

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

Demas Prayuda Saputra¹, Agus Widiyarta²

E-mail: demasaputra09@gmail.com¹, Aguswidiyarta.adneg@upnjatim.ac.id²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Abstract

Public services according to Article 1 paragraph (1) of Law Number 25 Year 2009 are activities or a series of activities aimed at meeting the service needs of every community and population for goods, services & administrative services provided by the state as public service providers. In an effort to realize a public service innovation through its flagship program, namely SIPRAJA. This study aims to determine the effectiveness of the SIPRAJA program as a public service innovation in Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. In this research, the type of research used is descriptive research with qualitative methods. Overall the SIPRAJA program in Sidoarjo District, Sidoarjo Regency has been effective. However, if there are technical problems in the following applications and there are people who choose to do offline, the author's advice is that the operator still helps to register it and guide the community to perform services through the SIPRAJA program. However, if there are technical problems in the following application and there are people who choose to do it offline, the author's suggestion is that the operator can still help to register it and guide the community to perform services through the SIPRAJA program.

Keywords: Public Service, Effectiveness, Innovation, SIPRAJA

Abstrak

Dalam upaya mewujudkan sebuah inovasi pelayanan publik pemerintah Sidoarjo membuat suatu program yaitu SIPRAJA. Program ini dikelola langsung oleh seluruh perangkat desa dan kecamatan untuk melayani masyarakat dalam membuat surat menyurat. Masyarakat dalam mengajukan pembuatan surat tidak perlu datang ke balai desa maupun ke kecamatan karena prosesnya dilakukan secara mandiri di rumah saja. Dan ketika surat telah selesai diproses maka hasilnya akan dikirimkan melalui aplikasi SIPRAJA sehingga masyarakat selaku pemohon surat dapat langsung meng-unduh file kemudian dicetak langsung. Program ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai surat-surat. 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 efektivitas program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Secara keseluruhan program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif. Namun jika adanya kendala teknis pada aplikasi berikut dan ada masyarakat yang memilih untuk melakukan secara offline saran penulis adalah operator tetap membantu untuk mendaftarkannya dan membimbing masyarakat agar melakukan layanan melalui program SIPRAJA. Dan yang terakhir dalam tata cara pelayanan yang

harus ditempuh sudah lebih efisien dan efektif. Sehingga secara keseluruhan program SIRPAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif. Namun jika adanya kendala teknis pada aplikasi berikut dan ada masyarakat yang memilih untuk melakukan secara offline saran penulis adalah operator tetap membantu untuk mendaftarkannya dan membimbing masyarakat agar melakukan layanan melalui program SIPRAJA.

Keywords: *Pelayanan Publik, Efektivitas, Inovasi, SIPRAJA*

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan untuk mencukupi kebutuhan dasar & hak-hak sipil setiap masyarakat dari barang, jasa, & pelayanan administrasi yang diberikan oleh negara. Landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang di dalam UUD 1945 yang memberikan amanah kepada negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar setiap masyarakat sebagai bentuk perwujudan kesejahteraan. Oleh sebab itu efektivitas sistem pemerintah ditentukan berdasarkan baik dan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia penyelenggara pelayanan publik merupakan keseluruhan organ struktur pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah. Efektivitas menurut (Andika, Santoso, & Sukarno, 2019) merupakan kemampuan untuk mencapai tujuan yang tepat dan dengan alat yang tepat agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat dari barang, jasa & pelayanan administrasi yang diberikan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat selaku pengguna pelayanan publik memperoleh suatu layanan dengan mudah serta prosedur yang tidak berbeli-belit, cepat, responsif, tepat waktu dan memuaskan (Lopes, 2013). Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dan efektif merupakan tugas wajib bagi setiap pegawai di instansi pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik untuk memuaskan pelanggannya.

Upaya penyelenggaraan pelayanan publik agar menjadi lebih efektif telah dilakukan melalui pemberian wewenang kepada pemerintah daerah guna mempermudah proses kegiatan pelayanan publik tersebut sebagaimana yang

telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, adalah pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur urusan wilayah daerahnya sendiri. Salah satu kewenangan pemerintah daerah ialah memberikan pelayanan untuk masyarakat di daerahnya, yang menjadi urusan wajib atau kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten atau kota merupakan urusan yang berskala kabupaten atau kota meliputi pemenuhan kebutuhan sarana & prasarana umum, penyelenggaraan pendidikan, penanganan bidang kesehatan, pelayanan administrasi umum pemerintahan, penanggulangan masalah sosial, pelayanan kependudukan, & catatan sipil, pelayanan bidang ketenagakerjaan, & penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya.

