

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Ria Hanifah

Ilmi Usrotin Choiriyah, S.AP., M.AP.

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Februari 2023

Abstrak

Kabupaten Sidoarjo berupaya memberikan perubahan dengan menerapkan electronic government pada setiap penyelenggara pelayan publik. Implementasi electronic government di Kabupaten Sidoarjo diwujudkan dalam implementasi Sistem Pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implelementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. sumber data diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur. Informan pada penelitian ini antara lain Kepala Desa tambaksumur, Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur, serta masyarakat Desa tambaksumur yang menggunakan SIPRAJA. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implelementasi Sistem pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur Kecamatan waru Kabupaten Sidoarjo terdapat 4 (empat) variabel yaitu; a) komunikasi, sosilaisasi yang dilakukan melalui media elektronik seperti whatsapp group, whatsapp story maupun secara langsung melalui sosialisasi kepada masyarakat; b) sumber daya, jumlah staf yang ada sat ini sudah memadai untuk pelayanan SIPRAJA, Desa Tambaksumur menyiapkan anggaran khusus untuk pelayanan SIPRAJA, tidak adanya komputer untuk pelayanan mandiri masyarakat di Balai Desa Tambaksumur; c) disposisi, sikap dan respon yang diberikan oleh staf pelayanan SIPRAJA kepada masyarakat telah sesuai dengan diharapkan, terutama pada masyarakat yang belum memahami maka akan diberi penjelasan oleh staf pelayan tersebut; d) struktur birokrasi, terdapat standar operasional prosedur yang jelas dan harus dipatuhi serta pembagian tanggungjawab yang harus dijalankan dengan baik.

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan oleh pemerintahan guna mencukupi kebutuhan dasar dan hak-hak yang dimiliki oleh setiap masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan administrasi yang diberikan oleh negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1), menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk memenuhi hak-hak pelayanan bagi setiap warga negara baik dalam bentuk jasa, barang, maupun dalam bentuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh negara sebagai wujud penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sering ditemukan permasalahan yang membuat masyarakat merasa bahwa pelayanan publik yang diberikan belum efektif dan efisien serta rendahnya kinerja pegawai pelayanan publik (Febriani dan Prabawati, 2021)

Sebagai upaya penerapan *e-government*, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menciptakan sistem pelayanan publik berbasis aplikasi android dan *website* yaitu Sistem Pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). SIPRAJA dibuat dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik terutama dalam pelayanan perizinan dan non perizinan mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, maupun OPD (Organisasi Perangkat daerah). SIPRAJA mulai diresmikan pada Januari 2020. Keseluruhan pelayanan kepengurusan surat yang ada di sipraja dapat digunakan mulai dari tingkat desa/kelurahan hingga tingkat kecamatan. Sipraja sendiri telah digunakan oleh 18 kecamatan diseluruh Kabupaten Sidoarjo, dan sebanyak 353 desa/kelurahan, salah satunya yaitu Desa Tambaksumur.

Permasalahan yang menjadi terhambatnya implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo antara lain; *Pertama*, Pemerintah Desa Tambaksumur dalam hal ini yaitu Kepala Desa Tambaksumur dan Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur telah melakukan sosialisasi yang dilakukan melalui media *online* maupun secara langsung, namun masyarakat Desa Tambaksumur masih banyak yang belum memahami terkait sistem SIPRAJA ini, hal ini disebabkan kurang jelasnya informasi yang diterima masyarakat Desa Tambaksumur terkait sistem SIPRAJA; *Kedua*, kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan SIPRAJA, dimana Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur memiliki rangkap sebagai Kasi Tata Usaha dan Umum sehingga tidak dapat fokus pada pelayanan Desa khususnya pada pelayanan SIPRAJA; *ketiga*, kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur. sarana dan prasarana yang dimaksud adalah tidak adanya komputer yang disiapkan khusus bagi masyarakat untuk melakukan pelayanan mandiri SIPRAJA di Desa Tambaksumur.

Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tamaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

Metode

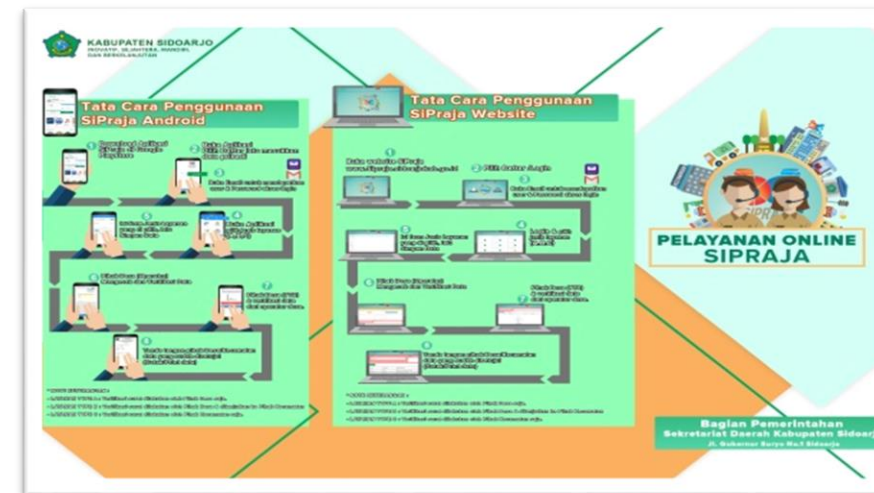
Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. I Made Winartha (2006:155) metode analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara, dan observasi mengenai masalah yang ada di lapangan.

Fokus dalam penelitian ini menggunakan indikator implementasi kebijakan menurut Edward III (Subarsono, 2011:90-92) yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian berlokasi di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo, pemilihan lokasi ini karena Desa Tambaksumur merupakan salah satu Desa di Kabupaten Sidoarjo yang telah menggunakan SIPRAJA namun implementasinya masih belum maksimal.

Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, dalam penelitian ini informan yang dipilih antara lain; Kepala Desa Tambaksumur, Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur, serta 2 (dua) masyarakat Desa Tambaksumur. 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 (2014:20) yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil

Aplikasi Sistem Pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) merupakan trobosan jenis pelayanan publik yang berasal dari ide kreatif orisinal dan bersifat baru serta memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. SIPRAJA memiliki 16 jenis pelayanan publik yang terbagi menjadi 3 (tiga) tipe pelayanan. Pada pelayanan tipe A untuk pelayanan publik dan pengurusan persetujuan tingkat kelurahan/desa yang meliputi; surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan biodata penduduk, surat keterangan umum, dan surat keterangan domisili usaha. Pada pelayanan tipe B untuk layanan pengurusan tingkat kecamatan yang meliputi; surat pengantar SKCK, surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan pindah, surat keterangan umum kecamatan, surat keterangan tidak mampu kecamatan. Pada layanan tipe C digunakan untuk layanan perizinan yang meliputi; izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK-1) surat izin usaha mikro kecil (UMK), tanda daftar perusahaan usaha mikro (sidoarjokab.go.id/sipraja)



Pembahasan

Komunikasi

Sosialisasi yang dilakukan terkait perubahan pelayanan surat-surat administrasi kependudukan di balai desa yang sebelumnya secara manual berubah menjadi online melalui aplikasi maupun website SIPRAJA. Penyebaran informasi ini disampaikan melalui media aplikasi whatsapp group yang berisikan kepala dusun serta ketua RT dan RW se-Desa Tambaksumur, informasi ini nantinya akan diteruskan oleh masing-masing ketua RT kepada warga di lingkungan rt-nya masing-masing. Selain melalui whatsapp group, informasi mengenai SIPRAJA ini juga disampaikan secara langsung kepada masyarakat yang datang langsung ke balai desa pada saat melakukan pelayanan surat administrasi kependudukan. Realitanya dilapangan hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang masih belum memahami tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA, sehingga seringkali datang langsung ke ruang pelayanan di balai Desa Tambaksumur untuk melakukan pelayanan secara manual

Sumber daya

Sumber daya manusia atau staf dalam pelaksanaan implementasi kebijakan SIPRAJA dari segi kuantitas sudah dapat dikatakan cukup, tetapi dari segi kualitas staf pelayanan Desa Tambaksumur dapat dikatakan masih belum efektif dalam menjalankan tugasnya. Desa Tambaksumur sendiri telah menyiapkan anggaran khusus untuk memenuhi kebutuhan pelayanan di Desa Tambaksumur, terutama pada pelayanan SIPRAJA. Dalam pelaksanaan implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur kuantitas sarana prasarana nya sudah memadai, namun dalam ssegi kualitas masih perlu adanya beberapa perbaikan terutama pada komputer yang digunakan. Petugas operator SIPRAJA di Desa Tambaksumur sejauh ini telah menjalankan tugas dan perannya dengan maksimal sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Desa Tambaksumur

