

The Effectiveness of the Sidoarjo People Service System (SIPRAJA) Study in Porong Village, Sidoarjo District [Efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) (Studi di Kelurahan Porong Kabupaten Sidoarjo)]

Shendya Rossi Sentifolia¹, Lailul Mursyidah²

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi : lailulmursyidah@umsida.ac.id

ABSTRACT. *The purpose of this study was to analyze and analyze the effectiveness of SIPRAJA in Porong Village, Porong District, Sidoarjo Regency. It also described and analyzed the inhibiting and supporting factors related to the SIPRAJA program in Porong Village, Porong District, Sidoarjo Regency. The research method used was descriptive research with a qualitative approach . The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation with one key informant and three informants namely the village head, SIPRAJA operational staff and the user community. Data analysis techniques in this study with data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the effectiveness of SIPRAJA services in Porong District, Sidoarjo Regency is assessed from several indicators, namely: (1) SIPRAJA implementation has a basic reference in the form of SIPRAJA Strategic Plan and SOP, (2) Clarity and strategy for achieving goals is to improve the quality of public services, (3) Policy analysis and formulation have coordinated with local governments in the application of SIPRAJA services in all forms of public services, (4) Planning and services have been carefully planned in accordance with SIPRAJA SOP, (5) Program preparation is in accordance with SIPRAJA SOP, (6) Facilities and infrastructure is in accordance with the required provisions (7) Public services using SIPRAJA have been running effectively according to plan, (8) The monitoring and implementation system is carried out directly by the Porong Lurah.*

Keywords - *SIPRAJA application, effectiveness, public service*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas SIPRAJA di Kelurahan Porong Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. serta mendiskripsikan dan menganalisis faktor kendala 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 kelurahan, 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 dalam 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.

KATA KUNCI - *Aplikasi SIPRAJA, Efektivitas, Pelayanan public*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan sesuatu kegiatan yang dibutuhkan setiap individu terkait administratif ataupun non administratif, Menurut Sampara dalam Sinambela pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan atau customer menjadi titik pencapaian setiap pelayanan publik, layanan administratif salah satunya dapat kita temui pada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat [1].

Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang disediakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berupa administratif ataupun jasa. Hal ini dilakukan guna pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik di tuju untuk

masyarakat secara luas guna membantu mengurus keperluan masyarakat terkait administratif, perizinan dan sebagainya.

Selama ini jika diperhatikan berbagai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, maka permasalahan utama pelayanan publik sekarang ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi lainnya dapat dilihat pada sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, pelayanan, strategi, dan pelanggan[2].

Sementara Mohammad (2003) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsif, (2) kurang informatif, (3) kurang *accessible*, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi [3].

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, *emphaty* dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/ hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup. Selain itu beberapa pendapat menilai bahwa kelemahan sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh sistem kompensasi yang rendah dan tidak tepat. Kelemahan pelaksanaan pelayanan publik penuh dengan khirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien[4].

World Bank mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintah melalui *Wide Area Network*, *Internet*, *Mobile Computing* yang memiliki kemampuan untuk transformasi pelayanan yang lebih baik dari pemerintah kepada masyarakat, dunia bisnis dan dengan instansi pemerintah lainnya, serta dapat mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kenyamanan, pertumbuhan pendapatan serta pengurangan biaya. Maka *e-government* di jadikan sebuah alat pemerintah sehingga terciptanya sebuah layanan masyarakat yang mudah dan efisien dengan cara peningkatan kinerja di semua tingkatan pemerintah.

Berkembangnya *e-government* di Indonesia mulai sejak awal tahun milenium hingga saat ini, hal tersebut ditandai dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2001 yang mendorong penggunaan teknologi telematika guna menyukseskan target *good governance*. Namun pada masa sebelumnya pelayanan digital masih terlihat asing di masyarakat, pada awal pengembangan banyak yang mengira bahwa *e-government* hanyalah situs web lembaga pemerintah, padahal sistem ini tidak sesempit itu. Persepsi ini ditakutkan akan mereduksi makna dari *e-government* itu sendiri[6].

E-government merupakan sebuah kesatuan sistem yang terintegrasi antar instansi di dalam suatu negara dan juga masyarakat lebih menyukai pelayanan secara langsung (manual) dari pada harus melalui media berbasis digital. Beberapa masyarakat juga merasa kesulitan dan tidak memahami adanya layanan digital, dilihat dari minat pengguna pelayanan *digital* yang sangat sedikit sehingga hal tersebut membuat birokrasi pemerintah enggan melakukan perubahan. Pandemi menjadi pematik utama untuk melakukan perubahan pelayanan di seluruh birokrasi pemerintah, hal tersebut sangat membawa pengaruh cukup besar terhadap berjalannya birokrasi pemerintahan.

Awalnya masyarakat hanya ingin untuk dilayani sekarang masyarakat lebih menuntut untuk diberikan layanan yang lebih cepat dan efisien. Berkembangnya pelayanan digital membawa pengaruh sangat besar dalam kemajuan seluruh birokrasi dan pemerintahan karena *e-government* sendiri tidak hanya berjalan di satu atau dua instansi namun diseluruh instansi yang ada sehingga keberadaan sistem dapat dipertanggung jawabkan dan terintergritas.

Adapun manfaat lain apabila *e-govt* dikelola dengan baik, akan mampu membuka kesempatan bagi masyarakat untuk berdialog, berpartisipasi, dan termotivasi sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan-kebijakan publik. Karakter masyarakat yang sebelumnya bersikap pasif hanya sebagai penerima informasi, mampu berubah menjadi pihak yang aktif dalam memberi sekaligus menerima informasi.

Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yang menyebutkan terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif; yaitu : (1) Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif ; (2) Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara[11].

