



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



Evaluasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik

AYUSTIN SURYANINGRUM
192020100017

Dosen Pembimbing :

Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP

Administrasi Publik

Fakultas Bisnis Hukum Dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

LATAR BELAKANG

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik menerangkan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Melalui PerBup Sidoarjo No 46 Tahun 2018

Pemanfaatan E-government telah didelegasikan oleh Pemkab Sidoarjo terkait tata laksana teknologi informasi serta komunikasi menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo. Menurut PerBup tersebut, tujuan di tetapkan tata laksana TIK ialah agar meningkatkan efektifitas, transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pengelolaan pemerintah.

Untuk menjawab tantangan tersebut Sebagaimana PerBup Sidoarjo Nomer 22 tahun 2022 terkait perubahan atas PerBup Nomer 4 tahun 2019 tentang sebagian pelimpahan kewenangan Bupati Kepada Camat, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memunculkan inovasi Pelayanan Publik berbasis Website dan Android yaitu Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Aplikasi tersebut di resmikan Pemkab Sidoarjo Tahun 2020 tepatnya pada Bulan Februari yang meliputi 18 Kecamatan serta kelurahan atau desa yang berjumlah 353 yang salah satunya ialah Desa Kedungsolo



BAGAIMANA PENERAPAN SIPRAJA DI DESA KEDUNGSOLO?

Pemerintahan Desa Kedungsolo menerapkan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) mulai Bulan November tahun 2021.

Pada mulanya seluruh kegiatan kepengurusan surat yang ada di kantor Balai Desa Kedungsolo menggunakan prosedur pelayanan secara manual.

Alur pelayanan SIPRAJA:

1. Masyarakat bisa mendaftar terlebih dahulu atau log in.
2. Masyarakat memilih pelayanan apa yang akan di gunakan lalu mengupload seluruh persyaratan.
3. Jika tidak ada kesalahan maka tinggal menunggu verifikasi dari pihak operator, dan yang terakhir ditandatangani secara barcode dengan cara disetujui.

Namun dalam peng implementasian di Desa Kedungsolo masyarakat banyak yang kurang paham terkait pengoprasian SIPRAJA sehingga pelayanan yang dilakukan di kerjakan oleh operator mulai dari pendaftaran, penguploadan dokumen persyaratan, hingga verifikasi dokumen. Hal demikian membuat pelayanan menjadi sama dengan prosedur manual yang dalam penerapannya membuat pelayanan menjadi lama..

LATAR BELAKANG

Secara teori SIPRAJA ini sangat baik, namun berdasarkan tabel 1 dalam pelaksanaannya saat ini SIPRAJA masih belum membantu masyarakat dalam proses pelayanan. Bisa dilihat tabel 1 yang menunjukkan besarnya pengurusan yang dilakukan masyarakat Desa Kedungsolo. Dilihat dari kemanfaatan yang diberikan oleh SIPRAJA tidak mengherankan bila penerapan SIPRAJA di Desa Kedungsolo dengan baik dan benar sangatlah penting. Menurut data awal yang didapatkan dari Pemerintah desa Kedungsolo Penggunaan Sipraja dari tahun ke tahun terus mengalami penurunan dikarenakan aplikasi SIPRAJA tidak terintegrasi dengan aplikasi layanan administrasi lainnya.

Tabel 1. Rekapitulasi Penggunaan Layanan SIPRAJA

No	Jenis Layanan	Pengguna Layanan Pertahun		
		2021	2022	Perbulan Juni 2023
1	Surat Kelahiran	1	2	0
2	Surat Kematian	0	0	0
3	Surat Keterangan Umum	0	0	0
4	Surat Keterangan Domisili Usaha	77	5	2
5	Surat Keterangan Biodata Penduduk	0	0	0
6	Surat Keterangan Tidak Mampu	8	22	1
7	Surat Pengantar KK	80	105	44
8	Surat Pengantar KTP	1	1	0
9	Surat Keterangan Pindah	2	10	1
10	Surat Keterangan Umum Kecamatan	0	0	0
11	Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan	1	60	45
12	Izin Mendirikan Bangunan	0	0	0
13	Kartu Pencari Kerja	0	0	0
14	Izin usaha Mikro Kecil	0	0	0
15	Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro	0	0	0

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Kedungsolo (2023)

RUMUSAN MASALAH

SDM yang sering menghadapi permasalahan teknis.

