

IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI DESA BORO KABUPATEN SIDOARJO

Oleh :

Mala Nuraif Tri Ningtias

(172020100061)

Dosen Pembimbing : Lailul Mursyidah, M.AP

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juli, 2023

Pendahuluan

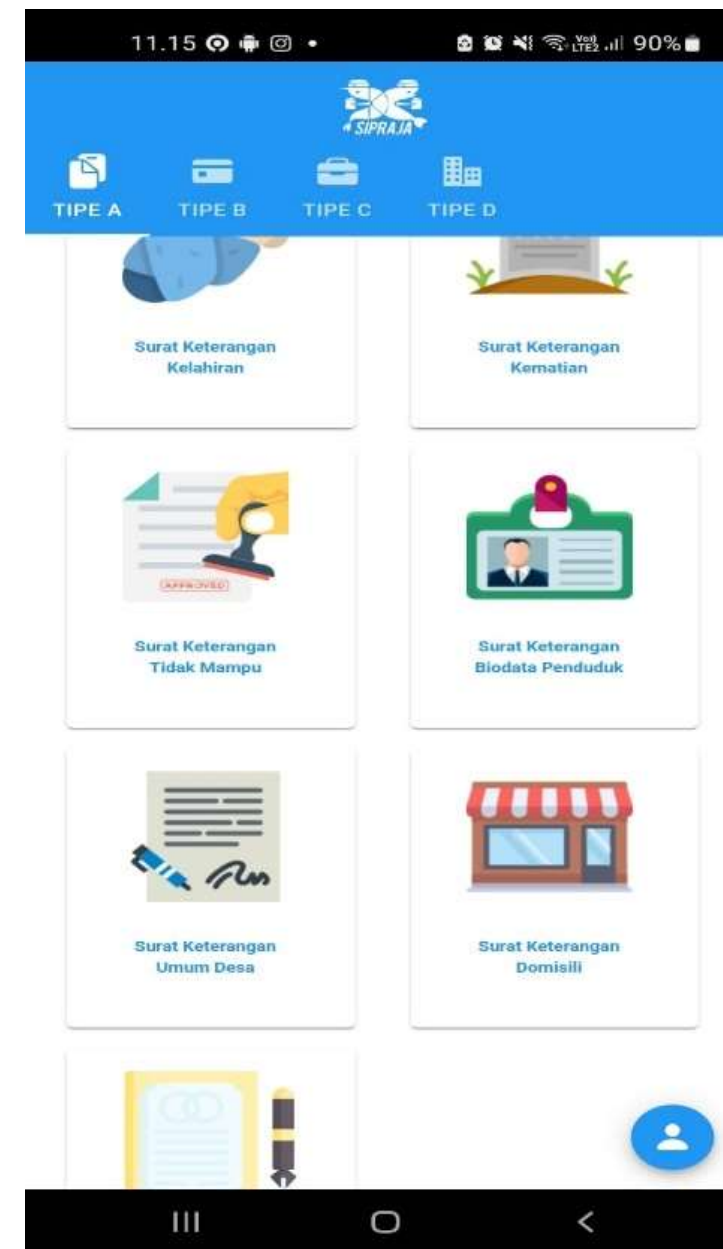
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberika pemerintah kepada mereka sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*.

Pemerintah kabupaten Sidoarjo menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis android dan website yaitu aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Aplikasi SiPraja diresmikan oleh pemerintah kabupaten (Pemkab) sidoarjo pada bulan Februari 2020 meliputi kecamatan dan desa atau kelurahan yang berjumlah 353 yang salah satunya adalah Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.



Terdapat 16 jenis pelayanan dalam aplikasi Sipraja yang dapat diakses lewat aplikasi Sipraja dan terbagi kedalam 2 (dua) tipe untuk pelayanan dan persetujuan tingkat desa/kelurahan.

Pada aplikasi SiPraja terdapat beberapa menu yaitu ada pada Tipe A: Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Umum Desa, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Permohonan KUA. Tipe B: Surat Permohonan KK, Surat Permohonan KTP, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, SK Tidak Mampu Kecamatan dan Waarmeking. Tipe C: Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-1), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro. Tipe D: ART/BPN, BANK JATIM, BPBD, BPJS Ketenagakerjaan, BPPD (Pajak), DINSOS, DISNAKER, DISPERINDAG, DPMPTSP, Kantor Imigrasi Kelas 1 Juanda, Kejaksaan Negeri, LHK, PDAM, PLN, RSUD Sidoarjo, Samsat, Telkom.