Berkaitan dengan hal tersebut SIPRAJA merupakan aplikasi yang berbasis online, website, dan android, yang mengakomodir segala pelayanan administrasi dan perijinan di kecamatan, desa/kelurahan sesuai pelimpahan kewenangan Bupati Kepada Camat Di Kabupaten Sidoarjo. seluruh layanan yang akan diproses pada aplikasi SIPRAJA. Kelebihan utama aplikasi SIPRAJA adalah sebuah aplikasi yang dapat diakses menggunakan android,

terdapat 16 jenis pelayanan mulai pada tingkatan desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten. Layanan ini dapat di akses dirumah oleh masyarakat secara gratis karena untuk mengaksesnya hanya membutuhkan jaringan internet, masyarakat juga tidak perlu datang ataupun antri untuk mendapatkan pelayanan. Berikut adalah tampilan beranda terkait web/aplikasi SIPRAJA :



GAMBAR 1.1

TAMPILAN LAYANAN PADA APLIKASI SIPRAJA

Sumber Data : www.sidoarjokab.go.id

Ada 2 cara untuk membuka aplikasi ini. Yang pertama download aplikasi ini di Playstore. Kedua, membuka di halaman web : <https://SIPRAJA.sidoarjokab.go.id/>, Cara daftarnya mudah, pendaftar cukup menyiapkan foto dokumen KTP dan KK. Kemudian klik daftar. Pendaftar mengisi data sesuai dengan biodata diri dan melampirkan dokumen KTP dan KK sesuai petunjuk pengisian. User dan password akan dikirimkan melalui email apabila data yg diajukan sudah disetujui oleh Operator di Desa.

Ada 3 tipe surat di SIPRAJA untuk memfasilitasi pengajuan surat dan dokumen. Tipe A terdiri dari Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha & Tipe B terdiri dari Surat Pengantar KK dan KTP dari Desa, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan. Terakhir, Tipe C terdiri dari Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-I), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), dan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro.

Dengan adanya aplikasi SIPRAJA ini tentunya diharapkan menjadi solusi bagi permasalahan publik, khususnya saat pandemi, dan setelah pandemi bisa menjadi inovasi yang terus digunakan karena memberikan banyak kemudahan-kemudahan dalam proses pelayanan publik dan mendorong tercapainya kualitas pelayanan publik di berbagai kelurahan di Sidoarjo berjalan lebih efektif dan efisien.

Penggunaan aplikasi ini dianjurkan untuk digunakan saat mempunyai kepentingan surat-menyurat terkait administrasi kependudukan. Berikut hasil rekapitulasi surat pelayanan selama ini :

TABEL 1.1

HASIL REKAPITULASI PERLAYANAN DI KELURAHAN PORONG TAHUN 2020-2021

No	Pelayanan	Jumlah
1	SK Domisli Luar	453
2	SK Domisili Usaha	87
3	SK Keterangan Umum	87
4	SK Tidak Mampu	176
5	Surat Kelahiran	105
6	Surat Pengantar KUA	-
7	Surat Pengantar KUA Luar	-
8	Surat Permohonan Biodata	7
9	Permohonan KTP	137
10	SKTM kecamatan	39
11	SK Umum Kecamatan	3
12	SP SKCSK	-
13	Surat Permohonan KK	245
14	Surat Permohonan Pindah	74

15	Perceraian	-
----	------------	---

Sumber : Diolah dari Kelurahan Porong, 2022

Gambar di atas adalah data pengguna aplikasi SIPRAJA pada Tahun 2020-2021 dijelaskan bahwa untuk pengajuan SK Domisili Luar belum ada pengajuan, SK Domisili Usaha sebanyak 453 pengajuan, SK Keterangan Umum sebanyak 87 pengajuan, SK Tidak Mampu sebanyak 176, Surat Kelahiran 105, Surat Kematian 133, Surat Pengantar KUA belum ada pengajuan, Surat Pengantar KUA luar juga belum ada pengajuan, Surat permohonan biodata sebanyak 7 pengajuan, Permohonan KTP sebanyak 137 pengajuan, SKTM Kecamatan sebanyak 39 pengajuan, SK Umum Kecamatan 3 pengajuan, SP SKCK belum ada pengajuan, Surat Permohonan KK sebanyak 245 pengajuan, Surat permohonan pindah sebanyak 74 pengajuan, Perceraian tidak ada pengajuan. Dari data ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai proaktif dan familiar dalam penggunaan SIPRAJA. Jika sebelumnya seringkali pengurusan dokumen-dokumen harus dilakukan secara manual dengan datang ke lokasi kantor atau mall pelayanan publik, sekarang semuanya bisa dikendalikan satu pintu menggunakan aplikasi SIPRAJA.

Namun keberadaan aplikasi SIPRAJA ini tentunya bukan tanpa kendala dan hambatan sama sekali. Mengingat dalam sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tentunya tak lepas dengan beragam kendala dan hambatan yang harus di hadapi oleh masyarakat. Termasuk membiasakan diri menggunakan mengoperasikan teknologi agar mampu mengakses aplikasi SIPRAJA.

Minimnya sosialisasi dari pemerintah daerah kepada masyarakat secara detail ke pelosok daerah terutama masyarakat yang tinggal di lingkungan desa terpencil di daerah kelurahan Porong dan lebih lagi terdapat beberapa masyarakat khususnya lapisan bawah yang masih gaptek akan teknologi hal tersebut menyebabkan banyak masyarakat yang masih belum mengenal aplikasi pelayanan SIPRAJA dan bingung dalam penggunaannya. Hal ini perlu adanya perhatian khusus terkait sosialisasi lebih mendalam ke plosok daerah yang tertinggal agar seluruh masyarakat mengetahui adanya inovasi pelayanan SIPRAJA.

