

EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SIPRAJA (SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO)

Bunga Fadilah Senja Putri Sugiyono

192020100054

Dosen Pembimbing :

Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus 2023

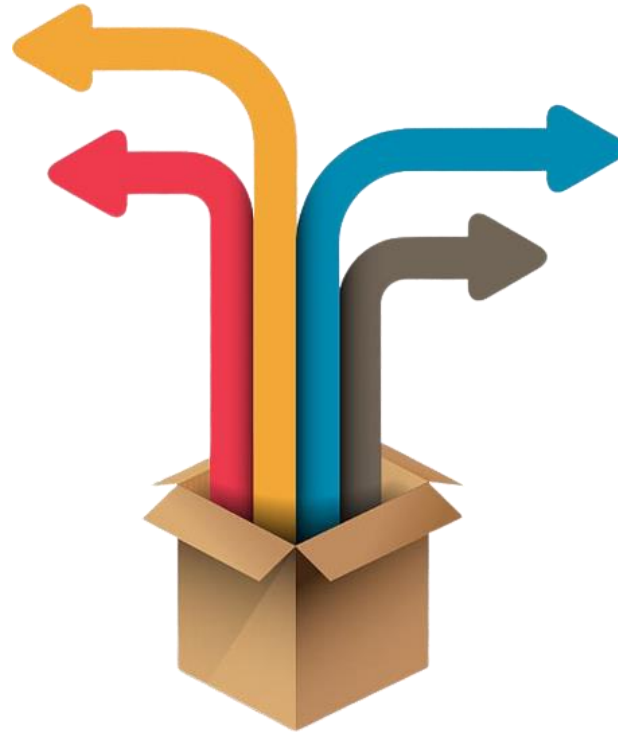
Latar Belakang

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah berbagai jenis suatu barang maupun jasa yang diberikan oleh pemerintah, salah satu bentuk pelayanan public seperti pelayanan penduduk.

Administrasi Kependudukan

Adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik



Efektivitas Program

Adalah sebuah penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut.

Aplikasi SIPRAJA

Merupakan layanan berbasis online yang berasal dari ide kreatif orisinal dan bersifat baru serta memberikan manfaat yang mudah, cepat, dan bersifat transparan sehingga masyarakat bisa memantau proses pelayanannya.

Latar Belakang

Pelayanan publik sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat dari barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diberikan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik.



Keberhasilan suatu program dapat dilihat dari mekanisme dan proses suatu kegiatan yang dilakukan dilapangan. Ada empat indikator dalam teori efektivitas menurut pendekatan Siagian antara lain: a. Sumber daya b. jumlah dan mutu pelayanan yang diberikan berdasarkan sumber daya, c. Batas waktu ditetapkan dalam waktu penggunaan layanan, dapat dilakukan sewaktu-waktu, dan d. Tata cara untuk melakukan dalam pelayanan adalah prosedur atau langkah-langkah harus dilaksanakan sehubungan dengan penyediaan layanan.

PENELITIAN TERDAHULU

(Dema Prayuda et al) dengan judul “ Efektifitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa program SIPRAJA dari factor adanya kendala teknis pada aplikasi tersebut dan masih adanya masyarakat yang lebih memilih untuk mengurus administrasi dengan secara offline ke kantor desa.

(Gading Gamaputra et al. 2022) dengan judul “Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep. Dengan fakta yang didapatkan yaitu penerapan standar pelayanan public melalui layanan SIPRAJA dikantor Kelurahan Celep kurang terlaksanakan dengan baik dikarenakan pelayanan administrasi di kelurahan tersebut masih diproses secara manual sehingga belum sepenuhnya berbasis online. Proses pelayanan SOP belum dipublikasikan dengan baik.

Selanjutnya (Daniela. 2023) dengan judul “ Efektivitas Kelurahan dalam membantu Program SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”. Hasil dari kajian yang kinerja pegawainya dalam pengelolaan administrasi di Kelurahan Pucanganom masih dinilai belum efektif karena masih terdapat beberapa pegawai yang bekerja bertentangan dalam tugas pokok dan fungsi yang tanggungjawab dalam pelaksanaan tugas masing-masing, sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak maksimal dan dalam pekerjaan dapat berpengaruh kualitas dan kuantitas. Dan ada kendala saat berkerja pegawai yang kurang teliti seperti mengagendakan surat pindah domisili. Adanya kesulitan dalam menangani program SIPRAJA dalam bersosialisasikan kepada masyarakat. Dan karena pegawai belum terlalu paham mengoprasionalkan penggunaan computer dengan baik, sehingga dalam pengajuan masyarakat masih kebingungan.

