas diproses dan selesai. Bagi pengguna layanan yang berkasnya tidak lengkap akan diminta untuk melengkapi berkasnya dan kembali lagi untuk memproses berkasnya.

Melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, mendorong Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan layanan berbasis elektronik baik di tata laksana internal birokrasi maupun proses pelayanan publik. Layanan berbasis elektronik dapat diterapkan untuk di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, dan sektor strategis lainnya.

Untuk mempermudah organisasi kemasyarakatan dalam melakukan urusan administrasi, Kesbangpol DIY menggunakan sistem kendali registrasi organisasi masyarakat dan politik (SIKRESNO) sebagai alat yang bertujuan untuk mempermudah seluruh organisasi dalam melakukan registrasi dan mempermudah dalam melakukan pengecekan terhadap organisasi yang belum melakukan registrasi. Namun, Apakah melalui Sistem kendali registrasi organisasi Masyarakat dan politik (SIKRESNO) ini dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah menjadi visi dalam penerapan SIKRESNO?

Sistem kendali registrasi organisasi masyarakat dan politik (SIKRESNO) mulai di kembangkan pada tahun 2023, sebelum tahun 2023 sudah ada layanan serupa terkhusus untuk organisasi Masyarakat yang beralamat [www.ormas.jogiaprov.go.id](http://www.ormas.jogiaprov.go.id) yang kemudian disederhanakan menjadi SIKRESNO. Pada awalnya hanya ada fitur untuk organisasi Masyarakat, tetapi SIKRESNO melakukan penambahan fitur pengguna untuk partai politik. Maka, pada SIKRESNO terdapat 2 jenis user yaitu organisasi Masyarakat dan organisasi politik. Tujuan dari penyederhanaan layanan ini adalah untuk mempermudah organisasi masyarakat maupun politik untuk melakukan laporan kegiatan yang telah dilaksanakan.

Layanan SIKRESNO yang diluncurkan oleh Kesbangpol DIY termasuk layanan inovasi dari layanan sebelumnya sehingga belum banyak penelitian yang membahas terkait pelayanan tersebut. akan tetapi pada layanan yang menggunakan website [www.ormas.jogiaprov.go.id](http://www.ormas.jogiaprov.go.id) terdapat satu penelitian yang membahas hal ini. peneliti mengambil dasar latar belakang dari penelitian yang dilakukan oleh Sefrina Khumaeroh yang berjudul PERANAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PENGAWASAN ORGANISASI KEMASYARAKATAN DI DAERAH ISTIMEWA, penelitian tersebut berfokus dalam penelitian layanan website yang mengatur organisasi masyarakat di provinsi yogyakarta. penelitian tersebut menghasilkan pada tahun 2017 terdapat organisasi masyarakat yang telah terdaftar dan mendapatkan surat keterangan terdaftar oleh pihak Kesbangpol sebanyak 799 organisasi masyarakat. terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh Kesbangpol dalam mengkoordinir organisasi masyarakat hal ini dibuktikan dengan kurangnya partisipasi organisasi masyarakat dalam komunikasi kepada pihak Kesbangpol sehingga pendataan yang dilakukan oleh Kesbangpol melalui website [www.ormas.jogiaprov.go.id](http://www.ormas.jogiaprov.go.id) belum cukup efektif dalam menangani organisasi masyarakat yang ada di Provinsi Yogyakarta.

Banyak evaluasi dan kekurangan dalam layanan sebelumnya, Kesbangpol melakukan inovasi dalam pelayanan organisasi masyarakat dengan meluncurkan layanan melalui SIKRESNO, dalam penelitian ini akan membahas terkait keefektivan pelayanan administrasi organisasi masyarakat melalui SIKRESNO. peneliti mengambil dasar latar belakang dari penelitian sebelumnya untuk pembaharuan penelitian dimana dari hasil penelitian sebelumnya kurang efektif

dalam melayani organisasi masyarakat menggunakan fitur sebelumnya sehingga peneliti memperbaharui penelitian dengan fitur yang lebih baru yaitu SIKRESNO.

Kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama dalam mencapai suatu pelayanan prima. Hal tersebut merupakan wujud prestasi yang dimiliki oleh pemerintah. Berdasarkan pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa kantor organisasi negara, perusahaan, yayasan gratis yang didirikan oleh hukum untuk latihan bantuan publik dan elemen sah lainnya yang dibingkai secara eksklusif untuk kegiatan layanan publik. Oleh karena itu, pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai aturan umum penyelenggaraan pelayanan publik yang memuat standard pelayanan maksimal yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, transparansi, keadilan yang merata, tepat waktu dan tepat guna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif layanan Sistem kendali registrasi organisasi masyarakat dan politik (SIKRESNO). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang terdiri dari observasi, wawancara. Menurut Kettner, Moroney dan Martin menjelaskan bahwa terdapat kriteria penilaian apakah suatu program efektif atau tidak, yaitu Effort (Upaya), Cost Efficiency (Efisiensi Biaya), Result (Hasil), Cost Effectiveness (Efektivitas Biaya) dan Impact (Dampak) (Kurnia Sari Intan, 2022). Sedangkan menurut Beni Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi (Rezki et al., 2022).

Berdasarkan hasil pengamatan diawal, untuk mencapai efektivitas pelayanan administrasi organisasi kemasyarakatan yang ada di DIY maka kesbangpol DIY mengeluarkan suatu inovasi layanan yang bernama sistem kendali registrasi organisasi Masyarakat dan politik (SIKRESNO). Namun, pada penerapannya terdapat beberapa kendala yang didapatkan dalam penerapan layanan SIKRESNO, yang pertama adalah belum adanya layanan simpan upload pada layanan SIKRESNO sehingga membuat organisasi kurang nyaman dalam menggunakan layanan tersebut karena harus menginput ulang apabila terjadi

kesalahan pada perangkat yang digunakan. Yang kedua adalah kurangnya pemahaman pengurus organisasi terkait penggunaan layanan berbasis digital, sehingga mempersulit kesbangpol DIY dalam mengefektifkan jumlah penggunaannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi organisasi kemasyarakatan melalui SIKRESNO di Kesbangpol DIY?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sasaran penelitian merujuk pada pencapaian yang diinginkan dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian harus memiliki manfaat dan tujuan yang terdefinisi dengan jelas. Tanpa adanya arah manfaat dan tujuan yang terperinci, penelitian tidak akan berjalan lancar dan mungkin tidak akan mencapai hasil yang diharapkan. Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas layanan SIKRESNO dalam meningkatkan partisipasi organisasi masyarakat dan politik dalam melakukan administrasi.
2. Untuk mengetahui hambatan dan tantangan layanan SIKRESNO

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat Teoritis:

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada tingkat teoritis dengan menyediakan informasi atau pemikiran yang berharga bagi instansi terkait. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber kajian dan referensi untuk penelitian serupa yang akan dilakukan di masa mendatang.

Manfaat Praktis:

- a. Bagi Penulis/Peneliti: Penelitian ini dapat memberikan penulis atau peneliti peningkatan wawasan serta kelanjutan pemikiran terhadap masalah yang diidentifikasi selama penelitian, sekaligus menambah pengalaman dalam ranah penelitian.
- b. Bagi Kesbangpol DIY: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Kesbangpol DIY dalam mengelola layanan

SIKRESNO.

c. Bagi Pembaca: Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan berharga bagi pembaca dan pihak lain sebagai sumber informasi serta referensi untuk peneliti berikutnya yang tertarik dalam penelitian mengenai efektivitas layanan SIKRESNO.

### **1.5 Sistematika BAB**

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan dan Manfaat serta Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada ini berisi tentang teori-teori atau pendapat ahli yang terkait dengan topik yang akan diteliti antara lain Efektivitas layanan berbasis online, penelitian terdahulu.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Defenisi Konsep, Kategorisasi, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, Deskripsi Lokasi Penelitian.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan tentang hasil pembahasan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil penelitian.