

PENINGKATAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIPRAJA DI KABUPATEN SIDOARJO

Diana Eka Agustina⁽¹⁾, Mauviratul Hikmah⁽²⁾, Fionita Eka Putri⁽³⁾

¹ Prodi Administrasi Publik Fisip, Universitas Bhayangkara Surabaya
Dianaeka0899@gmail.com Mauviratulh@gmail.com fionita.ep@gmail.com

ABSTRACT

Basically public service is a responsibility of a bureaucracy to provide more effective services to the community, especially in terms of public services which often have problems in service. So that updates or new innovations continue to be carried out in order to achieve effective public services. One of the public service innovations realized by the Sidoarjo Regency Government is by creating a program called SIPRAJA. This program is managed directly by all village and sub-district officials to serve the community in loading correspondence. So that the community does not need to come to the village hall or to the sub-district because the process can be carried out independently at home. and if it has been completed and has been processed, the results will be sent via the SIPRAJA application so that people can directly download the file and then print it directly. However, there are some people who experience difficulties so they cannot process letters through SIPRAJA. Therefore the purpose of this study is to determine the increase in the effectiveness of public services through the SIPRAJA application in Sidoarjo Regency. This study uses the method of literature review (library research). Where this research was carried out using literature (library) in the form of books, notes, and reports on the results of previous research.

Keywords: effectiveness; public service; SIPRAJA

ABSTRAK

Pada dasarnya pelayanan public merupakan sebuah tanggung jawab dari sebuah birokrasi untuk menyelenggarakan pelayanan untuk masyarakat yang lebih efektif, khususnya dalam hal pelayanan public yang sering memiliki problematika dalam pelayanan. Sehingga pembaruan atau inovasi baru terus dilakukan demi tercapainya pelayanan public yang efektif. Salah satu inovasi pelayanan public yang diwujudkan oleh Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo adalah dengan membuat suatu program yang disebut SIPRAJA. Program ini dikelola langsung oleh seluruh perangkat desa dan kecamatan untuk melayani masyarakat dalam memuat surat menyurat. sehingga masyarakat tidak perlu datang kebalai desa maupun ke kecamatan karena prosesnya dapat dilakukan secara mandiri di rumah saja. dan jika sudah menyelesaikan dan telah diproses maka hasilnya akan dikirimkan melalui aplikasi SIPRAJA sehingga masyarakat dapat langsung meng-unduh file kemudian dapat dicetak langsung.. Namun ada beberapa masyarakat yang mengalami kesulitan sehingga tidak bisa melakukan proses pembuatan surat melalui SIPRAJA. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peningkatan efektivitas pelayanan public melalui aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literature (library research). Dimana penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepuustakaan) baik berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu.

Kata Kunci: efektivitas; pelayanan public; SIPRAJA

Pendahuluan

Lemahnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini seringkali mengabaikan bahkan mengecewakan rakyatnya. Dimana, rakyat kecewa pada birokrasi yang tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan (customer) yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para birokrat itu melalui pajak, retribusi dan iuran lainnya (Koli & Firdausi, 2019).

Namun pada kenyataannya, para birokrat itu kurang memperhatikan (concern) terhadap kepentingan dan kebutuhan warga negaranya. Bahkan untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja mereka seringkali dihadapkan pada proses yang berbelit-belit bahkan dengan antrian yang cukup mengurus waktu lama hanya untuk mendapatkan pelayanan (Koli & Firdausi, 2019). Akibat buruknya pelayanan public selama ini mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan hal ini terjadi dikarenakan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan dilayani (Mahsyar, 2011). Menurut Widodo Joko dalam (Koli & Firdausi, 2019). Pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini pelayanan public merupakan tanggung jawab pemerintah yang penyelenggaranya wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah tidak terkecuali pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan public untuk melayani kebutuhan masyarakat yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kewajiban pemerintahan akan pelayanan public ini, tertuang pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public (Musaddad et al., 2020).

Tabel 1. Pengaduan Masyarakat

Instansi	Jumlah Laporan	Presentase
Pemerintah Daerah	2.489	39,70%
Kepolisian	801	12,78%
Pemerintah/kementerian	700	11,16%
Gabungan Instansi Lainnya	2932	42,36%

Sumber : (Saputra & Widiyarta, 2021)

Terkait peran pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan (rowing) berubah kepada visi sebagai pengarah, penggerak, dan fasilitator dalam penyediaan pelayanan public. Hal ini ditandai dengan orientasi dan peran aktif pemerintah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan public Santosa (dalam Musaddad et al., 2020)). Hal ini juga ditegaskan oleh Nurhalizah dalam (Saputra & Widiyarta, 2021) dimana tata usaha merupakan penyelenggaraan kegiatan administrasi, yakni urusan tulis-menulis dalam sebuah Perusahaan, Organisasi, dan juga Negara.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik tersebut ialah pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang penting bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan ini terkait dengan data – data kependudukan yang harus dimiliki dan diperbarui oleh setiap warga Negara. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nawangsari et al (2016) menunjukkan bahwa di Kabupaten Sidoarjo, kualitas kecepatan pelayanan menjadi unsur yang memiliki nilai terendah dalam indeks kepuasan.

