

EFEKTIVITAS APLIKASI SIPRAJA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA PUTAT KECAMATAN TANGGULANGIN KABUPATEN SIDOARJO

Oleh :

Mohammad Izzuddin

Ahmad Riyadh

ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SIDOARJO

SEPTEMBER 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan yaitu purposive sampling. Informan dalam penelitian ini ialah Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Milles dan Huberman, yaitu Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SIPRAJA terbilang belum efektif untuk masyarakat Desa Putat. *Hasil penelitian ini pada Dimensi* sumber daya Pemerintah Desa Putat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan jumlah pegawai yang terbatas, sumber daya yang belum mempunyai serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Dimensi jumlah dan mutu pelayanan dapat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan dengan hasil dokumen dari aplikasi SIPRAJA tersebut sudah berkualitas. Dimensi batas waktu dapat dikatakan telah baik. Namun, pada sebelumnya hanya operator SIPRAJA yang dapat mengerjakan layanan pengajuan, namun saat ini operator juga harus menunggu konfirmasi kepada Kepala Desa untuk mendapatkan verifikasi. Serta tata cara pelayanan dapat dikatakan belum maksimal. Syarat-syarat dokumen yang harus dilengkapi memang sudah ada di laman Aplikasi SIPRAJA.

PENDAHULUAN

Aktivitas manusia dalam berbagai bidang juga telah berubah akibat kemajuan teknologi, termasuk pelayanan publik yang menjadi salah satu kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah, baik di tingkat daerah maupun nasional. Melayani masyarakat melalui berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pemerintahan merupakan salah satu aspek terpenting dalam menjalankan fungsi pemerintahan.

Inovasi baru berbasis aplikasi dalam pelayanan publik muncul sebagai hasil dari perkembangan teknologi. Dulu masyarakat menganggap pelayanan publik lambat karena masih menggunakan cara manual. Kini, mereka bisa menggunakan aplikasi yang sangat efektif dan efisien. Aplikasi juga berpotensi meringankan sejumlah persoalan yang dihadapi pemerintah dalam pelayanan publik.

Seperti halnya di kabupaten Sidoarjo, pemerintah kabupaten Sidoarjo berinovasi menggunakan aplikasi dalam membangun pelayanan publik yang efektif dan efisien. SIPRAJA merupakan aplikasi yang dibuat untuk memudahkan warga Sidoarjo dalam mengurus berbagai surat maupun administrasi kependudukan dengan berbasis online. Semua urusan yang menjadi kewenangan desa, kecamatan dan OPD terkait bisa diurus secara online.

Di desa Putat masih belum optimal dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA dikarenakan Kepala Desa yang tidak menggendaki dalam penggunaan aplikasi tersebut, jumlah pengguna Aplikasi SIPRAJA semakin banyak, tapi pengguna tidak dapat mengakses aplikasi tersebut dikarenakan operator yang tidak memberikan verifikasi penggunaan aplikasi tersebut, hanya pengguna pengurusan surat khusus atau mendesak yang di setujui oleh operator desa. Jadi masyarakat yang mau mengurus surat melalui aplikasi disarankan menggunakan pelayanan secara offline.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo?
2. Apasaja faktor pendukung dan penghambat dalam Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo?

METODE

Dalam penelitian mengenai Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Penelitian bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti ini berlokasi di Kantor Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Penelitian kualitatif peneliti terlibat secara langsung untuk memahami secara mendalam keadaan dan setting fenomena alami sesuai dalam konteks topik penelitian. Setiap munculnya fenomena merupakan suatu hal unik yang menjadi pembeda dari yang lain karena perbedaan konteks.

Penelitian ini teknik penentuan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling yang digunakan dapat sebagai sumber informasi berdasarkan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini ialah kepala seksi pelayanan, sekretaris desa dan masyarakat.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan aliran analisis data dari teori Milles dan Huberman, yaitu Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi SIPRAJA atau kepanjangan dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo merupakan terobosan baru dari jenis aplikasi berbasis pelayanan yang dibangun berdasarkan ide kreatif dan memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone Android yaitu dengan mendownload di Playstore.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo dengan berdasarkan Efektivitas menurut Siagian dengan beberapa indikator yakni a) sumber daya, b) Jumlah dan Mutu Pelayanan, c) Batas Waktu, d) Tata Cara pelayanan.

1. Dari segi sumber daya manusia pegawai Desa Putat masih belum efektif dalam penerapan aplikasi SIPRAJA karena keterbatasan jumlah perangkat desa Putat yang diarahkan untuk mengikuti pelatihan sebagai operator dalam menjalankan program ini. Sehingga, tidak semua perangkat Desa Putat memahami bagaimana cara mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. Tidak hanya membutuhkan sumber daya manusia saja dalam pengukuran efektivitas namun juga membutuhkan sumber dana. Dana merupakan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang mengurus atau menerima pelayanan melalui program SIPRAJA. Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat sekarang atau masa yang akan datang. Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pada indikator sumber daya Pemerintah Desa Putat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan jumlah pegawai yang terbatas, sumber daya yang belum mempunyai serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Sehingga Pemerintah Desa Putat belum menerapkan Aplikasi Sipraja secara maksimal dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

