

EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) (STUDI DI KELURAHAN PORONG KABUPATEN SIDOARJO)

Oleh :
Shendya Rossi Sentifolia
Lailul Mursyidah M.AP

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
September, 2023

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas SIPRAJA di Kelurahan Porong Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, serta mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung terkait program SIPRAJA di Kelurahan Porong Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang dipergunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan satu key informan dan tiga informan yaitu kepala desa, staff operasional SIPRAJA dan masyarakat pengguna. Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan SIPRAJA di Kelurahan Porong Kabupaten Sidoarjo di nilai dari beberapa indikator yaitu : (1) Pelaksanaan SIPRAJA memiliki dasar acuan berupa Renstra dan SOP SIPRAJA, (2) Kejelasan dan strategi pencapaian tujuan adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, (3) Analisis dan rumusan kebijakan telah berkoordinasi dengan pemerintah daerah dalam pengaplikasian layanan SIPRAJA di semua bentuk layanan public, (4) Perencanaan dan pelayanan telah direncanakan dengan matang sesuai dengan SOP SIPRAJA, (5) Penyusunan program sesuai dengan SOP SIPRAJA, (6) Sarana dan prasarana telah sesuai dengan ketentuan yang dibutuhkan (7) Pelayanan public dengan menggunakan SIPRAJA telah berjalan efektif sesuai dengan rencana, (8) Sistem pengawasan dan pelaksanaan dilakukan langsung oleh Lurah Porong.

Pendahuluan

Kegiatan administrasi publik sebelumnya, seringkali terjadi mal-administrasi, dimana kondisi ini seringkali membuat masyarakat terbebani karena masalah masalah kepengurusan administrasi, diantaranya karena penundaan layanan yang berlarut-larut , yang menempati urutan pertama, yaitu 84 kasus atau 24%. Selanjutnya, laporan tidak memberikan layanan 75 kasus atau 22%, penyimpangan prosedur 25 kasus atau 7%, serta penyalahgunaan wewenang dengan 62 kasus atau 18%, kemudian tidak kompeten 65 kasus, pungli 20 kasus, 6 laporan diskriminasi, 3 laporan perilaku tidak patut dan 4 laporan terkait dengan konflik kepentingan.

Menyikapi perubahan tersebut, maka pemerintah Kota Sidoarjo kemudian melakukan terobosan dengan menggunakan sistem online SIPRAJA. SIPRAJA merupakan terobosan terbaik Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo sehingga masyarakat dapat dipermudahkan mengurus pelayanan dirumah selama pandemi ataupun seterusnya. Inovasi tersebut diterbitkan oleh Bupati Sidoarjo Bapak Saiful Ilah pada tahun 2019 dan dipergunakan hingga saat ini.

Namun keberadaan aplikasi SIPRAJA ini tentunya bukan tanpa kendala dan hambatan sama sekali. Minimnya sosialisasi dari pemerintah daerah kepada masyarakat, kendala teknis alat, kendala error program, SDM-nya dll Dari situasi ini menunjukkan gap permasalahan dimana kendati sudah dilakukan oleh sosialisasi tapi kultur masyarakat kita yang cenderung abai dan gagap terhadap teknologi membuat teknologi tersebut mengalami kegagalan dalam fungsi dan kemanfaatannya. Dikaitkan dengan inovasi pelayanan SIPRAJA, peneliti menilai sangat menarik untuk dipelajari karena setiap daerah Desa/Kelurahan di Sidoarjo di tuntutan untuk menggunakan pelayanan berbasis elektronik melalui Aplikasi SIPRAJA tersebut.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Bagaimana efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Porong Kabupaten Sidoarjo?
2. Apa sajakah faktor kendala efektivitas program SIPRAJA di Kelurahan Porong Kabupaten Sidoarjo ?

Metode

- ❑ Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018, hlm. 213) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada post positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.
- ❑ Berdasarkan uraian diatas penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik dalam penentuan sampel. Dalam penelitian ini teknik penentuan informan yang digunakan yaitu purposive sampling, adapun informan tersebut meliputi Kepala Desa dan Staff operasional SIPRJA kelurahan Porong selaku key informan, Jenis data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis data yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.
- ❑ Jenis data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis data yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

A.Efektivitas Sistem SIPRJA di Kelurahan Porong Kabupaten Sidoarjo

1.Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai

Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Porong sudah memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP SIPRAJA acuan untuk melaksanakan pelayanan publik yang tertuang pada SE Bupati Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA di seluruh Kecamatan, Desa dan Kelurahan. Hal tersebut terjadi untuk memudahkan masyarakat ketika hendak mengurus surat menyurat karena tidak harus datang ke kantor desa/kelurahan.