Pemerintah daerah sebagai salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib bisa memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebab tingkat keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat dikatakan bagus apabila pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dan penyelenggara pelayanan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Namun, pada implementasinya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih terdapat berbagai masalah baik menyangkut masalah maladministrasi, seperti penyimpangan prosedur, diskriminasi, konflik kepentingan, penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, dan lain sebagainya. sehubungan dengan adanya permasalahan tersebut, masyarakat yang merasa kecewa, kemudian membuat laporan pengaduan kepada Ombudsman selaku instansi yang mewadahi pengaduan/pelaporan masyarakat terkait masalah pelayanan publik.

Tabel 1. Pengaduan Masyarakat

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

Sumber: <https://ombudsman.go.id>, (2017)

Dari klasifikasi instansi yang dilaporkan, urutan pertama yang dilaporkan ialah Pemerintah Daerah mencapai 2.489 laporan dengan prosentase sebanyak 39,70%, kemudian kepolisian dengan jumlah 801 laporan 12,78% setelah itu Instansi Pemerintah atau Kementerian berjumlah 700 laporan 11,16%. Berdasarkan laporan tersebut, pemerintah daerah berada di posisi pertama dengan jumlah laporan mencapai 2.489 laporan dengan prosentase 39,7% dari keseluruhan laporan yang disampaikan oleh masyarakat. dalam hal ini disebabkan buruknya pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah daerah.

Pada masa pandemi ini pemerintah pusat menginstruksikan agar masyarakat belajar, dan bekerja di rumah, yang biasa disebut dengan *work from home*. Penerapan *physical distancing*, *social distancing*, dan kebijakan PSBB hingga PPKM bertujuan agar dapat memutus penyebaran penularan Covid-19 di Indonesia. Akan tetapi pada kondisi apapun, pemerintah daerah tetap wajib dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintahan di Era pandemi Covid-19 dituntut untuk lebih optimal dalam memanfaatkan teknologi, informasi & komunikasi di sektor pemerintahan. Keterbatasan ruang gerak karena kewajiban penerapan protokol kesehatan bukan menjadi suatu hambatan, sepatutnya masyarakat harus diberikan haknya sebagai warga negara untuk dilayani, salah satunya dari pemberian layanan secara elektronik. Hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan secara elektronik yaitu mutu pelayanan dapat dilihat dari hal seperti mudahnya akses jaringan & responsibilitas (Chuzairi, 2020). Merujuk pada konsep *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt dalam (Alim, Kumala, & Hair, 2019) pelayanan publik diberikan dengan penyesuaian seiring berkembang dan perubahan zaman dengan tetap kepentingan publik sebagai prioritas utama, karena publik merupakan warganegara yang wajib diberikan pelayanan secara adil dan rata, bukan seperti customer. Sehingga dengan adanya perubahan kondisi dan keadaan pada masa pandemi seperti ini, pemerintah harus menjawab tantangan perubahan dengan tetap memberikan layanan secara adil dan rata kepada masyarakat. pemerintah sebagai administrator publik sebagai arbiter atau

pemberi layanan publik fokus pada kepuasan tuntutan masyarakat untuk layanan yang lebih efisiensi (Rauh, 2018).

Dalam hal ini tata usaha pemerintah daerah diharapkan lebih profesional dan tanggap dalam melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap. Menurut (Nurhalizah, 2019) tata usaha merupakan penyelenggaraan kegiatan administrasi, yakni urusan tulis-menulis dalam sebuah perusahaan, organisasi, dan juga negara. Salah satu bentuk pelayanan pemerintah daerah adalah pembuatan surat menyurat atas suatu kepentingan. Pada kenyataannya dalam proses Pembuatan surat menyurat, salah satunya adalah surat pengantar membutuhkan waktu yang sangat lama pada hal jika dilihat secara kuantitatif produk yang diberikan hanya berupa selemba kertas saja. Dalam hal ini pemerintah daerah sebagai pemberi pelayanan harus lebih inofatif agar pelayannya bisa berjalan efektif & efisien .