Oleh sebab itu, berdasarkan SE Bupati nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) diseluruh kecamatan, desa atau kelurahan di Sidoarjo. Dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat Kabupaten

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan (Rinaldi, 2012). Menurut Kloter dalam (Maulana & Widodo, 2020) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, dan apabila terpenuhi segala aspeknya maka kualitas pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Heryanto dalam (Febrianti & Priyadi, 2022) menjelaskan bahwa Pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang, organisasi atau badan secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan seseorang, suatu badan atau organisasi yang dilayani. Sedangkan menurut Sinambela, dkk dalam (Heryanto Monoarfa, 2012) secara teoritis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Denhardt dalam (El-Haq, 2022) mengemukakan bahwa pelayanan public harus meliputi; menghargai masyarakat bukan untuk produktivitas semata; Akuntabilitas yang jelas; mengutamakan kepentingan masyarakat umum; melayani masyarakat bukan sebagai pelanggan. Dan jika dihubungkan dengan administrasi public, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

Faktor – Faktor Efektivitas Program SIPRAJA

Konsep efektivitas sendiri telah banyak dikemukakan oleh para ahli organisasi maupun manajemen salah satunya adalah Stoner dalam (Heryanto Monoarfa, 2012) ia menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Makmur dalam (Saputra & Widiyarta, 2021) berpendapat bahwa efektivitas merupakan proses pelaksanaan yang dilakukan senantiasa menampilkan ketetapan antara harapan dengan hasil yang dicapai yang dilakukan secara efektif. Sedangkan menurut

Mardiasmo dalam (Wicaksana, 2016) efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya, apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Berikut Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas program SIPRAJA dari pendekatan Siagian dalam (Saputra & Widiyarta, 2021) antara lain:

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana

a. Sumber daya

Edward III dalam (Sekarningrum et al., 2021) menyebutkan bahwa sumber daya adalah salah satu faktor yang mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Sedangkan Mathis & Jackson dalam (Saputra & Widiyarta, 2021) Sumber Daya Manusia merupakan suatu kerangka sistem-sistem formal dalam suatu wadah untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien untuk menggapai tujuan dari suatu organisasi. sumber daya merupakan faktor yang turut berpengaruh dalam implementasi. Sumber daya dalam penelitian ini terkait dengan seluruh sumber daya yang digunakan agar mengoptimalkan pelaksanaan kebijakan maupun program, baik berupa sumber daya manusia, data dan informasi penunjang, serta fasilitas yang meliputi sarana prasarana dan dana Huurin 'iin et al., (dalam Sukmana et al., 2022).

b. Dana

Menurut Siregar et al., (dalam Saputra & Widiyarta, 2021) biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi agar memperoleh jasa atau barang yang diinginkan agar dapat memberikan sebuah manfaat dimasa kini ataupun diwaktu yang akan datang. Biaya yang dimaksud disini merupakan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang menerima pelayanan melalui program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo.

c. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas penunjang dalam pelayanan yang antara lain meliputi kemampuan fisik dan peralatan personil. Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 sebagai pengganti keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 dalam (Koli & Firdausi, 2019) yang mengatur tentang standar pelayanan public.

2. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan

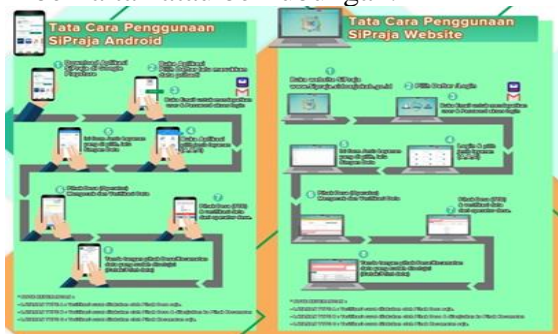
Jumlah dan mutu yang dihasilkan atas apa yang telah dilakukan atau dilaksanakan oleh sumber daya berdasarkan standart yang telah diberlaku untuk meningkatkan mutu dari suatu pelayanan (Saputra & Widiyarta, 2021). Jumlah yang dimaksud disini adalah jumlah masyarakat yang menerima pelayanan melalui program SIPRAJA.

3. Batas waktu yang ditentukan

Manajemen waktu atau *time manangement* merupakan tindakan atau proses perencanaan dan pelaksanaan pantauan dasar atas sejumlah waktu yang digunakan untuk aktivitas khusus, terutama untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas menurut Singh & Jain (dalam Gea, 2014).

4. Tata Cara Pelayanan

Tata cara atau prosedur yang harus dilaksanakan dalam melakukan pelayanan haruslah tersusun agar lebih mudah dalam pelaksanaan prosesnya. Menurut Maryati (dalam Saputra & Widiyarta, 2021) prosedur merupakan serangkaian tahapan-tahapan atau urutan dari langkah-langkah kerja yang saling berkaitan atau berhubungan.



