

# INOVASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL

Oleh:

Rahmadhani Rizky Susanta,

Ilmi Usrotin Choiriyah

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2023

# LATAR BELAKANG

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung



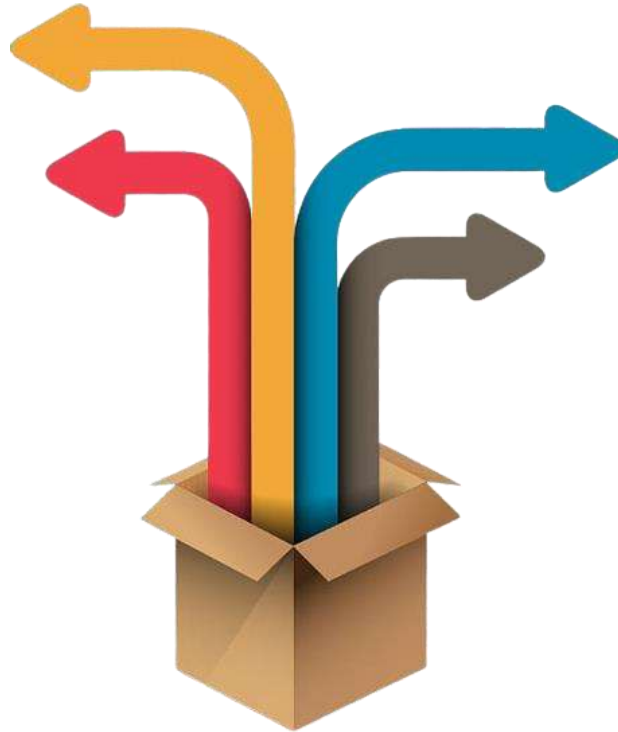
Konsep pelayanan publik pada intinya berkaitan dengan kegiatan penyediaan jasa untuk masyarakat, pelayanan tersebut bisa dilakukan oleh pemerintah ataupun pihak lain atas nama pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik memerlukan konsep, desain, tata nilai dan system yang berbeda dengan pelayanan yang bersifat pribadi.

Public Service

# LATAR BELAKANG

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau SIPRAJA adalah salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang dibangun pada awal tahun 2018, berbasis aplikasi dan website.

SIPRAJA merupakan pelayanan pemerintah yang sudah terintegrasi dari tingkat desa, kecamatan hingga tingkat kabupaten. Hal ini menjadi satu-satunya pelayanan publik digital terintegrasi yang ada di Provinsi Jawa Timur.



Proses pengembangan aplikasi SIPRAJA sebagai mal pelayanan publik digital mulai dari pertama kali diluncurkan yaitu versi 1,0 yang memberikan layanan di tingkat desa dan tingkat kecamatan melalui aplikasi. Versi 2.0 dengan membawa pembaharuan layanan vertikal yang diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah pada tingkat Kabupaten. Hingga versi 3.0 yang terbaru terdapat penambahan layanan dari instansi di tingkat kabupaten dan layanan yang berasal dari non pemerintahan. SIPRAJA 1, 2 dan 3 lebih mengutamakan pelayanan publik arti sempit, berupa pelayanan dokumen administrasi.

# PERTANYAAN PENELITIAN (Rumusan Masalah)



- ⇒ **Rumusan Masalah** : Penerapan inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai pelayanan publik digital
- ⇒ **Pertanyaan Penelitian** : Bagaimana inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai pelayanan publik digital?

# PENELITIAN TERDAHULU

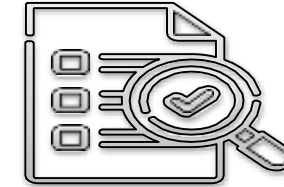
(Lestari et al., 2021) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) di Era Pandemi Covid-19”. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya untuk mengatasi keterbatasan pelayanan publik secara langsung demi mencegah penyebaran covid-19, sehingga diperlukan sebuah inovasi berbasis digital dalam pelayanan publik agar efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan, penulis menemukan bahwa penggunaan *e-government* masih membutuhkan pematapan serta pematangan dalam hal kualitas pelayanan seperti efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), reliabilitas (*reliability*), dan dukungan masyarakat (*citizen support*). Implikasi dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik berbasis digital