Kurangnya sosialisasi SIPRAJA kepada masyarakat

Dan juga tidak seluruh surat bisa ditangani dikarenakan SIPRAJA tidak terintegrasi dengan aplikasi layanan administrasi lainnya.

PENELITIAN TERDAHULU

Tri Yulianti, dkk, 2020

“Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur”

Penelitian tersebut menggunakan fakto – faktor yang mempengaruhi Implementasi inovasi pelayanan publik serta faktor - faktor apa saja yang memengaruhi pengimplementasiannya menurut Kajian teori pengertian Implementasi Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Budi Winarno (2005, hal.102)

Dema Prayuda Saputra, dkk, 2021

“Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”

Penelitian tersebut menggunakan faktor faktor yang mempengaruhi efektivitas program SIPRAJA dari pendekatan (Siagian, 2015) antara lain Sumber daya, Dana, Dan Prasarana.

Ria Handayani,2021

“Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Relation Managemant (CRM) Dalam Menyukkseskan Jakarta Smart City”

Penelitian ini menggunakan prinsip – prinsip menurut Hayati Saingura dan Eko Priyo Purnomo yang berpendapat bahwa aspek mendasar yang menentukan berhasil tidaknya kebijakan dalam e-government terdiri dari 4 point yaitu: efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas

METODE PENELITIAN

JENIS PENELITIAN :

Penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif

Lokasi Penelitian:

Kantor Balai Desa Kedungsolo

Fokus Penelitian:

Mengetahui Evaluasi Kebijakan Program SIPRAJA di Pemerintahan Desa Kedungsolo dengan menganalisis efektifitas dan faktor pendukung serta faktor penghambat dalam program SIPRAJA.

Mengembangkan penelitian terkait evaluasi e-government agar lebih komperhensif dengan memfokuskan melalui pendekatan berdasarkan kriteria evaluasi kebijakan menurut William Dunn dalam (Anisa Anggraeni, 2022).



Pendekatan berdasarkan kriteria Teori Evaluasi kebijakan menurut William Dunn dalam (Anisa Anggraeni, 2022) yang meliputi 6 variabel:

- 1) Efektivitas
- 2) Efisiensi
- 3) Kecukupan
- 4) Perataan
- 5) Responsivitas
- 6) Ketepatan

TEKNIK PENENTUAN INFORMAN :

Penelitian ini menggunakan Teknik Purposive Sampling

SASARAN INFORMAN:

Kepala Desa Kedungsolo dan Perangkat Desa Kedungsolo

SUMBER DATA yang didapatkan:

Primer dan Sekunder

Jenis Data yang dihasilkan :

Kualitatif

Teknik Pengumpulan Data:

Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi

Analisis Data:

Menggunakan metode analisis data Miles Huberman (Sugiyono,2019) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evektivitas

Efektivitas merupakan pencapaian dari hasil yang sesuai berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Program aplikasi SIPRAJA bertujuan agar meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas diharapkan masyarakat akan terjamin dalam memperoleh kelancaran pengurusan administratif. Jaminan pelayanan pada aplikasi yang mampu meningkatkan kualitas ialah masyarakat mendapat kecepatan dalam pengurusan berkas, mudah serta akurat berdasarkan standart yang sudah ditetapkan.[13] Pada nilai realisasi standart berdasarkan IKM Pelayanan Pemerintahan Desa Kedungsolo, adalah sebagai berikut:

Tabel 2. IKM Desa Kedungsolo

NO	Indikator Kepuasan Masyarakat	Tahun 2021		Tahun 2022	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Persyaratan	84,00	82,45	85,38	87,22
2.	Prosedur	80,43	81,37	84,23	85,00
3.	Waktu Pelayanan	78,54	80,23	83,21	82,67
4.	Biaya/Tarif	85,66	87,00	88,19	88,45
5.	Produk Layanan	79,44	82,66	86,00	87,34
6.	Kompetensi Pelaksana	79,30	81,42	84,41	85,19
7.	Perilaku Pelaksana	84,38	86,61	88,64	88,95
8.	Sarana dan Prasarana	78,58	83,23	86,65	89,38
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,51	85,20	86,16	88,00
	Jumlah Nilai IKM	81,87	83,35	85,87	86,91

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Kedungsolo (2023)

Evektivitas

Berdasarkan data dari tabel 2, mengenai nilai realisasi standart berdasarkan IKM Pelayanan Pemerintahan Desa Kedungsolo bahwa tingkat pelayanan di Desa Kedungsolo pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 mengalami kenaikan dan dikategorikan efektif. Hal ini karena dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, dan mencapai target yang diharapkan. Namun dalam realisasinya kenaikan tersebut tidak dipengaruhi dari pelayanan menggunakan program aplikasi SIPRAJA saja melainkan dipengaruhi berbagai jenis layanan yang tersedia di Pemerintahan Desa Kedungsolo mulai dari yang manual hingga menggunakan aplikasi berbasis web lain yakni plavon. Hal ini menjadikan efektivitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat desa kedungsolo menjadi efektif. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik selalu mengalami perubahan seiring dengan target yang akan dicapai setiap tahunnya. Efektivitas akan mengalami kenaikan jika realisasinya melebihi target.

Pada pelaksanaan pelayanan program SIPRAJA ini terkait dengan teori Evaluasi menurut William Dunn, peneliti berfokus pada ketepatan program SIPRAJA meliputi hasil program SIPRAJA sudah sesuai dengan target serta realisasi yang dimiliki pemerintahan Desa Kedungsolo, dan juga efektifitas ditunjukkan untuk menjawab ketepatan pencapaian hasil atau tujuan program SIPRAJA. Dari uraian di atas terkait efektivitas dalam pelaksanaan program SIPRAJA baik dalam realisasi serta target, secara umum telah dilaksanakan dengan cukup baik. Efektifitas pencapaian target kegiatan dikatakan efektif dikarenakan kebijakan yang terlaksana memiliki pengaruh cukup besar berkenaan dengan kemampuan dalam pemenuhan layanan publik di Desa Kedungsolo. Berkaitan dengan tujuan serta sasaran program tersebut yaitu, mengupayakan pelayanan yang lebih maksimal masyarakat mendapat kecepatan dalam pengurusan berkas, mudah serta akurat berdasarkan standart yang berlaku.

Efisiensi

Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Maka, dapat dikatakan pelaksanaan program tersebut mencapai efisien apabila efektifitas tinggi dengan penggunaan waktu serta biaya yang dikeluarkan kecil dan sesuai standart operasional prosedur yang berlaku.[16]

Faktor efisiensi informasi dari informan penelitian, peneliti menemukan fakta yang di nilai sebagai kelemahan berkaitan dengan pendanaan Desa Kedungsolo dalam pelaksanaan program SIPRAJA, tapi mengalami kendala apabila didapati peralatan kerja yang mengalami kerusakan tidak dapat langsung diperbaiki dikarenakan dana anggaran terkait pengadaan peralatan kerja memerlukan beberapa tahap yang cukup rumit. Keunggulan terkait efisiensi pelaksanaan program SIPRAJA ialah proses pelayanan menggunakan SIPRAJA yang tidak dikenakan biaya apapun, artinya masyarakat tidak perlu khawatir dalam pengurusan surat menggunakan SIPRAJA, masyarakat langsung datang ke Kantor Desa Kedungsolo cukup membawa dokumen persyaratan, jika persyaratan sudah sesuai kepengurusan surat dapat selesai di hari yang sama.