Kendala lain yang ditemukan terdapat permasalahan teknis dijumpai oleh pegawai administrasi dari hasil wawancara oleh Bapak Mukhammad Tosim selaku Staf Kasi Pemerintahan Kelurahan Porong bahwa terdapat permasalahan teknis seperti halnya kesulitan dalam pengaturan tulisan, tidak dapat menggunakan tombol tab untuk menjorokkan awal paragraf, tidak ada pilihan simbol-simbol ataupun *copy paste*, kendala yang sering terjadi yaitu pembubuhan tanda tangan yang sulit terunggah, sehingga pengelola aplikasi harus menunggu beberapa menit (Hasil Wawancara, 24 januari 2022). SIPRAJA merupakan sistem pelayanan yang efektif dapat menghemat waktu dan biaya, namun ketika aplikasi SIPRAJA terjadi error atau gangguan, maka pengurusan surat akan diproses secara manual.

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. Hal ini sesuai dengan pernyataan Eko Prasajo kegagalan itu bisa disebabkan karena teknologi atau infrastrukturnya, karena faktor kepemimpinan, atau bisa juga karena faktor budaya. Banyak pakar yang juga mengungkapkan bahwa penyebab kegagalan e-gov sebagian besar karena unsur manusia atau sistemnya, 80% penyebab kegagalan e-gov adalah karena unsur non-TIK dan hanya 20% yang benar-benar disebabkan karena faktor TIK [10].

Guna mengantisipasi kegagalan aplikasi e-gov, menarik untuk diingat apa yang dikatakan oleh Robert Heeks (2018) bahwa kebanyakan kegagalan aplikasi e-gov di negara berkembang adalah karena ketidak pahaman mengenai “keadaan sekarang” (*where we are now*) dengan “apa yang akan kita capai dengan proyek *e-government*” (*where the e-government project wants to get us*). Dengan kata lain, yang seringkali terjadi adalah kesenjangan yang lebar antara realitas yang sekarang dihadapi dengan rancangan *e-gov* yang dimaksudkan untuk mengubah keadaan [12].

Oleh karena itu dikaitkan dengan teori mengenai efektivitas menurut Siagian adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya[13].

Sementara, pada penelitian yang dilakukan oleh Mai Puji Lestari, 2019. Dengan hasil penelitian Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (SIAP TARIK) di Puskesmas Tarik ditinjau dari pelayanan online yang dihasilkan oleh Puskesmas Tarik memberikan kemudahan penggunaan untuk mengakses aplikasi SIAP TARIK, adapun faktor penghambat yang ditinjau dari sistem aplikasi SIAP TARIK terkadang masih mengalami error dan tidak stabil, dan penjelasan sistem aplikasi SIAP TARIK masih banyak sebagian masyarakat atau pasien belum memahaminya. Penelitian oleh Nabila Dwina Puwati, 2020 dengan hasil Efektivitas Program E-Money Menunjukkan bahwa Ketepatan sasaran program, dikatakan belum maksimal, Sosialisasi program, sangat menguntungkan bagi masyarakat bisa mendapatkan informasi dan mengetahui tentang adanya program E-Money.

Tujuan program, untuk mengurangi kesalahan dari pihak Uji Kendaraan Bermotor dan menghemat waktu supaya lebih efektif, Pemantauan program. Sedangkan, kendala dalam Efektivitas Program E-Money pada Uji Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yaitu belum adanya akses dari bank lain, rendahnya kesadaran serta pemahaman dari masyarakat pengguna E-Money, saldo pengguna E-Money yang tidak mencukupi. Penelitian oleh Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif, 2020, dengan hasil penelitian hasil penelitian ini, terdapat 16 jenis pelayanan dalam aplikasi SIPRAJA. Namun, tidak semua surat dapat diproses melalui aplikasi SIPRAJA seperti surat perceraian, rumah tangga, serta surat-surat yang di luar aplikasi sehingga harus diproses secara manual. Pada dimensi sumber daya dan disposisi, SDM sering menghadapi permasalahan teknis. Pada dimensi struktur birokrasi, kelurahan telah melaksanakan SOP dengan baik. Penelitian terakhir adalah penelitian Sofi Komalasari, 2022 dengan hasil penelitian bahwa Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam pengajuan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPSTSP Kabupaten Sidoarjo, dari segi indikator efisiensi pelayanan penyelesaian waktu yang tertunda perlu dievaluasi, namun dari segi kepastian biaya sudah sesuai. Meningkatkan pemberian sosialisasi lebih lanjut untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang prosedur pengajuan IMB melalui SIPPADU. Indikator, daya tanggap petugas terhadap masalah sangat ramah sampai pemohon benar-benar paham betul.

Dari uraian permasalahan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Studi di Kelurahan Porong Kabupaten Sidoarjo" guna memahami lebih lanjut terkait dengan (1) Bagaimana efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Porong Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. (2) Apa sajakah faktor kendala efektivitas program SIPRAJA di Kelurahan Porong Kabupaten Sidoarjo. Untuk mencapai tujuan tersebut, menggunakan metode penelitian kualitatif pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu wawancara informan secara langsung dalam penelitian ini adalah seorang yang dapat memberikan informasi terkait judul penelitian ini yaitu Efektivitas Sistem SIPRAJA.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada menjelaskan dan mendeskripsikan tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Studi di Kelurahan Porong Kabupaten Sidoarjo. Dengan metode deskripsi data-data yang di deskripsikan dan dipaparkan akan lebih mudah sehingga dapat lebih dipahami dan dijelaskan. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi di Kelurahan Porong, karena melihat adanya indikasi masalah yang ditemukan di Kelurahan tersebut berupa kurangnya sosialisasi mengenai SIPRAJA sehingga mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan program aplikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik dalam penentuan sampel. Dalam penelitian ini teknik penentuan informan yang digunakan yaitu purposive sampling, Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Kelurahan Porong selaku key informan, Staf Kasi Administrasi Kelurahan Porong, dan pengguna aplikasi SIPRAJA selaku 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.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Sistem SIPRAJA di Kelurahan Porong Kabupaten Sidoarjo

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, dan dinilai efektif apabila tercapainya tujuan maupun sasaran telah ditentukan. Efektivitas pelayanan publik dapat terealisasi dengan adanya tujuan atau rencana masa depan yang terencana.

1. Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai

Secara definitif indikator kejelasan tujuan yang hendak dicapai ini mengacu pada suatu pelaksanaan tugas yang tepat sasaran, terarah, memiliki standarisasi guna mencapai tujuan organisasi. Dikaitkan dengan konteks penerapan SIPRAJA, tujuan organisasi Kelurahan Porong adalah tercapainya efektivitas dalam pelayanan beragam kebutuhan warga masyarakat desa.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Lurah Porong terkait dengan indikator ini

"Iya benar penerapan SIPRAJA memang menjadi salah satu di rencana strategis yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan publik untuk masyarakat. Untuk rencana strategis yang dimaksud sudah tersedia dalam bentuk Renstra yang sudah disusun untuk lima tahun kedepan dari tahun 2021-2026. Renstra tersebut yang

kedepannya untuk menjadi acuan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Porong ini. Selain Renstra, pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Porong ini juga telah memiliki SOP terkait tata cara dan prosedur staf dalam memberikan pelayanan publik pada Kelurahan Porong kepada masyarakat, dan tentunya SOP dalam pengoperasian SIPRAJA”.

Berdasarkan pernyataan Lurah Porong di atas yang menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Porong sudah sesuai dengan Renstra dan memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP SIPRAJA sebagai acuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Hal ini diperkuat dengan penelitian Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta berjudul “Efektivitas Program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan public Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo” dimana program SIPRAJA merupakan inovasi proses & pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki. Dari faktor sumberdaya, dana, sarana & prasarana program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo sudah efektif karena sesuai dengan tujuan & harapan pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan teori efektivitas milik Sondang Siagian P, data di lapangan memiliki kesamaan dengan teori efektivitas pada poin “kejelasan tujuan” dimana kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Porong sudah memiliki dasar acuan yaitu Rencana Strategis serta adanya SOP SIPRAJA acuan untuk melaksanakan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Secara definitif pada indikator kejelasan pencapaian tujuan adalah berbagai upaya atau strategi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. SIPRAJA sendiri merupakan singkatan dari “Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo” dan merupakan satu-satunya aplikasi pelayanan berbasis online yang mengintegrasikan layanan pemerintah mulai dari desa / kelurahan, Kabupaten sampai dengan tingkat Dinas Teknis atau perangkat daerah di Kabupaten Sidoarjo agar tercapainya pelayanan yang maksimal, SIPRAJA di desain sebagai pelayanan *One Stop Service Application* untuk hal-hal terkait dengan perijinan dan non-perijinan yang selama ini banyak dibutuhkan masyarakat. Sehingga dapat memudahkan masyarakat agar tidak perlu datang lagi ke kantor kecamatan ataupun mengurus waktu dan tenaga. Berikut hasil wawancara dengan Lurah Porong terkait rencana strategis, yaitu :

“Sesuai penjelasan sebelumnya, pelaksanaan pelayanan publik pada Kelurahan Porong ini sesuai dengan rencana strategis serta SOP pelayanan publik yang telah kami susun untuk memperlancar efektivitas pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Porong maupun penyusunan rencana strategis dan SOP pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi Kelurahan dalam Perwal, yaitu Peraturan Walikota Sidoarjo Nomor 90 Tahun 2016. Adanya SIPRAJA juga adalah salah satu bentuk perwujudan komitmen kita sebagai pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik buat masyarakat. Terdapat 6 poin utamanya yang harus digaris bawahi terkait dengan aplikasi SIPRAJA ini, yakni memberikan kepuasan pelayanan, meningkatkan kepuasan pelayanan, mempercepat pelayanan, menghadirkan pelayanan pemerintah dari rumah, mengintegrasikan layanan dengan digital database, dan menghapuskan percaloan”.

Berikut adalah foto kegiatan pada saat rapat koordinasi persiapan implementasi SIPRAJA :



Gambar 1.2

Rapat Kerja Koordinasi Bagian Strategi Pelayanan SIPRAJA

Sumber : Dokumentasi Kelurahan Porong 2022

Berdasarkan penjelasan dan gambar di atas, memberikan petunjuk bahwa untuk 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.

Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta dengan judul “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo yang menerangkan bahwa dengan penyusunan perencanaan yang tepat, maka Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif dibuktikan dengan kualitas produk yang bagus dan jumlah operator yang lebih dari batas minimal. Untuk batas waktu yang ditentukan sudah memangkas waktu sehingga lebih efektif dan efisien. Dan yang terakhir dalam tata cara pelayanan yang harus ditempuh sudah lebih efisien dan efektif. Sehingga secara keseluruhan program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif.

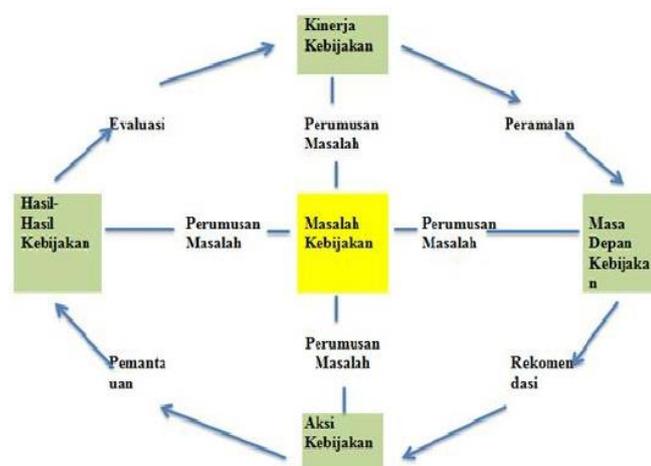
Maka sesuai dengan teori milik Sondang Siagian pada poin kejelasan strategi pencapaian menunjukkan bahwa uraian hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang di ikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

3. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan

Secara definitif proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Porong dilakukan berdasarkan kebijakan yang dicanangkan oleh pimpinan, dalam hal ini Lurah Porong telah menjawab dengan pernyataan sebagai berikut :

“Pelaksanaan pelayanan publik pada Kelurahan Porong ini sesuai dengan rencana strategis serta SOP SIPRAJA dalam melakukan pelayanan publik yang telah kami susun untuk memperlancar efektivitas pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Porong maupun penyusunan rencana strategis dan SOP SIPRAJA pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi Kelurahan dalam Perwal, yaitu Peraturan Walikota Sidoarjo Nomor 90 Tahun 2016. Untuk segala bentuk permasalahan di lapangan kita selesaikan duduk semeja dengan berbagai pihan yg kepentingan, masalahnya apa, dan semua org fokus menyelesaikan dgn cara termudah.”

Dari hasil wawancara ini dapat diketahui bahwa dalam proses Analisa dan perumusan kebijakan, kelurahan Porong berorientasi pada permasalahan di lapangan, khususnya masalah pada saat kegiatan implementasi, kemudian diadakan rapat bersama dengan para pihak yang terlibat dan selanjutnya dilakukan perumusan Langkah-langkah penyelesaian, jika di bentuk bagan, pola perumusan dan analisis kebijakan yang dilakukan oleh Kelurahan Porong adalah sebagai berikut :



Bagan 1.1
Siklus Analisis dan Perumusan Kebijakan Kelurahan Porong

Sumber : Renstra Pemdes Kelurahan Porong, 2023

Uraian diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mai Puji Lestari berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Antrian Puskesmas Tarik (Siap Tarik) dimana ditinjau dari pelayanan online yang dihasilkan oleh Puskesmas Tarik memberikan kemudahan penggunaan untuk mengakses aplikasi SIAP TARIK, penjelasan informasi SIAP TARIK relevan mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan, layanan sistem aplikasi SIAP TARIK memberikan respon positif pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Tarik dan memberikan kemampuan teknis untuk membantu efektivitas dan efisiensi atas waktu antrian, frekuensi penggunaan lebih memilih menggunakan aplikasi SIAP TARIK saat pelayanan antrian dan rekam medis secara online, survey pengguna kepada kepuasan pasien terhadap aplikasi SIAP TARIK, dan petugas menghasilkan produktivitas pelayanan yang prima/baik dengan adanya aplikasi SIAP TARIK. Aplikasi ini memiliki kesamaan dengan sistem SIPRAJA yang berupaya untuk efisiensi dalam melakukan pelayanan pada masyarakat.

Hal ini sejalan dengan teori Sondang Siagian tentang analisis dan perumusan kebijakan pada dimana perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

4. Perencanaan Yang Matang

Pada indikator ini, perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi di masa depan. Kinerja pemerintah dapat diukur dengan pelayanan publik. Sebagai motor penggerak, pelayanan publik dianggap penting oleh semua *stakeholders*. Dalam melakukan pelayanan publik pastinya dilakukan sesuai dengan standar pelayanan publik yang tersedia, hal tersebut juga dilakukan oleh Kantor Kelurahan Porong yang dijelaskan oleh Lurah Porong sebagai berikut :

“Pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Porong ini memang telah sesuai dengan SOP yang ada. Standar operasional prosedur tersebut disusun untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Porong ini telah dilakukan sesuai dengan SOP yang tersedia. Program aplikasi SIPRAJA ini ”.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa 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 dilatarbelakangi 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. Hal tersebut juga dilakukan oleh Kantor Kelurahan Porong yang dijelaskan oleh Staf kasi Pelayanan Kel. Porong,

“Pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Porong ini telah dilakukan sesuai dengan SOP SIPRAJA yang tersedia. Seperti halnya dalam pelayanan akta kelahiran prosedur singkatnya kami dari pihak Kelurahan akan menerima data permohonan pembuatan akta kelahiran dari masyarakat dan diteruskan kepada Disdukcapil Kota Sidoarjo untuk diproses dan selanjutnya jika telah selesai akan dikembalikan kepada pihak Kelurahan, lalu kami tinggal menghubungi pemohon untuk dapat mengambil akta kelahiran yang telah jadi tersebut”.

Bagan dibawah ini adalah bentuk Standart Operasional Prosedur SIPRAJA, dari bagan ini menunjukkan secara jelas mengenai alur prosedural pelayaan SIPRAJA. Dengan adanya SOP ini akan memudahkan para staff desa untuk memberikan pelayanan secara cepat dan efisien sebab semua prosedur telah ditentukan seperti bagan yang dilampirkan diatas, mulai input pelayanan awal sampai dengan output atau hasil pelayanan. Sehingga dalam konteks ini kejelasan tujuan menjadi efektif dan mudah di pahami.



Bagan 1.2
Standart Operasional Prosedur SIPRAJA, 2023

Sumber : Pemdes Kelurahan Porong, 2023

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah dapat diukur dengan pelayanan publik. Sebagai motor penggerak, pelayanan publik dianggap penting oleh semua *stakeholders*. Dalam melakukan pelayanan publik pastinya dilakukan sesuai dengan standar pelayanan publik yang tersedia.

Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Nabila Dwina Purawati yang berjudul “Efektivitas Program *E-Money* Pada Uji Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo” yang menunjukkan hasil penelitian tujuan program, untuk mengurangi kesalahan dari pihak Uji Kendaraan Bermotor dan menghemat waktu supaya lebih efektif, efisien, dan transparan dalam sistem pembayaran. Pemantauan program, pihak Dinas Perhubungan menghimbau masyarakat yang belum menggunakan *E-Money* dan setiap hari melakukan pengontrolan uang yang disetorkan kepada bank, dari semua aspek ini menunjukkan bahwa perencanaan yang matang menghasilkan sistem yang maksimal.

Hal ini sesuai dengan teori Sondang P Siagian pada poin perencanaan yang matang bahwa pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi di masa depan. Maka segala sesuatunya perlu adanya aturan dan prosedur sehingga dapat dicapainya sebuah tujuan.

5. Penyusunan Yang Tepat

Pada indikator ini membahas mengenai pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dapat dilakukan dengan adanya program pelayanan yang tepat dan cepat. Dalam hal ini Kantor Kelurahan Porong untuk menangani permohonan pengurusan dokumen telah dijelaskan oleh Lurah Porong sebagai berikut :

“Dalam pelaksanaan proses penyampaian pengimplementasian SIPRAJA di Kelurahan Porong sudah berjalan dengan baik, Kelurahan Porong telah melakukan berbagai upaya Sosialisasi melalui RT/RW terbukti dengan antusias beberapa masyarakat saat pengimplementasian SIPRAJA. Walaupun ada beberapa masyarakat yang sudah berumur tidak paham mengenai aplikasi SIPRAJA, pemerintah desa akan terus membantu dan memberikan edukasi terakit bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut.”

Berikut adalah gambar sosialisasi yang di lakukan oleh Kelurahan Porong sebagai berikut :



Gambar 1.3
Kegiatan Sosialisasi Kelurahan Porong

Sumber : Dokumentasi Kelurahan Porong, 2022

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa 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 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.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sofi Kumalasari dengan judul "Efektivitas Pelayanan SIPPADU Dalam Pengajuan IMB di DPMPSTSP Kabupaten Sidoarjo" dimana dari segi indikator efisiensi pelayanan penyelesaian waktu yang tertunda perlu dievaluasi, dan meningkatkan pemberian sosialisasi lebih lanjut untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang prosedur pengajuan IMB melalui SIPPADU.

Hal ini sesuai dengan teori Sondang P Siagian mengenai penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja. Sumber daya peralatan dapat dikaitkan dengan fasilitas penunjang implementasi SIPRAJA yang berada di kantor desa. Pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dapat dilakukan dengan adanya program pelayanan yang tepat dan cepat.

6. Tersedianya Sarana Dan Prasarana Kerja

Pada indikator ini membahas mengenai ketersediaan sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi. Sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien merupakan persoalan yang dihadapi oleh pemerintah, disamping kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Disamping itu, kinerja pelayanan juga masih lemah yang diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap prosedur pengurusan yang berbelit-belit, biaya siluman, tidak adanya kepastian waktu, sampai kepada sikap aparat yang tidak menyenangkan dalam memberikan pelayanan. Indikator kelengkapan sarana dan prasarana bertujuan untuk mengetahui tingkat kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Porong, dan telah dijelaskan oleh Lurah Porong, sebagai berikut :

“Terkait sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Porong termasuk dalam kategori cukup lengkap untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat seperti ruang tunggu dan ruang pelayanan yang memadai, serta juga terdapat Balai Kelurahan yang dapat digunakan untuk berbagai acara formal dan non formal. Fasilitas penunjang implementasi SIPRAJA yang berada di kantor desa. Fasilitas yang ada sudah baik dan layak seperti disediakannya computer, printer serta jaringan internet bagi warga yang ingin mengakses aplikasi SIPRAJA. Dan teruntuk warga yang tidak memiliki handphone pemerintah desa akan membantu melalui komputer desa, serta warga bisa mencetak melalui printer yang telah disediakan pemerintah desa”.

Sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Porong sudah mencukupi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik dibutuhkannya inovasi, karena dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dimana teknologi menjadi kebutuhan masyarakat luas di berbagai kalangan dan dalam segala aspek kehidupan, karena berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat.

Hal ini diperkuat dengan penelitian Dema Prayuda dan Agus Widiyarta bahwa Dari faktor sumberdaya, dana, sarana & prasarana program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo sudah efektif karena sesuai dengan tujuan & harapan pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif dibuktikan dengan kualitas produk yang bagus dan jumlah operator yang lebih dari batas minimal. Untuk batas waktu yang ditentukan sudah memangkas waktu sehingga lebih efektif dan efisien. Dan yang terakhir dalam tata cara pelayanan yang harus ditempuh sudah lebih efisien dan efektif. Sehingga secara keseluruhan program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa data diatas telah sesuai dengan teori milik Sondang P Siagian mengenai ketersediaan sarana dan prasarana dimana salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi. Berikut adalah data perlengkapan ruang kantor di Kelurahan Porong untuk kegiatan implementasi program SIPRAJA, sebagai berikut;

Tabel 1.2
Inventarisasi Sarana dan Prasarana

No	Nama Barang	Jumlah
1	Kursi Tunggu	2

No	Nama Barang	Jumlah
2	Komputer	4
3	Printer	2
4	Kursi Staff	10
5	Kursi Rapat	8
6	Meja penerimaan	7
7	Lemari berkas	2
8	AC/Kipas	2
9	Filling cabinet	3
10	Rak	2
11	CCTV	2
12	Wifi	1

Sumber : Kelurahan Porong, 2022

Berdasarkan keterangan data di atas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Porong sudah mencukupi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik terkait aplikasi SIPRAJA sudah cukup kepada masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik dibutuhkannya inovasi, karena dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dimana teknologi menjadi kebutuhan masyarakat luas di berbagai kalangan dan dalam segala aspek kehidupan, karena berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat.