# METODE



## Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif



## Fokus Penelitian

Inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Pelayanan Publik Berbasis Digital dengan menggunakan indikator karakteristik inovasi menurut Rogers untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik



## Indikator Karakteristik Inovasi Menurut Rogers

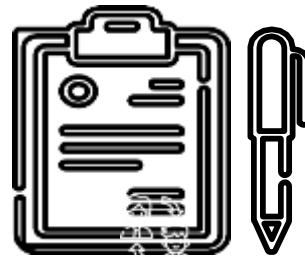
- *Relatif Advantage* (Keunggulan Relatif)
- *Compatibility* (Kesesuaian)
- *Complexity* (Kerumitan)
- *Trialability* (Kemungkinan Dicoba)
- *Observability* (Kemudahan Diamati)



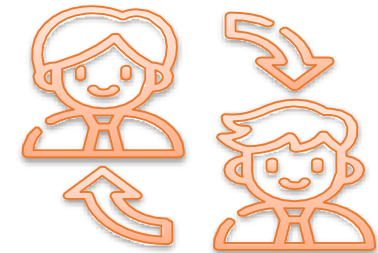
# METODE



**Lokasi Penelitian**  
Sekertariat Daerah Kabupaten Sidoarjo



**Teknik Pengumpulan Data**  
Wawancara, Observasi, dan  
Dokumentasi



**Teknik Penentuan Informan**  
Teknik Purposive Sampling

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 1. *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif)

Adanya inovasi pelayanan yang baru ini lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik lewat aplikasi ataupun *website* melalui gawai, dengan berbagai jenis pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo yang sudah terintegrasi dalam tingkatan Pemerintah Desa/Kelurahan, Kecamatan maupun Kabupaten. Hal ini menjadi terobosan baru bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk menjawab masalah kesulitan dan kebingungan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, karena semua jenis layanan sudah terintegrasi dalam SIPRAJA. Sehingga saat ini masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih baik melalui pelayanan publik. SIPRAJA memiliki banyak keuntungan dan keunggulan diantaranya memudahkan masyarakat dalam menerima informasi pelayanan publik dan tentunya lebih mudah menjangkau pelayanan hanya melalui 1 (satu) aplikasi dan sudah dapat mengakses segala jenis layanan.



# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi yang dapat memudahkan dan juga menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, inovasi pelayanan SIPRAJA tentunya dapat diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwasannya kesesuaian dari inovasi SIPRAJA sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat, namun hal itu pasti akan berubah-ubah dan dapat diminimalisir dengan adanya monitoring dan evaluasi setiap bulannya. Dan juga sangat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat, bersifat fleksibel karena sidoarjo merupakan wilayah industri yang sebagian besar penduduknya merupakan pekerja jadi masyarakat dapat mengakses pelayanan pemerintah kapan saja.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3. *Complexity* (Kerumitan)

Kerumitan memahami dalam menggunakan inovasi yang baru dan prosedur yang harus dilakukan. Inovasi pelayanan SIPRAJA bukanlah hal yang rumit karena prosedurnya yang tidak sulit, tujuan pelayanan SIPRAJA untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus segala sesuatu kebutuhan layanan dengan hanya melalui aplikasi atau *website*. Dalam penggunaannya, masyarakat hanya perlu mendaftarkan diri sebagai pengguna dengan Nomor Induk Kependudukan yang nantinya akan diverifikasi oleh operator Desa/Kelurahan sesuai domisili. Jika proses pendaftaran akun selesai masyarakat sudah bisa menggunakan dan mengakses segala jenis layanan yang ada di SIPRAJA, pengiriman berkas persyaratan secara langsung melalui aplikasi atau *website* SIPRAJA tanpa harus ke kantor Desa/Kelurahan atau Kecamatan ataupun kantor instansi yang memberikan layanan.

# LANJUTAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwasannya tingkat kerumitan SIPRAJA bagi pengguna relatif rendah, hanya saja masyarakat belum terbiasa mengakses secara online dan pada server aplikasi yang masih belum memenuhi mengakibatkan performa aplikasi belum maksimal. Dan bagi operator tingkat kerumitannya tidak ada karena by sistem, akan tetapi adapun kerumitan yang dialami oleh customer service atau operator di tingkat desa/kelurahan jika masyarakat belum sepenuhnya memahami teknologi. Aplikasi SIPRAJA sudah didesain agar dengan mudah masyarakat mengakses aplikasinya dan pemerintah yakin masyarakat dengan mudah memahami dan menggunakan aplikasi tersebut karena memperhatikan masyarakat sidoarjo merupakan pengguna layanan online terbesar di provinsi Jawa Timur.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 4. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba)

Suatu inovasi dimana dapat diuji cobakan dalam batas tertentu. Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian dalam inovasi pelayanan yang bersangkutan. Layanan inovasi SIPRAJA telah diuji coba pada bulan September 2020 namun masyarakat belum banyak yang memanfaatkannya, karena memang masyarakat masih ragu pada pelayanan ini terkait dengan aman atau tidaknya dokumen yang dikirimkan dan karena dokumen yang di kirim merupakan dokumen identitas yang khawatir jika tersebar. Setelah melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas SIPRAJA maka adapun beberapa keunggulan yaitu masyarakat tidak perlu datang dan mengantri untuk mengakses layanan publik. Selain memiliki keunggulan, inovasi pelayanan SIPRAJA juga mempunyai kelemahan yaitu operator atau *customer service* yang berada pada Desa/Kelurahan bertugas sebagaimana mestinya yaitu verifikasi pengguna yang mendaftarkan akun dirasa kurang cepat dalam merespon permintaan verifikasi akun. Kekurangan lain yang terjadi pada aplikasi SIPRAJA masih ditemukan aplikasi *error* dan kesulitan *log in* akun pada aplikasi.

# LANJUTAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwasannya uji coba inovasi SIPRAJA sudah dilakukan cukup lama, 7 (tujuh) bulan sebelum diresmikan. Dan proses uji coba ini sekaligus dilakukan evaluasi. Tahapan uji coba berjalan dengan lancar, hanya saja mengalami gangguan-gangguan teknis kecil seperti pada jaringan dan juga pada praktiknya masyarakat masih kebingungan dalam penggunaannya, karena merupakan hal baru.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Dimana kemudahan untuk diamati pada inovasi pelayanan SIPRAJA ini menilai sejauh mana hasil suatu inovasi terlihat oleh orang lain, semakin mudah bagi individu untuk melihat sebuah hasilnya semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi. Pelayanan inovasi SIPRAJA ini dapat diakses dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Setelah melihat prosedur/proses pelayanan inovasi SIPRAJA, tentunya keseluruhan proses dengan mudah dijalankan ataupun diamati. Se jauh mana pelayanan inovasi SIPRAJA ini dapat terlaksana dan memberikan keuntungan serta kemudahan bagi masyarakat yang ingin memenuhi berbagai macam kebutuhan dalam pembuatan administrasi layanan pemerintah. Inovasi SIPRAJA memiliki prosedur yang mudah dipahami dan juga tidak berbelit-belit. Tentunya memberi kemudahan bagi pegawai dan juga masyarakat dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan SIPRAJA ini, guna melakukan pelayanan yang efektif dan efisien SIPRAJA dianggap sebagai inovasi pelayanan yang berdampak positif bagi masyarakat, karena layanan ini memudahkan untuk tidak mengantri dan juga menghemat biaya.



# LANJUTAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwasannya hasil penerapan aplikasi SIPRAJA rata-rata sudah bagus, hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan 24 jam meskipun tidak semua jenis layanan yang tersedia. Dan sudah ada mekanisme untuk mengukur kinerja bagi operator. Tentunya tidak selalu berjalan mulus, karena dengan adanya pelayanan online ini adapun pihak yang merasa dirugikan disebabkan tidak ada lagi celah untuk melakukan gratifikasi dan tentunya monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap.