METODE PENELITIAN

JENIS PENELITIAN

Penelitian Kualitatif Deskriptif

FOKUS PENELITIAN

Pada penelitian ini memiliki fokus dalam mengetahui implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo



PENDEKATAN TEORI EDWARD III

Implementasi Kebijakan :

1. Komunikasi
2. Sumberdaya
3. Disposisi
4. Struktur birokrasi.



LOKASI PENELITIAN :

Desa Boro Kecamatan Tanggulangin
Kabupaten Sidoarjo



TEKNIK PENGUMPULAN DATA :

- Observasi
- Wawancara
- Studi Pustaka



INFORMAN

Kepala Desa, Staf Desa dan
Masyarakat Desa Boro



SUMBER DATA :

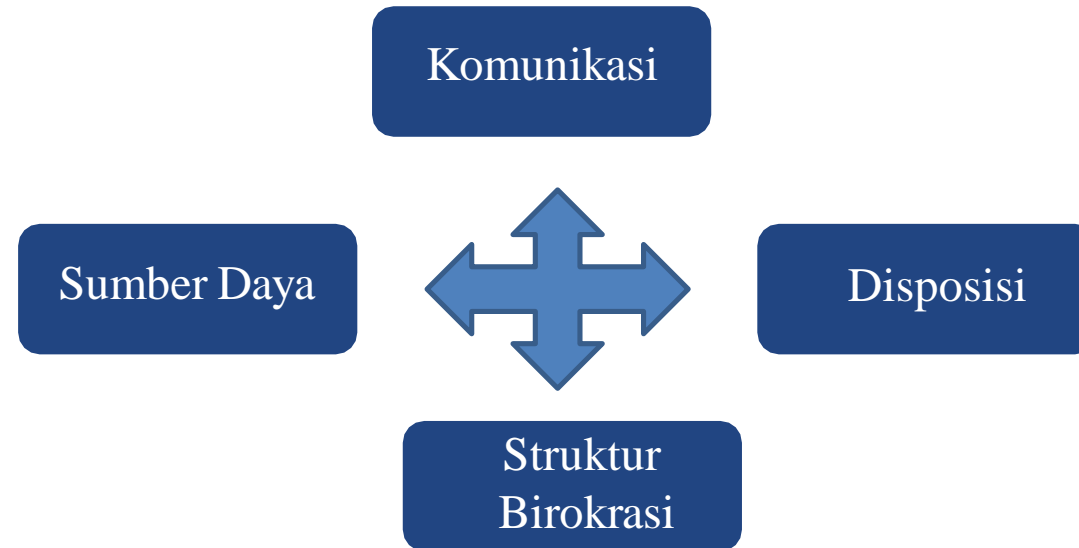
- Data Primer
- Data Sekunder

Hasil dan Pembahasan

Aplikasi SiPraja merupakan terobosan jenis pelayanan yang berasal dari ide kreatif dan bersifat baru serta memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dilaksanakannya Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) adalah untuk memudahkan masyarakat ketika hendak mengurus surat karena tidak harus datang ke kantor desa atau kelurahan. . Dengan layanan pelacakan dokumen aplikasi SiPraja, masyarakat dapat langsung melacak lokasi surat mereka yang ditangani melalui telepon seluler. Dan jika ada surat yang telah ditandatangani secara elektronik oleh camat atau lurah, maka kelurahan yang membuat surat permohonan akan menerima notifikasi berupa pesan elektronik SiPraja dan email SiPraja jika kelurahan ingin menerima surat tersebut. print out, Anda bisa melakukannya sendiri di rumah.

Hasil dan Pembahasan

- Analisa yang digunakan dalam menganalisa implementasi system pelayanan rakyat sidoarjo (SiPraja) di desa Boro Kabupaten Sidoarjo merujuk kepada model yang dikembangkan oleh Edward III yang terdiri dari empat indikator



Hasil dan Pembahasan

Komunikasi

Pada komunikasi internal staf kelurahan Boro. Dalam implementasinya, tidak ada pembagian tugas secara khusus. Namun terdapat dua administrator pengelola aplikasi SiPraja. Ketika salah satu staf melayani pengurusan surat secara langsung (manual), maka staf admin yang lainnya akan mengerjakan pengurusan surat secara online. Sedangkan pada komunikasi eksternal, yaitu admin dengan masyarakat. Kelurahan Boro memberikan sosialisasi kepada seluruh ketua Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) di Kelurahan Boro dengan memberikan selebaran surat undangan untuk datang ke kelurahan desa Boro.