Oleh sebab itu, berdasarkan SE Bupati nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA (Sistem pelayanan rakyat sidoarjo) di seluruh kecamatan, desa atau kelurahan dan Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo nomor 44.3.33.200/438.5.2/2020 tanggal 16 Maret 2020 hal kewaspadaan terhadap virus Corona (COVID-19) Edaran II, maka untuk menghentikan penyebaran virus corona di Sidoarjo dan dalam upaya mewujudkan sebuah inovasi pelayanan publik melalui program unggulannya yaitu SIPRAJA. Dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo, agar berjalan sesuai keinginan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang efektif dapat tercapai. Program ini merupakan wujud nyata pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam implementasi optimalisasi pemerataan pemanfaatan teknologi dan mengurangi pelayanan tatap muka pelaksanaan pelayanan publik di desa atau kelurahan dan kecamatan. Terciptanya program pelayanan SIPRAJA dengan harapan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayan, khususnya pelayanan yang telah dilimpahkan bupati kepada camat.

Supaya pelayanan SIPRAJA dapat berjalan dengan lancar, perlu adanya usaha untuk meraih keberhasilan pelayanan, sehingga penulis dapat mengetahui dan melihat sejauh mana efektivitas dari pelayanan tersebut

dengan mengukur perbandingan antara perencanaan yang telah dibuat dengan hasil implementasi yang dilakukan. Program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) akan sangat membantu masyarakat dalam mengurus administrasi di tingkat desa dan kecamatan jika program ini berjalan dengan baik. Namun menurut (Musaddad, Ahzani, Susilowati, & Arif, 2020) dalam penggunaan program SIPRAJA, jika terjadi kesalahan surat telah ditandatangani oleh lurah, atau camat maka operator harus mengulangi proses dari awal mulai dari pengisian data, dan sebagainya. Pengulangan pengurusan terjadi karena kesalahan pegawai tersebut akan berakibat pada lamanya proses pembuatan surat tersebut. proses pengulangan tersebut akan mengakibatkan pemborosan waktu sebab menjadikan dua kali proses kerja dan juga produk yang dihasilkan sebelumnya termasuk kategori cacat karena tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Masih banyaknya masalah dalam mengakses program tersebut maka akan semakin mempersulit masyarakat agar segera mendapatkan pelayanan pembuatan surat yang ingin diurus. Permasalahan terjadi ketika ingin membuka aplikasi yang telah diunduh tersebut, ada yang tidak bisa dibuka dan pula yang hanya memunculkan warna putih dilayar handphone. Selain itu, ada yang sudah mendaftarkan akun SIPRAJA akan tetapi tidak mendapatkan notifikasi SMS/ Email untuk bisa mengakses lebih lanjut. Banyaknya permasalahan yang ada di aplikasi membuat masyarakat semakin bingung dan proses pengajuan masyarakat untuk meminta pelayanan akan semakin lama. awal mula dibentuknya program SIPRAJA bertujuan agar memudahkan masyarakat sehingga tidak perlu datang lagi ke kantor kecamatan. Timbulnya permasalahan ini memunculkan perspektif akan suatu pelayanan yang semakin lama karena untuk memperbaiki masalah pada aplikasi SIPRAJA harus mendatangi kembali ke kantor kecamatan.

Salah satu implementor yang memberikan pelayanan program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) adalah Kantor Kecamatan Sidoarjo. Kecamatan Sidoarjo merupakan ibu kota dari Kabupaten Sidoarjo yang secara tidak langsung kualitas pelayanan program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dapat dilihat dari ibukota kabupaten. Selain itu luas daerah