Pembahasan

❑ Disposisi

implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur untuk pembagian tugas sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing. Petugas operator yang bertanggung jawab mengenai sistem SIPRAJA memahami tugas yang mereka emban. Dukungan akan keberhasilan implementasi SIPRAJA yaitu dalam pemilihan petugas operator SIPRAJA di Desa Tambaksumur dimana sesuai dengan kemampuannya. Beberapa kriteria khusus yang harus dimiliki petugas operator menjadi bahan pertimbangan oleh Kepala Desa Tambaksumur yaitu harus bisa luwes dalam melayani masyarakat, menerapkan senyum, salam, sapa dalam melayani masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, tentunya petugas operator SIPRAJA harus memiliki keahlian dibidang komputer dan internet

❑ Struktur Birokrasi

Pada pelaksanaan impelementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur yaitu Kepala Desa membuat prosedur-prosedur pelayanan berdasarkan pada Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2019. Hal-hal yang mencakup pada prosedur pelayanan ini biasanya pada persyaratan berkas-berkas yang harus dilampirkan sesuai dengan surat keterangan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA dan tata cara mendaftar akun pada SIPRAJA

Temuan Penting Penelitian

- Penyampaian informasi terkait SIPRAJA yang seharusnya diteruskan oleh ketua RT kepada masyarakat, ternyata tidak semua ketua RT menyampaikan informasi tersebut.
- Masyarakat Desa Tambaksumur sudah mulai memahami terkait SIPRAJA, namun banyaknya aturan tambahan membuat masyarakat bingung.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat terpublikasi sehingga masyarakat Kabupaten Sidoarjo khususnya masyarakat Desa Tambaksumur Kecamatan Waru dapat lebih memahami terkait Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Kesimpulan

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) komunikasi sudah cukup baik, mulai dari penyampaian informasi dan konsistensi penyampaian informasi sudah baik; 2) sumber daya, sumber daya manusia dari segi kuantitas sudah mencukupi untuk pelayanan SIPRAJA, namun dari segi kualitas masih belum bisa dikatakan baik. Untuk sumber daya anggaran sejauh ini anggaran yang dikeluarkan desa mencukupi dalam kegiatan pelayanan khususnya pada pelayanan SIPRAJA. Sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan Desa Tambaksumur sejauh ini belum memadai khususnya pada sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan mandiri masyarakat di balai Desa Tambaksumur. Sementara untuk wewenang, yang mana wewenang dalam pelayanan SIPRAJA sudah dibagi sesuai dengan tupoksinya masing-masing; 3) dari segi disposisi, staf pelayanan untuk SIPRAJA yang dipilih sesuai dengan kemampuan dan beberapa kriteria khusus yang ditentukan oleh Kepala Desa Tambaksumur; 4) sejauh ini dalam pemenuhan standar operasional prosedur (SOP) dapat diterima dengan baik, mulai dari persyaratan dasar pengajuan hingga tata cara penggunaan SIPRAJA, dalam fragmentasi sendiri masing-masing telah bekerja sesuai dengan tupoksinya

Referensi

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
3. A. L. Febriani and I. Prabawati, "Analisis Penerapan E-Performance Di Surabaya," Publika, vol. 9, 2021.
4. O. R. Indonesia, "Laporan Tahunan 2020 "Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19"," Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, 2020.
5. R. E. Indrajit, Konsep dan Strategi Electronic Government, 2016.
6. Administrator, "Kabupaten Sidoarjo," 19 November 2021. [Online]. Available: <https://www.sidoarjokab.go.id/masuk-top-30-inovasi-sipraja-sidoarjo-bakal-direplikasi-ke-seluruh-jatim>. [Diakses 13 Januari 2022].
7. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 tahun 2018 Tentang Tata Kelola teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo.
8. Administrator, "Kabupaten Sidoarjo," 23 Maret 2020. [Online]. Available: <https://www.sidoarjokab.go.id/sipraja-sistem-pelayanan-sidoarjo>. [Diakses 20 Desember 2021]
9. A. A. Musaddad, W. F. Ahzani, M. Susilowati and L. Arif , "Impelementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik," Jurnal Syntax Transformation, pp. 206-213, 2020.
10. J. F. Purba, U. Tarigan , I. Nasution and A. Suharyanto , "Impelementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Kepengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik," Perspektif, vol. VIII, pp. 77-83, 2019.
11. L. I. Harany, S. Muchsin and A. Z. Abidin, "Impelemntasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)," Jurnal Respon Publik, vol. XIII, pp. 95-100, 2013.
12. LaTarifu, "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Pendudukpada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kendari," Journal Publicuho, pp. 233-246, 2020.
13. A. Subarsono, Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
14. I. M. Winartha, Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis, Yogyakarta, 2006.
15. M. Suldana and Huberman, Qualitative Data Analysis, America: Sage Publications, 2014.
16. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 tahun 2019 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Konfirmasi Status Pajak