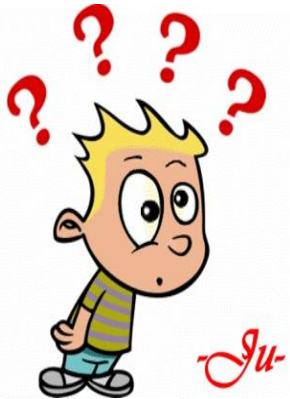
Permasalahan yang ditemui

Terdapat permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi dalam memperkenalkan aplikasi SIPRAJA sehingga tidak semua masyarakat Desa Glagaharum mengetahui dan paham dalam mengurus surat melalui aplikasi tersebut. Sehingga masyarakat Desa Glagaharum lebih memilih mengurus secara offline datang langsung ke Kantor desa.

Tabel 1.

Data Pengguna Aplikasi SIPRAJA secara Online dan Manual

No	Keterangan	Tahun 2022	
		Aplikasi SIPRAJA	Manual
1.	SK Domisili Luar	-	59
2.	SK Domisili Usaha	30	66
3.	SK Keterangan Umum	23	33
4.	SK Tidak Mampu	87	120
5.	Surat Kelahiran	7	1
6.	Surat Kematian	1	-
7.	Surat Pengantar KUA	-	-
8.	Surat Pengantar KUA Luar	-	-
9.	Surat Permohonan Biodata	4	16
10.	Ijin Keramaian	-	-
11.	Permohonan KTP	-	1
12.	SKTM Kecamatan	46	-
13.	SK Umum Kecamatan	-	-
14.	SP SKCK	-	-
15.	Surat Permohonan KK	173	-
16.	Surat Permohonan Pindah	7	-
17.	Waris	-	-
Total		378	296



Berdasarkan data table diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2022 dalam mengurus administrasi di Kantor Desa Glagaharum dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA maupun secara manual terbilang selisih yang sedikit perbandingannya. Dalam mengurus surat keterangan domisili lebih banyak mengurus dengan secara manual dengan datang langsung ke Kantor Desa Glagaharum yang data tidak masuk dalam inputan aplikasi sehingga hal tersebutlah yang dapat menghambat keefektivitasan program aplikasi SIPRAJA, hal inilah disebabkan karena adanya beberapa masyarakat yang belum paham menggunakan teknologi dan juga ada yang tidak memiliki *gadget*. Dan dalam adminitrasi waris di Desa Glagaharum masih dengan cara manual yang dimana persyaratannya sangat rumit sehingga masyarakat memilih dengan secara manual.

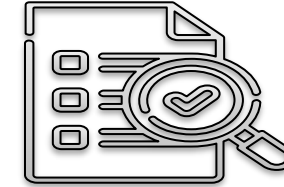
Dalam sistem aplikasi SIPRAJA juga terdapat masalah yang sering error sehingga pihak Pemerintah desa menunggu laporan dari Kabupaten Sidoarjo yang memakan waktu kurang lebih 3 hari, sehingga pengajuan dalam system yang sudah terupload mengulang lagi dari awal dan ada beberapa biodata masyarakat pengajuan tidak bisa dilihat di system aplikasi sehingga terjadi kehambatan aparatur desa dalam mengerjakan pengajuan masyarakat. Permasalahan ini lah terjadi dalam aplikasi SIPRAJA yang masih belum dikatakan efektif. Hal tersebutlah yang selalu diminta masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah desa untuk mengetahui informasi tentang program SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo.

METODE



Jenis Penelitian

Penelitian pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif



Fokus Penelitian

Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA(Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dengan menggunakan indikator pendekatan menurut (Siagian 2013) untuk mengetahui efektifitas program



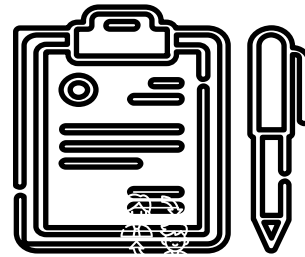
Indikator mengetahui efektifitas program menurut Siagian 2013:

- a. **Sumber daya**, yang meliputi sumber daya manusia, dana , sarana dan prasarana.
- b. **Jumlah dan mutu pelayanan**, jumlah yang dimaksud adalah jumlah sumber daya yang menjadi operator, dan mutu pelayanan adalah kualitas dari pelayanan tersebut yang diberikan kepada masyarakat yang dihasilkan akan mempengaruhi masyarakat dan mutu dari produk pelayanan.
- c. **Batas waktu yang ditentukan**, dalam pelayanan waktu operasional bisa dilakukan kapanpun tidak terpaud dengan waktu operasional kantor.
- d. **Tata cara pelayanan yang harus ditempuh**, tata cara adalah prosedur atau Langkah-Langkah yang wajib dilaksanakan dalam melakukan pelayanan. Dengan yang diinginkan dalam prosedur pelyanan yang tepat dan persyaratan yang jelas.