2.Kejelasan Strategi Pencapaian

. Agar tercapainya pelayanan yang maksimal, Sipraja di desain sebagai pelayanan One stop service application untuk hal-hal terkait dengan perijinan dan non perijinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu seperti yg selama ini dibutuhkan masyarakat. Maka sesuai dengan teori milik Sondang Siagian pada poin kejelasan strategi dimana pihak kelurahan telah melakukan pelayanan sesuai SOP SIPRAJA, maka diketahui bahwa strategi adalah "pada jalan" Yang di ikuti dengan melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran -sasaran yang ditentukan, dengan itu kelurahan porong telah melakukan berbagai upaya strategi mulai dari memaksimalkan pelayanan hingga sosialisasi ke rt/rw dan masyarakat melalui setiap adanya kegiatan atau rapat di kelurahan.

Pembahasan

3. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan

Kebijakan SIPRAJA sudah mampu menjembatani tujuan tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Dan hal ini sejalan dengan bahwa guna meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, Kelurahan Porong telah menyusun renstra dan SOP pelayanan publik yang didasari Peraturan Walikota Sidoarjo Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Sidoarjo. Karena pada dasarnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

4. Perencanaan Yang Matang

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Porong dilakukan sesuai dengan standar operasional yang tersedia. Maka dari itu pelayanan pada Kantor Kelurahan Porong dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut dilatar belakangi karena masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif dan efisien, serta sederhana, transparan dan terbuka, juga tepat waktu dan responsive, dengan demikian Pemerintah mengambil langkah inovasi di dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dikenal dengan istilah e-Government.

Pembahasan

5. Penyusunan Yang Tepat

Pengimplementasian SIPRAJA ini sudah berupaya dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah Kelurahan Porong. Antara lain dengan cara menyiapkan segala hal berkaitan dengan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan, organisasi yang terstruktur dan melakukan sosialisasi di lapangan. Sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak atau pelaksana sebuah kebijakan. Dari mulai implementasi serta sosialisasi mengenai Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), masyarakat selalu dilibatkan oleh pemerintah desa. Terbukti dengan respon yang baik dari masyarakat mengenai implementasi SIPRAJA di Kelurahan Porong. Walaupun ada beberapa masyarakat yang kurang paham, mereka tidak segan-segan datang ke kantor desa untuk menanyakan perihal menggunakan aplikasi SIPRAJA.

6. Tersedianya Sarana Dan Prasaran Kerja

Sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Porong sudah mencukupi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, seperti halnya komputer, wifi, printer, dan lain lain.

Pembahasan

7. Pelaksanaan Yang Efektif dan Efisien

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Porong sudah cukup baik, karena aplikasi dapat di akses dimana saja dan setelah berkas jadi masyarakat bisa melakukan print out sendiri atau bisa dilakukan di kelurahan. Selain itu jika terjadi kendala pihak kelurahan juga segera melakukan tindakan seperti halnya menyediakan layanan manual jika terjadi aplikasi yang eror dan membantu masyarakat jika mengalami kendala dalam mengakses SIPRAJA.

8. Sistem Pengawasan dan Pengendalian Yang Bersifat Mendidik

Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pelayanan publik oleh Kantor Kelurahan Porong dilakukan sendiri oleh Lurah Porong, serta juga dilakukan masyarakat selaku penerima pelayanan SIPRAJA sebaik-baiknya. Karena Kelurahan merupakan instansi yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Pembahasan

B.Faktor Kendala Efektivitas Program SIPRAJA di Kelurahan Porong

1. Minimnya Sosialisasi

Sosialisasi dan komunikasi kurang maksimal dari pemerintah desa yang membuat masyarakat kelurahan Porong kurang memahami informasi terkait program aplikasi SIPRAJA. Dalam hal sosialisasi sangat penting yang harus dilakukan oleh Desa/Kelurahan agar memberi harapan masyarakat untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dengan adanya kegiatan sosialisasi tersebut pemerintah desa/ Kelurahan berharap masyarakat paham dan mengerti bahwa pentingnya SIPRAJA untuk peningkatan kualitas pelayanan public di kelurahan Porong demi tercapainya kesejahteraan masyarakat, namun dalam implementasiannya masyarakat sering abai jika belum ada keperluan untuk pengurusan administrasi kependudukan, selain itu juga ada beberapa masyarakat yang berusia lanjut tidak memahami adanya teknologi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat dihasilkan beberapa kesimpulan:

1. **Kejelasan dari Tujuan yang Ingin Dicapai Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Porong sudah memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP SIPRAJA yang menjadi acuan untuk melaksanakan pelayanan publik.**
2. **Kejelasan dari Strategi Pencapaian Tujuan sudah sesuai dengan Renstra dan SOP SIPRAJA pelayanan publik yang didasari Peraturan Walikota Sidoarjo Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan**
3. **Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan Pelaksanaan dalam pelayanan publik kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA, telah sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan yg ditetapkan**
4. **Perencanaan Matang Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Porong dilakukan sesuai dengan standar operasional yang tersedia.**
5. **Penyusunan Program Kantor Kelurahan Porong telah memiliki program SOP yang digunakan dalam melakukan penerapan aplikasi SIPRAJA guna mendukung pelayanan publik di kelurahan Porong ;**
6. **Tersedianya Sarana dan Prasarana pada Kantor Kelurahan Porong sudah mencukupi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik dalam penerapan aplikasi SIPRAJA**
7. **Efektivitas Pelayanan Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Porong sudah cukup baik, serta juga minimnya komplain dari masyarakat.**
8. **Sistem Pengawasan dan Pengendalian Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pelayanan publik oleh Kantor Kelurahan Porong dilakukan sendiri oleh Lurah Porong**

Referensi

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014.
- [2] S. Sardiyo, A. Basri, and S. Supriyanto, “Pengaruh Pelayanan Publik, Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Lubuklinggau,” *Senashtek ...*, pp. 268–272, 2022, [Online]. Available: <https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/senashtek/article/view/166%0Ahttps://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/senashtek/article/download/166/113>.
- [3] A. C. & M. Habibullah, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*. Yogyakarta: Interpena, 2015.
- [4] R. Hidayat, H. Wijono, and F. Hanum, “Transparansi Informasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo,” *Acton*, vol. 14, no. 1, pp. 1–14, 2018, [Online]. Available: <https://unars.ac.id/ojs/index.php/acton/article/view/377>.
- [5] E. Wicaksono and S. M. Ilyas, “Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Desa Karanggeger,” *J. Ekon.*, vol. 15, no. 01, pp. 61–70, 2022.
- [6] M. Poniatowicz, R. Dziemianowicz, and A. Kargol-Wasiluk, “Good Governance and Institutional Quality of Public Sector: Theoretical and Empirical Implications,” *Eur. Res. Stud. J.*, vol. XXIII, no. Issue 2, pp. 529–556, 2020, doi: 10.35808/ersj/1608.
- [7] F. A. Ristin, “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Di Desa Semberan Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro),” *Fak. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. Untag Surabaya*, vol. 22, 2022.
- [8] Muchlis, “Diduga Korupsi Dana Desa Rp 174 Juta, Mantan Kades di Sidoarjo Ditahan Polisi,” *kompas.com*, 2021. <https://regional.kompas.com/read/2021/10/01/151255378/diduga-korupsi-dana-desa-rp-174-juta-mantan-kades-di-sidoarjo-ditahan?page=all>.
- [9] D. Noviyanti, H. Atthahara, S. R. Adiarsa, and E. Priyanti, “Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Bolongsari,” *J. Ilm. Wahana Pendidik*. <https://jurnal.unibrah.ac.id/index.php/JIWP>, vol. 8, no. 3, pp. 178–183, 2022, doi: 10.5281/zenodo.6470284.
- [10] Eko Prasajo, “Integrasi e-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi,” Jakarta, 2017. [Online]. Available: <https://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2009/01/kegagalan-penerapan-egov.pdf>.
- [11] A. Jameel, M. Asif, and A. Hussain, “Good governance and public trust: Assessing the mediating effect of E-government in Pakistan,” *Lex Localis*, vol. 17, no. 2, pp. 299–320, 2019, doi: 10.4335/17.2.299-320(2019).
- [12] Richard Heeks, *Most e-Government-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced?’. I-Government Working Paper Series*. Manchester: Institute for Development Policy and Management, 2018.
- [13] Siagian Sondang P, *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.