Efisiensi

Teori Evaluasi kebijakan pelayanan publik dengan fokus efisiensi pelayanan program SIPRAJA mendeskripsikan bahwa kebijakan pelayanan akan efisien, dalam pelaksanaannya dimana pemohon dapat melakukan pelayanan melalui media elektronik berbasis website dan aplikasi yang sudah disediakan pemerintahan sehingga pelayanan dapat dilakukan dimana saja tanpa memakan waktu yang cukup lama.[18] Selain itu efisien juga dalam hal pendanaan yang dikeluarkan pihak Desa Kedungsolo mengalami kendala apabila didapati peralatan kerja yang mengalami kerusakan tidak dapat langsung diperbaiki dikarenakan dana anggaran terkait pengadaan peralatan kerja memerlukan beberapa tahap yang cukup rumit, dan efisiensi dalam pembiayaan artinya proses pelayanan menggunakan SIPRAJA tidak dikenakan biaya sama sekali masyarakat hanya melengkapi dokumen yang di syaratkan dalam pelayanan menggunakan SIPRAJA, lalu layanan dapat segera diproses.

Perataan

Perataan di dalam kebijakan publik memiliki arti keadilan yang diberikan serta diperoleh sasaran kebijakan publik. Dengan kata lain kebijakan program yang akibat atau usahanya dilakukan secara adil selanjutnya didistribusikan kepada masyarakat.

Perataan dalam pelaksanaan program SIPRAJA dari informan penelitian, peneliti menemukan temuan yang di nilai sebagai keunggulan bahwa seluruh masyarakat Desa kedungsolo dalam pelaksanaan Program SIPRAJA selaku pemohon dapat dilayani apabila telah dinyatakan melengkapi seluruh dokumen yang di syaratkan, sehingga penerbitan surat melalui SIPRAJA dapat di proses

Teori Evaluasi kebijakan pelayanan publik dengan fokus perataan pelayanan program SIPRAJA mendeskripsikan bahwa sebuah kebijakan memiliki beberapa kelompok sasaran yang akan dituju sehingga upaya penetapan sebuah kebijakan perlu diukur apakah manfaat program sudah dirasakan manfaatnya oleh kelompok sasaran tersebut.[18] Dalam kebijakan pelayanan menggunakan program SIPRAJA yang menjadi kelompok sasaran adalah seluruh masyarakat Desa Kedungsolo yang akan melaksanakan pelayanan menggunakan Program Aplikasi SIPRAJA. Seluruh masyarakat sebagai pemohon dapat dilayani jika dinyatakan telah memenuhi keseluruhan dokumen persyaratan menggunakan pelayanan SIPRAJA sehingga proses penerbitan dokumen atau surat – surat dapat di proses.

SIMPULAN

Hasil penelitian “Evaluasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik” yang dianalisis menggunakan Teori Wiliam Dunn sebagai panduan dalam menggali informasi dari informan penelitian yang berkaitan dengan mengevaluasi program SIPRAJA di Desa Kedungsolo. Model teori Evaluasi Wiliam Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, serta pemerataan.

Temuan penelitian terkait Evaluasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Desa Kedungsolo yang dinilai sebagai kelemahan meliputi, 1) efektivitas pelaksanaan program SIPRAJA sudah sesuai dengan target serta realisasi yang dimiliki pemerintahan Desa Kedungsolo, tujuan serta sasaran program tersebut yaitu, mengupayakan pelayanan yang lebih maksimal masyarakat mendapat kecepatan dalam pengurusan berkas, mudah serta akurat berdasarkan standart yang berlaku, 2) efisiensi pelaksanaan program SIPRAJA proses pelayanan menggunakan SIPRAJA tidak dikenakan biaya sama sekali masyarakat hanya melengkapi dokumen yang di syaratkan dalam pelayanan menggunakan SIPRAJA, lalu layanan dapat segera diproses, 3) pemerataan program SIPRAJA ditandai dengan masyarakat selaku pemohon dapat dilayani jika dinyatakan telah melengkapi seluruh dokumen persyaratan.

REFRENSI

[1] John Fresly Hutahayan 2019, “Faktor pengaruh kebijakan keterbukaan informasi dan kinerja pelayanan publik : Studi pada pemerintahan Provinsi DKI Jakarta”. Yogyakarta: CV BUDI UTOMO.