# SIMPULAN

Penerapan inovasi pelayanan publik Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ditinjau dari pembahasan. 1) *Relative advantage* bahwa inovasi pelayanan publik SIPRAJA tentunya memberikan keuntungan bagi pengguna aplikasi SIPRAJA dan sudah dikatakan baik serta aplikasinya sudah berjalan dengan prosedur dan mekanisme yang diharapkan, sebelum adanya inovasi SIPRAJA tidak sedikit masyarakat yang kebingungan terkait prosedur dan mekanisme dalam mengakses pelayanan karena banyaknya aplikasi yang digunakan dan juga tentunya dalam pelayanan publik satu pintu berbasis aplikasi ini mempermudah jalur birokrasi dalam pembuatan administrasi layanan pemerintah. 2) *Compatibility* setelah membandingkan kesesuaian terhadap inovasi sebelumnya dengan inovasi yang sekarang, tentunya sangat berbeda karena inovasi sebelumnya yang masih manual dan saat ini sudah berbasis aplikasi. Hal ini juga sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat, namun hal itu pasti akan berubah-ubah dan dapat diminimalisir dengan adanya monitoring dan evaluasi setiap bulannya.

# LANJUTAN

3) *Complexity* atau kerumitan memahami dalam penggunaan inovasi SIPRAJA dirasa tidak sebanyak pada pelayanan manual karena pelayanan ini dipermudah dengan adanya aplikasi. Tingkat kerumitan bagi pengguna aplikasi SIPRAJA relatif cukup rendah, hanya saja masyarakat belum terbiasa mengakses secara online dan pada server aplikasi yang masih belum memenuhi mengakibatkan performa aplikasi belum maksimal. Dan bagi operator tingkat kerumitannya tidak ada karena by sistem, akan tetapi adapun kerumitan yang dialami oleh customer service atau operator di tingkat desa/kelurahan jika masyarakat belum sepenuhnya memahami teknologi. 4) *Trialability* atau kemungkinan dicoba dalam aplikasi SIPRAJA telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan bagi pengguna aplikasi dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Tahapan uji coba berjalan dengan lancar, hanya saja mengalami gangguan-gangguan teknis kecil seperti pada jaringan dan pada praktiknya masyarakat masih kebingungan karena merupakan hal baru. 5) *Observability* hasil dari penerapan inovasi SIPRAJA rata-rata sudah bagus, hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan 24 jam meskipun tidak semua jenis layanan yang tersedia. Dan sudah ada mekanisme untuk mengukur kinerja bagi operator.

# UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan tulisan yang berjudul “Inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Pelayanan Publik Digital” dengan baik. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kendala dalam penulisan karya ilmiah ini, namun berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa dan dukungan berbagai pihak, kendala tersebut dapat diatasi. Ucapan terima kasih kami sampaikan juga kepada pihak-pihak yang membantu dan terlibat untuk menyelesaikan tulisan artikel ini serta kepada seluruh jajaran bagian pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu dalam melengkapi data informasi dalam penulisan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan ini.

# REFERENSI

- [1] Riesa Sellfia, N., Dayat, U., & Aryani, L. (n.d.). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun purwakarta*. 18(4), 2021–2590. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- [2] PermenPANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, (2014).
- [3] Hayat. (2018). *Kebijakan Publik*. Intrans Publishing.
- [4] Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur, & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283–304. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.77>
- [5] Syafiie, I. K. (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bumi Aksara.
- [6] Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 1 (2009).
- [7] Wibowo, A. ari, P. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3, 42–49.
- [8] Labib, M. M. (2022). Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur Yang Baik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(Inovasi Pelayanan Publik), 95–103.
- [9] Firda, T., Maruao, A., Maolana, P., Hidayani, A., Wijaya, C. S., & Ardiansyah, F. (2020). MINISTRATE Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya. In *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah* (Vol. 2, Issue 1).
- [10] Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Budi Utama.
- [11] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta

# LANJUTAN

- [12] Hapsari Aprilia, G. M. R. N. S. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(Inovasi Pelayanan Publik), 283–304.
- [13] Hamdam, I. A. A. M. T. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui UP3SK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. *Jurnal Administrasi Publik*, 6, 252–264.
- [14] Zulfikar Andi M, M. N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. *Jurnal Unismuh*, 2, 1177–1193.
- [15] Pratiwi Mutiara, S. A. T. (2018). Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong TA” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24, 139–148.
- [16] Idwar, M. W. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2, 102–112.



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
SIDOARJO



# TERIMA KASIH