Sumberdaya

Jumlah Perangkat Desa Boro dalam pelayanan berjumlah satu orang. Dimana perangkat Desa tersebut sebagai pelaksana pelayanan termasuk pelayanan SiPraja. Sumber daya manusia terdiri dari dua orang administrator selaku staf kelurahan Desa Boro. Dalam aplikasi SiPraja tidak semua surat dapat diproses melalui aplikasi, seperti surat perceraian, rumah tangga, serta surat surat yang diluar aplikasi sehingga dapat diproses secara manual.

Hasil dan Pembahasan

Disposisi

Disposisi pada aplikasi SiPraja dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu sikap dan respon pelaksana program atau kebijakan apabila terdapat masalah pada aplikasi SiPraja. Pertama, pelaksana menganggap mengurus pengurusan surat secara manual lebih mudah. Jika menggunakan aplikasi SiPraja. Kedua, Ketika warga akan melakukan pengurusan surat dan warga tidak mengetahui adanya program aplikasi SiPraja, maka admin akan memberikan penjelasan kepada warga yang bersangkutan mengenai aplikasi tersebut, selain itu warga juga akan dibantu dalam proses pendaftaran. Ketika aplikasi SiPraja terjadi eror atau gangguan, maka pengurusan surat akan diproses secara manual.

Struktur Birokrasi

Mekanisme pada aplikasi SiPraja telah disosialisasikan oleh kelurahan desa Boro Kecamatan Tanggu; angin kepada tiap ketua RT dan RW. Jika masyarakat mengalami kendala ataupun tidak mengetahui penggunaan aplikasi, staf admin akan memberikan panduan penggunaan sehingga dapat dilihat bahwa kelurahan telah melakukan SOP dengan baik. sedangkan struktur birokrasi dalam pelaksanaan program SiPraja dilakukan secara hirarki pada tingkat pusat dibawa kendali Kabupaten Sidoarjo

Hasil dan Pembahasan

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Sistem Pelaksanaan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

Faktor penghambat yaitu saat admin SiPraja login ke aplikasinya pada komputer selalu loading lama karena jaringannya, yang kedua adanya menu baru pada aplikasi SiPraja namun server belum maksimal sehingga untuk akses ke menu yang baru itu susah dan lama. Ketiga di akun admin untuk pemberitahuan pengajuan baru yang masuk tidak maksimal, harusnya ada tanda khusus di menu layanan saat ada pengajuan masuk agar mempermudah admin untuk mempercepat proses.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pilihan bagi reformasi birokrasi mengarah pelayanan yang lebih baik. pemerintah Kabupaten Sidoarjo menyediakan inovasi pelayanan public yaitu aplikasi SiPraja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dihasilkan melalui wawancara dalam bab sebelumnya maka dapat disimpulkan, bahwa: (1) Komunikasi terkait dalam melakukan sosialisasi mengenai aplikasi SiPraja kepada RT dan RW namun masih banyak warga yang belum mengetahui adanya aplikasi SiPraja dikarenakan masih minimnya tindak lanjut dari RT dan RW kepada warga (2) Sumber Daya terkait beberapa kendala permasalahan teknis dijumpai seperti kesulitan untuk akses aplikasi tersebut karena faktor usia dari pemohon dan menyebabkan staf dari kelurahan tidak dapat membantu melalui aplikasi SiPraja dan langsung membantu membuat surat tersebut secara manual melalui komputer (3) Disposisi terkait adanya aplikasi SiPraja tercipta pola kerja yang efektif dan hemat waktu. Namun Ketika aplikasi SiPraja terjadi eror atau gangguan server maka pengurusan surat akan diproses secara manual (4) Struktur Birokrasi terkait Implementasi Program Indonesia Pintar belum sepenuhnya berjalan dengan baik yang mana didalamnya melibatkan lebih dari satu struktur birokrasi yang masing-masing pihak memiliki standar operasional berbeda.

.

TERIMA KASIH