[2] <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012>

[3] Aditama A.M, WK Faizin Ahzani, Mei Susilowati, Lukman Arif, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik” Jurnal Syntax Transformation Vol. 1 No. 6, Agustus 2020 p-ISSN : 2721-3854 e-ISSN : 2721-2769 Sosial Sains.

[4] Dian Herdiana, “Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar” JURNAL ILMIAH WAWASAN INSAN AKADEMIK Volume I, Nomor 3; November 2018.

[5] Efa Rohmatin Febriani, Ananta Prathama, “Staregi Peningkatan Pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo 4.0 (SiPraja 4.0)” Jurnal Kebijakan Publik, Vol.13, No.4, 2022 p-ISSN 1978-0680, e-ISSN 2655-5204

[6] Tri Yulianti, Adi Soesiantoro, Samantha Sonya Putri (2022), “Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sipraja Di Desa Tambak Sumur” Program Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

[7] Dema Prayuda Saputra, Agus Widiyarta “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo” Jurnal Penelitian Administrasi Publik | Vol 7 No. 2 2022 .

[8] Daniela Elisandra, “EFEKTIVITAS KELURAHAN DALAM MEMBANTU PROGRAM SIPRAJA DI KELURAHAN PUCANGANOM KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO” PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 3 No. 01, Januari (2023) e-ISSN: 2797-04692

REFRENSI

- [9] Ria Handayani, “EVALUASI KEBIJAKSANAAN APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM) DALAM MENYUKSESKAN JAKARTA SMART CITY” Jurnal Kebijakan Pemerintahan 4 (2) (2021): 8-16 JURNAL KEBIJAKAN PEMERINTAHAN e-ISSN 2721-7051, p-ISSN 2599-3534.
- [10] Anisa Anggraeni, “EVALUASI PROGRAM BERKAS MLAKU DEWE (BMW) PADA PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO”, Publika. Volume 9 Nomor 5. Tahun 2022, 287-296.
- [11] Daryati Dewi Nur Nadila, “EVALUASI KEBIJAKAN KURIKULUM MERDEKA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL WILLIAM DUNN”, JPSS: Jurnal Pendidikan Sang Surya, Volume 9, Nomor 1, Edisi Juni 2023. P-ISSN 2443-1915, E-ISSN 2776-1940, DOI: 10.56959
- [12] Patar Simatupang, “Efektivitas Implementasi dan Dampak Kebijakan dalam Konteks Desentralisasi Pemerintahan”, Jurnal Administrasi Publik, Volume 2 No. 1 Thn. 2011
- [13] Gading Gamaputra, “Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep”, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Vol. 5 , No. 2, Desember 2022, pp. 81- 96 E-ISSN 2622 - 0253
- [14] Inez Setia Putri, “EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARIMUN”, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 20, Nomor 2, Agustus 2022: 35-47 e-ISSN: 2714-55881 | p-ISSN: 1411-948X, DOI: <http://dx.doi.org/10.46730/jiana.v20i2>
- [15] Lafitra Marsha Krisnina, “STUDI EVALUASI KEBIJAKAN RETRIBUSI PARKIR BERLANGGANAN DI KABUPATEN SIDOARJO”, Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303-341X Volume 5, Nomor 3, September – Desember 2017

REFRENSI

[16] Rifka S Akibu (2014), “EVALUASI KEBIJAKAN KURIKULUM TINGKAT SATUAN PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 AMPIBABO KECAMATAN AMPIBABO KABUPATEN PARIGI MOUTONG, Universitas Tadulako - Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana

[17] Agustinus Lejiu, Masjaya, Bambang Irawan, “Evaluasi Kebijakan Pembangunan Transmigrasi Di Kabupaten Mahakam Ulu (Studi Pada Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu) Jurnal Administrative Reform, Vol.2 No.4, Desember 2014

[18] Susi Ratnawati, Ismail, Risma Kurniawati (2023), “EVALUASI PELAYANAN PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK PADA SISTEM LAYANAN KEPENDUDUKAN GO DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOAJO”, Universitas Bhayangkara Surabaya - Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



TERIMA KASIH