METODE

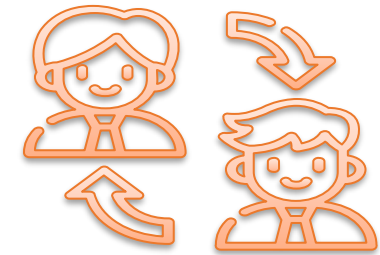


Lokasi Penelitian
Kantor Desa Glagaharum
Kecamatan Porong



Teknik Pengumpulan Data
Wawancara, Observasi, dan
Dokumentasi

Sumber Data
Data primer dan Data
Sukender



Teknik Penentuan Informan
Teknik Purposive Sampling

Informan
- Sekertaris Desa
- Kepala Seksi Pelayanan
- Masyarakat

Hasil dan Pembahasan

- Berdasarkan hasil penelitian bahwa diterapkannya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) bertujuan untuk dapat meningkatkan dan memudahkan pelayanan masyarakat dalam mengurus surat-surat dengan menggunakan teknologi tanpa harus datang ke kantor desa atau kelurahan. Adanya layanan berbasis *online* menggunakan *handphone* ini masyarakat dapat memantau dokumentasi dari aplikasi SIPRAJA dimana dan kapanpun berada. Pelayanan publik ini dimulai ditingkat desa atau kelurahan, dan kemudian dilanjutkan ke kecamatan. Oleh karena itu, pihak yang bertanggung jawab untuk mengelola layanan ini adalah pihak desa, kelurahan dan kecamatan. Jika ada pengajuan surat tipe B yang dapat ditandatangani secara elektronik oleh lurah atau camat, maka pemohon surat akan menerima konfirmasi oleh operator desa melalui *whatsapp* grup, pesan elektronik atau *email*.
- Namun kondisi saat ini di Desa Glagaharum apabila masyarakat ingin mengajukan surat, maka pemohon dapat melakukan konfirmasi melalui *Whatsapp* kepada Kepala Desa. Hal ini dimaksudkan agar Kepala Desa dapat mengidentifikasi dan mengenal warganya. Sebagian masyarakat masih belum mengetahui terkait penggunaan aplikasi SIPRAJA ini, karena minimnya sosialisasi dari pihak desa sehingga masyarakat belum sepenuhnya paham dalam pengajuan surat-surat berbasis *online* tersebut.

1. Sumber Daya

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak atau pelaksana sebuah kebijakan. Pengertian sumber daya manusia dan penerapannya sering kali tidak sesuai dengan tujuan keinginan organisasi. Sementara keselarasan dalam mengelola sumber daya manusia menjadi faktor utama kesuksesan jalannya sebuah organisasi.

Berikut merupakan data jumlah pegawai Pemerintahan Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo:

Tabel 2. Data pegawai pemerintah Desa Glagaharum

Jabatan	Nama	Jumlah
Kepala Desa	M. Saifulloh Asy'ari,S.Si,M.Pd.I	1
Sekretaris Desa	Zainul Taufiq	1
Kepala Seksi Pelayanan	Achmad Thohirin	1
Kepala Seksi Perencanaan	Muhammad Al Faruq	1
Kepala Seksi Pemerintahan	Sumarto	1
Kepala Seksi Kesejahteraan	H.Ahmad Basuni	1
Kepala Seksi Urusan Keuangan	Ida Maslukah	1
Kepala Urusan TU & Umum	Mutliatul Khusna	1
Kepala Dusun Glagah	Siti Romlah	1
Kepala Dusun Renokenongo	Sri Utami	1
Kepala Dusun Kwaron	Supini	1
Kepala Dusun Risen	Muntadir	1
Total		12

Berdasarkan data pada tabel 2 di atas, diketahui bahwa pegawai atau perangkat Desa dalam seksi pelayanan hanya satu orang untuk mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. Kaitannya dengan aplikasi SIPRAJA, Kepala Desa bertugas sebagai verifikator tanda tangan elektronik dan kepala seksi pelayanan sebagai operator aplikasi ini.

