

Efektivitas SIPRAJA dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Siti Alfalah Sania

Nama Dosen Pembimbing (Isnaini Rodiyah)

Progam Studi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

November, 2023

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang didasari atas undang-undang yang berlaku UU No. 25 tahun 2009. Negara diberikan amanah untuk mensejahterakan masyarakat agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasarnya dengan mendapatkan perlindungan dari UUD 1945. Pelayanan publik di Indonesia dalam penyelenggaraannya masih ditemukan berbagai masalah seperti penundaan yang berlarut, maladministratif, adanya perilaku diskriminatif dari petugas pemberi layanan, pelayanan yang bertele-tele, prosedur yang tidak sesuai, konflik kepentingan, dan penyalahgunaan wewenang yang membuat masyarakat merasakan kekecewaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang pada akhirnya membuat mereka melaporkan masalah ini kepada Ombudsman selaku badan pengawas penyelenggara pelayanan publik . pengaduan masyarakat paling tinggi diajukan pada pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa Banyak terjadi pelanggaran pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan.

Kondisi ini bertentangan dengan amanah yang diberikan kepada pemerintah daerah sebagaimana disebutkan dalam UU No. 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Guna menciptakan pelayanan publik dalam mewujudkan *smart city*, maka pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Perbup no. 46 tahun 2018 tentang tata Kelola TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka pemerintah Kabupaten Sidoarjo membuat aplikasi berbasis android dan website. Tata kelola TIK yang dikembangkan pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mewujudkan terbentuknya *smart city* salah satunya dengan cara melakukan inovasi pelayanan publik berbasis android dan website. SIPRAJA bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi warga Sidoarjo terutama dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan di masa pandemi COVID-19 sehingga tidak perlu datang lagi ke kantor kecamatan, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SIPRAJA ini juga berkontribusi dalam mewujudkan reformasi birokrasi pelayanan publik di Sidoarjo selama pandemi ini berlangsung. Salah satu pemerintah Desa yang juga menerapkan SIPRAJA adalah Pemerintah Desa Wonokalang. Pelayanan kependudukan di Desa Wonokalang setelah menggunakan SIPRAJA, masih ditemukan keluhan tentang kesulitan mengakses aplikasi, masyarakat juga mengalami kesulitan mengupload dokumen sehingga masyarakat tetap harus kembali mendatangi kantor kecamatan untuk mengurus secara manual.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)



Bagaimana Efektivitas SIPRAJA dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo

Metode

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

fokus penelitian yang diambil oleh peneliti yaitu efektivitas SIPRAJA yang meliputi ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan, serta fokus pada faktor yang menjadi kendala dalam efektivitas SIPRAJA pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.

Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, dalam penelitian ini informan yang dipilih antara lain; kepala Desa Wonokalang, programmer SIPRAJA, masyarakat desa Wonokalang pengguna SIPRAJA. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dokumentasi serta studi literatur.

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah tipe analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil

Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu memiliki jumlah rekapitulasi tertinggi dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA, hal ini dikarenakan kepala sub harian dan umum selalu menyapa setiap masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu yang hendak mengurus surat dan selalu memberi arahan kepada masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu untuk mendownload aplikasi SIPRAJA. Dalam penelitian ini peneliti membatasi penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) (Studi Pada Pelayanan KTP dan KK di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo). Dengan menganalisis pembahasan tersebut peneliti memakai teori dari Budiani (2007) dengan empat indikator yang digunakan untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) seperti pada fokus penelitian yaitu meliputi sebagai berikut: Tujuan Program, Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Pemantauan Program. Adapun deskripsi temuan dan analisa akan disampaikan pada bagian berikut ini :

1. **Tujuan Program** Hasil analisis tujuan program aplikasi SIPRAJA di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan banyak kendala yang dialami masyarakat, dapat dilihat dari hasil wawancara menjelaskan bahwa terdapat beberapa kendala dari masyarakat yang belum memiliki gawai dan masih ada warga yang merasa kesusahan untuk menggunakan aplikasi tersebut untuk mengurus administrasi kependudukan. Namun pihak Kecamatan bagian operator SIPRAJA akan selalu siap sedia membantu masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu ketika mengalami kesusahan dalam hal pengurusan KK dan KTP-EL.

1. **Ketepatan Sasaran** ketepatan penerima manfaat belum terlaksana dengan maksimal. Dilihat dari segi keefektifan masing-masing masyarakat belum dapat menerima manfaat program dengan baik, karena masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu banyak yang tidak paham teknologi dan serta tidak semua masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu memiliki alat gawai.
2. **Sosialisasi** hasil analisis sumber informasi juga dapat dikatakan efektif, karena pihak Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu sudah memasang banner info tentang SIPRAJA yang di tempel kan di pintu Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu, namun belum mensosialisasikan secara terjadwal kepada masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu
3. **Pemantauan Program** Masyarakat masih mengalami kesusahan dalam pengoperasian untuk mengurus administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIPRAJA. Program dari aplikasi SIPRAJA yang sudah berjalan dengan baik yaitu sub indikator sumber informasi dan pemantauan program hal ini dikarenakan pihak Kecamatan sudah menempelkan banner agar masyarakat bisa melihat informasi cara penggunaan aplikasi SIPRAJA, sedangkan pemantauan program Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengadakan pemantauan program setiap 2 bulan sekali. Kemudian indikator dan sub indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu tujuan program, ketepatan sasaran program, sosialisasi program. Dan sub indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu tujuan dan manfaat program, pemahaman program, pengetahuan masyarakat terhadap program, keberlanjutan program.

Referensi

1. Nurdin I. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia; 2019. 20 p.
2. Saputra DP, Widiyarta A. Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *J Penelit Adm Publik*. 2020;7(2):194–211.
3. Abdussamad Z. Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Ketiga. Makassar: Sah Media; 2020.
4. Everret M. Rogers. 2003. Diffusion of Innovation. 5th edition. New York: Free Press
5. Musaddad AA, Ahzani W. F, Susilowati M, Arif L. Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *J Chem Inf Model*. 2020;53(9):1689–99
6. Makmur. Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan. Bandung: Refika Aditama; 2015.
7. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D. Bandung: Bandung: Alfabeta; 2018.
8. Agustina DE, Hikmah M, Putri FE, Surabaya UB. Peningkatan efektifitas pelayanan publik melalui aplikasi sipraja di kabupaten sidoarjo. *J Sos Hum Sigli*. 2022;5:301–7.
9. Inggriani T, Permana DB. Hubungan Peran Serta Orang Tua dan Dampak Hospitalisasi pada Anak Prasekolah. *J Kesehat Saelmakers Perdana*. 2021;4(2).
10. Subagyo A. Marketing in Bussiness. Jakarta: Mitra Wacana Media; 2012 .
11. Khasanah. N. Rizky. (2021). Inovasi Tata Kelola Badan Usaha Milik Desa Pendowo Mulyo. *JSPG*.
12. Selavia, E.A. (2020). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah (Bpkpd) Pemerintah Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1140–1147.
13. Budiyan, Ni Komang, Ni Nengah Soniasari, dan Ni Wayan Sri Sutari. 2016. “Analisis Kualitas Larutan Mikroorganisme Lokal (MOL) Bonggol Pisang”. *E-Jurnal Akroekoteknologi Tropika*. Vol. 5, No.
14. Larasati, D.C. (2017). Evaluasi Program Inovasi “Sunset Policy” di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Perkantoran. *Jurnal Reformasi*, 7(1), 19–28.
15. Sari, I. M., Sulistyarini, W., & Hertanti, D. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 106–119.
16. Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213