2. Pada indikator jumlah dan mutu pelayanan dapat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan dengan hasil dokumen dari aplikasi SIPRAJA tersebut sudah berkualitas. Seharusnya dengan dokumen yang berkualitas tersebut masyarakat banyak yang menggunakan aplikasi tersebut dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat lebih suka datang ke desa secara offline untuk mendapatkan surat sesuai dengan kebutuhannya.
3. Pada indikator batas waktu dapat dikatakan telah baik. Namun, pada sebelumnya hanya operator SIPRAJA yang dapat mengerjakan layanan pengajuan, namun saat ini operator juga harus menunggu konfirmasi kepada Kepala Desa untuk mendapatkan verifikasi dan melanjutkan pengerjaan dalam layanan pengajuan masyarakat yang ada di program SIPRAJA. Hal ini dirasa sedikit mengulur waktu penyelesaian pengajuan surat meskipun masyarakat / pemohon dapat melihat hasil progress pelayanannya. Sehingga banyak masyarakat yang memilih untuk melakukan pelayanan offline.
4. Pada indikator tata cara pelayanan dapat dikatakan belum maksimal. Syarat-syarat dokumen yang harus dilengkapi memang sudah ada di laman Aplikasi SIPRAJA. Namun, masih ada masyarakat yang mengeluhkan dalam pengintalan aplikasi SIPRAJA di Handphone yang masih sering mengalami kendala. Serta ada aplikasi yang sama yaitu Plavondukcapil dimana aplikasi tersebut dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dikhususkan untuk administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan indikator pada pengukuran Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut: Pertama, indikator sumber daya Pemerintah Desa Putat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan jumlah pegawai yang terbatas, sumber daya yang belum mempunyai serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Kedua, indikator jumlah dan mutu pelayanan dapat dikatakan belum maksimal dikarenakan masyarakat lebih suka datang ke desa secara offline untuk mendapatkan surat sesuai dengan kebutuhannya. Ketiga, indikator batas waktu dapat dikatakan telah baik. Namun, Saat ini hanya operator SIPRAJA yang dapat mengerjakan layanan pengajuan, selain itu operator juga harus menunggu konfirmasi kepada Kepala Desa untuk mendapatkan verifikasi dan melanjutkan pengerjaan dalam layanan pengajuan masyarakat yang ada di program SIPRAJA. Keempat, indikator tata cara pelayanan dapat dikatakan belum maksimal

MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan kontribusi bagi penulis tentang efektifitas penggunaan aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan administrasi kependudukan dan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan penulis dalam aplikasi dan teori sebuah efektivitas pelayanan sehingga menjadi bekal kelak saat penulis terjun di dunia kerjadan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terakait topik penelitian penulis.

1. Bagi masyarakat

Diharapkan dari hasil penelitian ini dijadikan bahan informasi bagi masyarakat yang ingin mengetahui tentang bagaimana efektifitas aplikasi sipraja dalam pelayanan administrasi kependudukan.

2. Bagi pemerintah.

Diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan mengenai penanganan masalah pada administasi Desa

REFRENSI

1. Siagian, P. 1987. *Penelitian Operasional : Teori dan Praktek*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
2. M. R. Fadli, “Memahami desain metode penelitian kualitatif,” *HUMANIKA*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, 2021, doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.
3. D. Finami, W. A. Andriyanto, and S. Widyastuti, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Dalam Transaksi Penjualan Barang (Studi Kasus Pada Rumah Makan Lembur Kuring Bogor),” in *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)*, 2020, vol. 1, pp. 209–220.
4. H. Hakim, “PERENCANAAN PEMBUKAAN RUTE BONTANG-SURABAYA DI PELABUHAN LOKTUAN OLEH PT. PELINDO IV CABANG BONTANG DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG TRANSPORTASI,” 2017.
5. A. A. Musaddad, W. K. Faizin Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik,” *J. Syntax Transform.*, vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020
6. K. N.M. AL-SHIRAZI, “EPISTEMOLOGI TAFSIR AL-AMTHAL FITAFSIR KITAB ALLAH ALMUNZAL,” *J. Syntax Transform. Vol*, vol. 1, no. 6, 2020.
7. A. Iriany, W. Ngabu, S. Solimun, A. Efendi, and ..., “Penerapan Aplikasi Sistem Administrasi Desa Untuk Mendukung Tata Kelolah Pemerintah Desa Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau,” *J. Innov. ...*, pp. 43–48, 2023, [Online]. <https://jiat.ub.ac.id/index.php/jiat/article/view/414><https://jiat.ub.ac.id/index.php/jiat/article/download/414/326>
8. A. Darim, “Manajemen Perilaku Organisasi Dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Kompeten,” *Munaddhomah J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 1, pp. 22–40, 2020, doi: 10.31538/munaddhomah.v1i1.29.
9. F. Suryani and C. A. Putiharjo, “ANALISIS PERHITUNGAN HARGA POKOK PRODUKSI DENGAN MENGGUNAKAN METODE JOB ORDER COSTING PADA CV. RUMAH SABLON PEKANBARU,” *PEKA*, vol. 11, no. 1, pp. 9–22, 2023.
10. D. D. Sari, “Peranan Karang Taruna Dalam Meningkatkan Kepedulian Sosial Pemuda,” *J. Pendidik.*, vol. 01, pp. 58–64, 2016.
11. Dewi, I. C. (2011). *Manajemen Kesekretariatan*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka.
12. A. Anggara Putra and T. Ariebowo, “Pengaruh Manajemen Waktu Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Soekarno-Hatta Jakarta,” *J. Akuntansi, Ekon. dan Manaj. Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 62–71, 2023.
13. Maryati. (2008). *Manajemen Perkantoran Efektif (2nd ed.)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
14. A. H. Raihan, M. J. Amin, and M. Dama, “Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-Daleh) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara,” *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 5, no. 3, pp. 1205–1218, 2017.
15. S. K. Sumedang, “Volume 4 Issue 2, Desember 2022 <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/keuangan>,” vol. 4, no. 2, pp. 70–76, 202