b. Dana

Dana merupakan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang mengurus atau menerima pelayanan melalui program SIPRAJA. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada program pelayanan SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum ini tidak dibebankan membayar bagi pemohon/pengguna atau dapat dikatakan gratis. Jika masyarakat mengurusnya di kantor desa, pemerintah desa memberikan fasilitas yang sudah ada untuk mencetak hasilnya dengan tidak dikenakan biaya sepersenpun.

c. Sarana dan prasarana

Keefektivitasan dalam pelayanan publik dapat diukur dengan melihat seberapa lengkap sarana dan ketersediaan fasilitasnya. Sarana dan prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas untuk mempermudah dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Berikut merupakan data fasilitas dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang disediakan Pemerintah Desa Glagaharum, meliputi:

tabel 3. fasilitas Kantor Desa Glagaharum

No	Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	7	Baik
2	Printer	5	Baik
3	Wifi	2	Baik
4	AC	7	Baik
5	Meja	15	Baik
6	Kursi	40	Baik

Pada tabel 3 menjelaskan bahwa fasilitas yang tersedia di Kantor Desa Glagaharum dapat dikatakan sudah memadai dan dapat membantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam program SIPRAJA masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang tersedia dikantor desa apabila masyarakat tidak memiliki *smartphone* atau kesusahan untuk mendaftar pengajuan.

2. Jumlah dan mutu pelayanan

- Jumlah dan mutu pelayanan yang dapat dihasilkan ialah berkaitan dengan apa yang telah dilakukan atau dicapai oleh sumber daya manusia sesuai dengan standar yang berlaku untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berikan. Jumlah yang dimaksud disini ialah jumlah sumber daya yang menjadi operator yaitu bapak Achmad Thohirin selaku Kepala Seksi Pelayanan dan jumlah hasil masyarakat yang menerima pelayanan melalui program aplikasi SIPRAJA, pada Tahun 2020 sejumlah 167, Tahun 2021 sejumlah 418 dan pada Tahun 2022 dengan jumlah 378. Jumlah tersebut belum optimal dalam melayani karena tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang mengajukan surat permohonan melalui aplikasi tersebut.
- Kualitas suatu pelayanan pada program SIPRAJA dapat dilihat berdasarkan berapa banyak hasil yang diperoleh dari program ini yaitu produk pengajuan yang berhasil dicetak dengan kenyataan hasil pada sistem program SIPRAJA masih naik turun pada tahun 2020 sampai 2022. Dan pada kenyataannya masyarakat menilai bahwa dalam mengurus administrasi secara *offline* dengan datang langsung ke kantor desa dirasa lebih mudah dan cepat sebab masyarakat sebagian seperti lansia masih belum memahami tentang bagaimana penggunaan pelayanan SIPRAJA melalui *smartphone* Android.

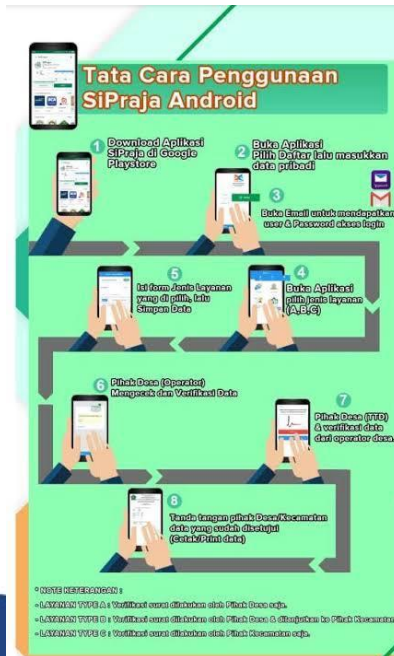
3. Batas Waktu

- Waktu adalah sumber daya bernilai yang tidak dapat diganti dan tidak dapat diubah. Oleh karena itu, sangat penting untuk menggunakan waktu dengan bijak. Pelayanan melalui program SIPRAJA dengan waktu oprasional kapanpun. Apabila operator ada kegiatan luar kantor maupun rapat,tidak terpengaruhi oleh waktu operasional jam kerja, operator dapat melaksanakan dan memantau tugasnya. Berdasarkan kutipan wawancara informasi dari pegawai operator SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum pengajuan masyarakat dalam mengurus surat Tipe A penyelesaiannya dengan waktu yaitu Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Umum 3-5 menit, Surat Keterangan Biodata dapat diselesaikan dengan waktu 10-30 menit, jika Surat Keterangan Domisili Usaha, SKTM, Surat Kelahiran dan Surat Kematian dengan waktu 1 hari dalam penyelesaian, dan untuk Tipe B Surat Keterangan Tidak Mampu Kec. Dan SP. SKCK dan SP.KK dengan waktu 2-3 hari.