7. Pelaksanaan Yang Efektif dan Efisien

Pada indikator ini membahas pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya[14]. Upaya peningkatan kualitas pelayanan akan ditentukan oleh sejauh mana institusi pelayanan yang bersangkutan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Untuk merealisasikan pemberian pelayanan sebaik-baiknya dengan kualitas yang diharapkan tidak mudah, tetapi perlu dilakukan langkah-langkah strategis. Pernyataan Lurah Porong terkait dengan kualitas pelayanan publik pelayanan SIPRAJA yang telah diberikannya kepada masyarakat, sebagai berikut :

“Mengenai kualitas dari pelayanan publik yang telah kami berikan kepada masyarakat, saya sendiri menilai sudah cukup baik dan memuaskan. Saya sebagai Lurah dapat berkata begitu karena memang selama ini minimnya laporan komplain dari masyarakat. Demikian pula kalo ada error dengan sistem SIPRAJA sejauh ini bisa dikendalikan dan yang pasti tetap fokus memudahkan masyarakat”.

Selain pernyataan di atas, Staf pelayanan Kantor Kelurahan Porong juga menyatakan bahwa :

“Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kelurahan Porong ini menurut saya sudah cukup baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Memang juga terdapat 1 atau 2 komplain yang datang dari masyarakat, tetapi hal tersebut tidak menurunkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Porong ini. Apalagi sejak adanya SIPRAJA semua pekerjaan lebih efisien, yang saya rasakan sebagai staff adalah kemudahan dalam melakukan pengecekan dokumen sebab berada dalam 1 base utama.”.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Porong sudah cukup baik, serta juga minimnya komplain dari masyarakat.

Kemudian diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif, dengan judul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Studi Kelurahan Pucanganom Kab. Sidoarjo” dimana didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dengan adanya pelaksanaan yang efektif dan efisien secara terstruktur, maka hal tersebut akan memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengakses layanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Ditambah dengan pemusatan data digital pada aplikasi SIPRAJA membuat pelayanan ini memudahkan indeksasi data secara tersentral pada satu pintu dan mendukung aspek *no wrong policy* atau antisipasi dalam membuat kebijakan yang salah.

Hal ini sesuai dengan teori Sondang P Siagian mengenai pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Porong sudah cukup baik, serta juga minimnya komplain dari masyarakat. Tetapi memang masyarakat selalu menginginkan peningkatan pelayanan yang cepat dan tepat. Seiring dengan hal itu

tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Aparat kelurahan sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

8. Sistem Pengawasan dan Pengendalian Yang Bersifat Mendidik

Definisi dari indikator ini adalah sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian[15]. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

Aparat kelurahan sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usahausaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien. Memang aparat Kelurahan diharuskan untuk dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Lurah Porong dalam hal ini menjelaskan terkait dengan sistem pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pelayanan publik, sebagai berikut :

“Untuk masalah sistem pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pelayanan publik dilakukan oleh saya selaku Lurah untuk mengawasi kinerja pelayanan SIPRAJA yang diberikan oleh staf pelayanan, serta masyarakat sendiri dapat mengawasi dan melaporkan pelayanan yang diterimanya kepada saya”.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa 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 harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

Hal ini diperkuat pada penelitian yang dilakukan oleh Nabila Dwina Purwati, dengan judul "Efektivitas Program E-Money Pada Uji Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo" Penelitian ini menunjukkan kesamaan bahwa fungsi pengawasan atau pemantauan adalah sesuatu yang amat penting dalam keberlangsungan suatu sistem atau struktur pelayanan SIPRAJA.

Uraian diatas telah sesuai dengan teori milik Sondang P Siagian tentang efektivitas dimana Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian. Terkadang memang memerlukan tingkat ketelitian tertentu dimana sumber daya manusia merupakan salah satu aktor utama dalam menciptakan pelayanan prima. Oleh karena itu, diperlukan keluwesan bagi setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat.

Menurut pendapat masyarakat yang menjadi narasumber tersebut, terlihat bahwa indikator tentang pelayanan publik kepada masyarakat harus dikerjakan dengan lebih teliti dan cermat untuk menghindari lebih banyak lagi kesalahan dari para petugas. Dalam segi pembuatan KTP dan KK misalnya, seharusnya dilakukan secara hati-hati karena apabila terdapat kesalahan dalam penulisan nama atau tempat tanggal lahir maka masyarakat akan merasa dirugikan dan harus mengurus kembali pembuatan KTP dan KK dari awal dan masyarakat akan menghabiskan banyak waktu. Sejauh ini pelaksanaan pengawasan dan pengendalian pelayanan publik oleh Kantor Kelurahan Porong dilakukan sendiri oleh Lurah Porong, serta juga dilakukan masyarakat selaku penerima pelayanan. Karena Kelurahan merupakan instansi yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

B. Faktor Kendala Efektivitas Program SIPRAJA di Kelurahan Porong

Partisipasi masyarakat sebagai dalam mendukung implementasi aplikasi SIPRAJA untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Porong terdapat bebrapa kendala yaitu sebagai berikut :

1. Minimnya Sosialisasi

Salah satu kendala partisipasi masyarakat yaitu masih kurang menyeluruhnya sosialisasi dari pihak Kelurahan dan RT maka mengakibatkan minimnya informasi yang dimiliki oleh masyarakat, hal ini berdampak pada kurangnya tingkat partisipasi masyarakat. Menurut Ibu Jumilah selaku Kepala lurah porong berbicara kerkait kendala partisipasi masyarakat, sebagai berikut :

“Masalah utama terjadi sebab pihak Kelurahan telah menyampaikan kepada perwakilan RT, kadang itu warga sudah diinformasikan oleh RT dan RW kadang mereka juga kurang memperhatikan. Jadinya informasi itu kayak nggak nyampe gitu ke mereka. Padahal sudah ada sosialisasi yang benar.”