Dalam menggunakan program SIPRAJA ini terdapat 2 cara. Yaitu; cara pertama dengan menggunakan website resminya. Masyarakat dapat membuka di www.Sipraja.sidoarjokab.go.id, yang langsung membuka halaman pertama dengan login atau daftar untuk yang tidak mempunyai akaun di SIPRAJA. Setelah masuk dengan menggunakan akun pribadi maka masyarakat dapat memilih pelayanan yang ingin digunakan setelah itu submit persyaratan sesuai dengan layanan yang dibutuhkan. Setelah semua persyaratan terpenuhi maka tinggal menunggu hasil proses oleh operator. Jika tidak ada kesalahan maka proses terakhir bisa di TTD secara barode dengan cara disetujui. Dan setelah jadi, maka masyarakat bisa melakukan cetak secara mandiri.

Tata cara yang kedua adalah dengan melalui aplikasi. Yaitu dengan mendownload terlebih dahulu di playstore atau appstore. Cara selanjutnya hampir sama dengan cara diwebsite. Yang memebdakan adalah lebih mempermudah masyarakat dengan langsung mengakses lewat handphone pribadi.

Manfaat Aplikasi SIPRAJA

Melansir dari Implemnetasi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 (2020). Dimana tujuan dari inovasi aplikasi SIPRAJA ini sebagai berikut :

1. Memberikan kepastian Pelayanan
2. Meningkatkan kepuasan masyarakat
3. Percepatan layanan pemerintah secara digital
4. Menghadirkan pelayanan pemerintah dirumah
5. Integrasikan layanan dengan database
6. Menghapus percalonan

Pelayanan dalam genggamn menjadi motto Sipraja. Kemudahan dari Sipraja tidak hanya mengurus izin lewat onlinedari website maupun android saja, ada “Value-

Add” atau nilai tambah yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. Masyarakat dimanjakan dengan fasilitas layanan antar surat gratis dan layanan cetak mandiri. Untuk mengoptimalkan layanan tersebut Pemkab Sidoarjo telah bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia.

KESIMPULAN

Dari hasil & pembahasan penelitian yang sudah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi Sipraja dapat meningkatkan efektifitas pelayanan public di Kabupaten Sidoarjo. Dari faktor sumber daya, dana, sarana & prasarana aplikasi Sipraja di Kabupaten Sidoarjo sudah efektif karena sesuai dengan tujuan & harapan pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Untuk batas waktu yang ditentukan sudah memangkas waktu sehingga lebih efektif dan efisien. Dan dalam tata cara pelayanan yang harus ditempuh sudah lebih efisien dan efektif. Sedangkan untuk jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif dibuktikan dengan kualitas produk yang bagus. Untuk batas waktu yang ditentukan sudah memangkas waktu sehingga lebih efektif. dan yang terakhir dalam tata cara pelayanan yang harus ditempuh sudah lebih efektif sehingga secara keseluruhan program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif. Namun bila adanya kendala teknis pada aplikasi berikut dan adanya masyarakat yang memilih untuk melakukan secara offline saran penulis adalah operator tetap membantu untuk mendaftarkannya dan membimbing masyarakat agar melakukan layanan melalui program SIPRAJA.

Daftar Pustaka

Sumber Jurnal :

El-Haq, I. M. (2022). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik di Kantor Desa Kebonagung. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(04), 99–104.

Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Dan ...*, 11(18)(Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4748%0A> <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/4748/4748>

Gea, A. A. (2014). Time Management: Menggunakan Waktu Secara Efektif dan Efisien. *Humaniora*, 5(2), 777. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i2.3133>

Heryanto Monoarfa. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.

Koli, A. R. A., & Firdausi, F. (2019). Efektivitas pelayanan publik di bidang kependudukan berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 200–205.

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik. *Di Era Revolusi Industri 4. 0"*, 4(4), 548–568. <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3510>

- Musaddad, A. A., Ahzani, W. . F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). *IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK*. 1(6), 206–213. <https://doi.org/prefix 10.46799>
- Nawang Sari, E. R., Purwanto, E., & Hariyawati, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1).
- Rinaldi, R. (2012). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. 1(1), 1–94. <https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.9>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Jurnal Penelitian Administrasi Publik | Vol 7 No. 2 Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/5747>.
- Sari, M. (2020). *Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA*. 6(1), 41–53.
- Sekarningrum, T. D., N, S. S., & Adinda, R. A. (2021). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Desa Bumiaji Kota Batu. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(3), 185–192. <https://doi.org/10.33366/jisip.v10i3.2308>
- Sukmana, H., Rodiyah, I., & Mursyidah, L. (2022). Implementation of Micro, Small and Medium Enterprises Policy during the Covid-19 Pandemic in Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 10(1), 34–41. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v10i1.1684>
- Wicaksana, A. (2016). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu. *Https://Medium.Com/*, 2(1), 1–14. <https://medium.com/@arifwicaksana/a/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Sumber Website :**
www.sidoarjokab.go.id diakses pada 17 November 2022 pukul 19.10 WIB
www.sipraja.sidoarjokab.go.id diakses pada 18 November 2022 pukul 10.30 WIB