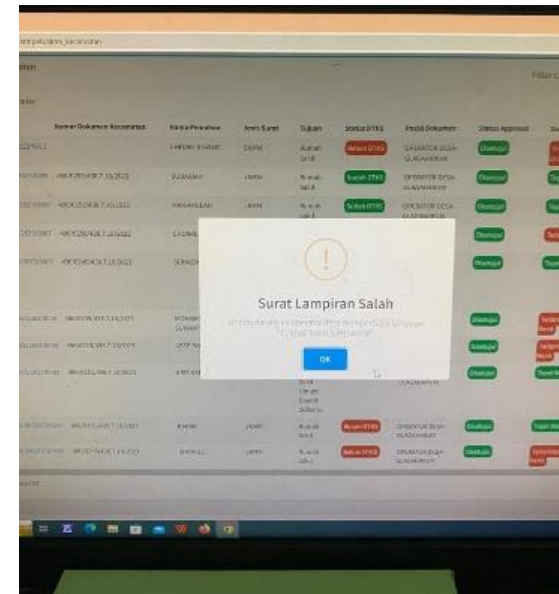
4. Tata cara pelayanan

Tata cara yang diikuti sebagai salah satu indikator efektivitas merupakan langkah menuju peningkatan keefektifan suatu program. Adapun tata cara yang harus diikuti dalam penelitian ini yaitu menyangkut perumusan, dan sosialisasi mengenai apakah prosedur tersebut telah dilakukan oleh masyarakat. Dimana adanya tata cara yang harus diikuti maka akan dapat dilihat tingkat efektif suatu program karena sudah adanya prosedur-prosedur yang harus dilalui. Dari program ini terdapat dua cara dalam mengurus pelayanan yaitu cara pertama menggunakan *website* masyarakat dapat melalui *google* dengan membuka di www.Sipraja.sidoarjokab.go.id.

Gambar 1. prosedur penggunaan Aplikasi SIPRAJA



Gambar 2. contoh penolakan pada sistem



Kesimpulan

- Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA yang ada di kantor Desa Glagaharum, dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi SIPRAJA adalah aplikasi pelayanan pengajuan surat yang menggunakan teknologi atau berbasis *online* yang dapat diakses melalui website maupun *smarphone* Android. Aplikasi ini menawarkan keuntungan yang lebih mudah, cepat, dan transparan untuk masyarakat dalam proses pelayanan. Aplikasi SIPRAJA masih terbelang belum sepenuhnya efektif untuk masyarakat Desa Glagaharum dengan data pada tabel 1 dimana selisihnya sedikit dalam pengajuan melalui aplikasi SIPRAJA secara *online dan offline*. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait program aplikasi SIPRAJA ini, sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan pengajuan surat secara manual karena pada dasarnya masyarakat belum memahami dan mengenal program SIPRAJA. Masyarakat mengenal program SIPRAJA ini saat mereka datang ke kantor untuk pengajuan maka mereka diarahkan untuk menggunakan sistem SIPARAJA.
- Pada indikator Sumber daya yang meliputi: sumber daya manusia sebagai operator hanya satu yaitu kepala seksi pelayanan dan kepala desa sebagai verifikator pengajuan, untuk pegawai pemerintah desa lainnya dapat memberi pelayanan dalam mengarahkan masyarakat dalam pengajuan di program SIPRAJA, dana dalam program ini masyarakat tidak dikenai biaya, dan masyarakat dapat menggunakan fasilitas sarana dan prasarana yang sudah ada di kantor desa. Jumlah dan Mutu pelayanan masih belum efektif karena jumlah operator desa hanya satu orang yang dapat melayani atau mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. Dalam batas waktu tertentu untuk pelayanan pengajuan surat sudah maksimal, bahkan Tipe A bisa selesai kurang dari 5 menit. Namun jika terjadi *error* dari aplikasi maupun *website* operator perlu mengajukan surat permohonan terlebih dahulu ke Kabupaten selama 3 hari, ini tentu kurang efektif sehingga masyarakat memilih untuk mengajukan secara manual dari pada menunggu tambahan waktu 3 hari ke depan. Berkaitan dengan tata cara pelayanan yang diterapkan sudah baik dan benar, namun masyarakat Desa Glagaharum yang minim pemahaman dalam teknologi lebih memilih melakukan pengajuan secara *offline*. Selain itu, apabila terjadi kendala teknis secara *online* maka masyarakat dialihkan untuk melakukan pengajuan secara *offline* dengan datang langsung ke kantor Desa.

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



TERIMA KASIH