Disimpulkan bahwa sosialisasi dan komunikasi kurang maksimal dari pemerintah desa yang membuat masyarakat Kelurahan Porong kurang memahami informasi terkait program aplikasi SIPRAJA. Selain itu juga masyarakat juga terkadang merasa abaikan jika belum ada kepentingan untuk mengurus berkas surat menyurat di kelurahan. Dalam hal sosialisasi sangat penting yang harus dilakukan oleh Desa dan kelurahan agar memberi harapan masyarakat untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dengan adanya kegiatan sosialisasi tersebut pemerintah desa dan kecamatan berharap masyarakat paham dan mengerti bahwa pentingnya SIPRAJA untuk peningkatan kualitas pelayanan public di Kelurahan Porong demi tercapainya kesejahteraan masyarakat.

2. Permasalahan Teknis

Kendala lain yang di temukan terdapat permasalahan teknis dijumpai oleh pegawai administrasi dari hasil wawancara oleh Bapak Mukhammad Tosim selaku Staf Kasi Kelurahan Porong sebagai berikut :

"Kami merasa di mudahkan oleh pelayanan Sipraja, namun terkadang terdapat permasalahan teknis seperti halnya kesulitan dalam pengaturan tulisan, tidak dapat menggunakan tombol tab menjorok awal paragraf, tidak ada pilihan simbol dan copy paste, pembubuhan tanda tangan yang sulit terunggah."

Pelayanan melalui media elektronik memang tidak luput dari permasalahan teknis yang ada, selain itu juga jika jaringan atau aplikasi terjadi eror atau gangguan, segala pengurusan surat menyurat dilakukan oleh pihak Kelurahan secara manual demi kelancaran pelayanan administrasi kependudukan.

3. Sumber Daya Masyarakat Kurang Memumpuni

Dalam hal pelayanan tidak jauh dari peran pentingnya sumber daya manusia, selain berguna sebagai penggerak berjalannya suatu kegiatan, sumber daya masyarakat selaku pengguna juga harus mendukung dan memumpuni sehingga dapat berjalannya suatu rencana strategis yang efektif. Permasalahan yang terjadi di Kelurahan Porong masih terdapat beberapa masyarakat khususnya usia lanjut yang ingin mengubah data kependudukan namun gaptek akan teknologi sehingga tidak bisa mengakses layanan sendiri secara online, maka dari itu pihak Kelurahan juga menyediakan pelayanan secara manual sehingga masyarakat yang masih bingung dalam hal pengurusan bisa langsung datang untuk mendapatkan layanan.

Dari uraian yang telah disampaikan diatas menunjukkan bahwa efektifitas program SIPRAJA di Kelurahan Porong Kabupaten Sidoarjo berjalan efektif, hal ini terlihat dari (1) Pelaksanaan SIPRAJA memiliki dasar acuan berupa Renstra dan SOP SIPRAJA, (2) Kejelasan dan strategi pencapaian tujuan dalah 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. Efisiensi ini pun sejalan dengan visi dan misi kelurahan Porong, Visi Kelurahan Porong yaitu "Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat dan pemulihan serta Peningkatan Perekonomian Masyarakat Desa" Sedangkan Misi Kelurahan Porong ada 2 yaitu : (1) Mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas pada masyarakat guna terciptanya aparatur Kelurahan yang professional (2) Menumbuhkan sikap usaha mandiri masyarakat guna meningkatkan tingkat kesejahteraan dan perekonomian di Kelurahan Porong.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat dihasilkan beberapa kesimpulan: Efektivitas Pelayanan di Kelurahan Porong Kota Sidoarjo (a) 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. Hal tersebut terjadi untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat; (b) Kejelasan dari Strategi Pencapaian Tujuan Untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, Kelurahan Porong telah menyusun renstra dan SOP SIPRAJA 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 ; (c) Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan Pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Porong tidak bekerja sendiri, tetapi pembuatan seluruh dokumen administrasi dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sidoarjo, karena itu adanya koordinasi dan komunikasi yang lancar dalam pelayanan publik kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA, (d) Perencanaan 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 dalam penerapan program aplikasi SIPRAJA dalam pelaksanaan pelayanan publik. (e) Penyusunan Program Kantor Kelurahan Porong telah memiliki program SOP yang digunakan dalam melakukan penerapan aplikasi SIPRAJA guna mendukung pelayanan publik di kelurahan Porong ; (f) Tersedianya Sarana dan Prasarana pada Kantor Kelurahan Porong sudah mencukupi untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik dalam penerapan aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat, seperti fasilitas komputer dan sarana pendukung dalam memberikan pelayanan ; (g) Efektivitas Pelayanan Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Porong sudah cukup baik, serta juga minimnya komplain dari masyarakat. Tetapi memang masyarakat selalu menginginkan peningkatan pelayanan yang cepat dan tepat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu, (h) Sistem Pengawasan dan Pengendalian pelayanan publik oleh Kantor Kelurahan Porong dilakukan sendiri oleh Lurah Porong, serta juga dilakukan masyarakat selaku penerima pelayanan. Karena Kelurahan merupakan instansi yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua serta tidak lupa juga sholawat serta salam ditujukan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa membebaskan kita dari kegelapan dan menuntun kita di jalan yang di ridhai Allah SWT. Ucapan terimakasih kami sampaikan juga kepada pihak-pihak yang membantu dan terlibat dalam menyelesaikan penulisan artikel ini serta kepada seluruh jajaran aparatur Kelurahan Porong, Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu dalam melengkapi data informasi dan memfasilitasi dalam penulisan artikel ini

REFERENSI

- [1] Agus Dwiyanto, *Mewujudkan GoodGovernance 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.stimsukma medan.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 Samberan 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-*

-
- [13] *Government Working Paper Series*. Manchester: Institute for Development Policy and Management, 2018.
Siagian Sondang P, *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.