Kecamatan Sidoarjo berada di peringkat ke-3 sekecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo dengan luas 62,56km² (8,76%) dari 714,24km² (100%). Dengan luasnya Kecamatan Sidoarjo, masyarakat dirasa cukup memakan waktu jika ingin mengurus pelayanan yang ada di kantor kecamatan. Namun hal berbeda kalau program SIPRAJA dapat berjalan dengan lancar maka akan memberikan kemudahan bagi masyarakat Kecamatan Sidoarjo. Serta Kecamatan Sidoarjo memiliki wilayah administratif sebanyak 24 desa/kelurahan yang merupakan jumlah wilayah administratif desa/kelurahan terbanyak di Kabupaten Sidoarjo. Dan jumlah penduduk daerah Kecamatan Sidoarjo berada di peringkat ke-3 sekecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo dengan luas 228.713 jiwa dari 2.266.533. Dengan banyaknya penduduk Kecamatan Sidoarjo, maka dapat dipastikan ketika masyarakat mengurus pelayanan akan memakan waktu lama sebab implikasi dari banyaknya pengguna layanan. Namun akan berbeda kalau program ini bisa berjalan dengan lancar maka masyarakat tidak perlu lagi antri di tempat dan akan menunggu proses pembuatan surat selesai.

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas dari pelayanan SIPRAJA, efektivitas dapat dilihat dari kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanan, bagaimana performa dan attitude dari pemberi layanan, lalu dana yang dikeluarkan untuk pelayanan, sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan, kepastian waktu dari pelayanan pengaduan sampai penanganan pengaduan yang telah ditetapkan. Jadi, efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, dana, sarana & prasarana dengan sadar digunakan untuk menciptakan sebuah barang atau jasa dengan kualitas tertentu yang sesuai pada waktunya.

Apabila pelayanan yang diberikan dirasa efektif, maka tingkat kepuasan masyarakat pun akan meningkat. Kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian & pendapat masyarakat pada kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sedangkan menurut (Sinambela, 2011), tingkat kepuasan masyarakat

adalah indikator penting untuk keberhasilan pelayanan publik, karena semakin besar manfaat yang didapatkan masyarakat maka semakin bagus pula mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat. Akan tetapi jika, tingkat kepuasan masyarakat rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan penyelenggara pelayanan publik.

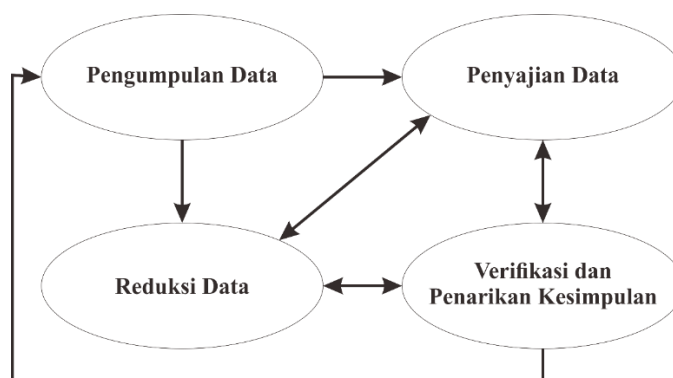
Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut mendorong penulis agar melakukan penelitian terhadap pelayanan SIPRAJA. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

Metode

Penelitian efektivitas program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2015) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode atau pendekatan yang bertujuan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Dalam hal ini peneliti merupakan sebagai instrumen kunci dari penelitian dengan teknik pengumpulan data menggunakan cara triangulasi. Fokus pada penelitian ini menggunakan teori (Siagian, 2015) yang menjelaskan efektivitas diukur dari 1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana; 2. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan; 3. Batas waktu; dan 4. Tata cara pelayanan yang harus ditempuh.

(Sugiyono, 2016) menjelaskan teknik pengumpulan data ialah cara strategis pada suatu penelitian lantaran tujuan awal suatu penelitian merupakan untuk mengumpulkan data. Karena jika tidak mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan cara wawancara, observasi atau pengamatan. Karena menurut (Sisillia, Nurjanah, & Tukiman, 2020) efektif tidaknya suatu program dapat dilihat dari proses dan mekanisme suatu kegiatan yang dilaksanakan di lapangan. Untuk metode analisis data, peneliti menggunakan metode analisis data dari Miles dan Huberman yang menjelaskan bahwa aktivitas dalam

analisis data kualitatif berlangsung secara kontinu hingga selesai dan dilakukan secara interaktif, sehingga datanya menjadi jenuh (Sugiyono, 2016).



Gambar 1. Model Analisis Interaktif (Sumber: Sugiyono, 2015:92)

Teknik analisis data merupakan pengumpulan data (*Data Collection*), Reduksi Data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan dan Verifikasi menurut Miles dan Huberman yang dalam (Sugiyono, 2015).

Hasil dan Pembahasan

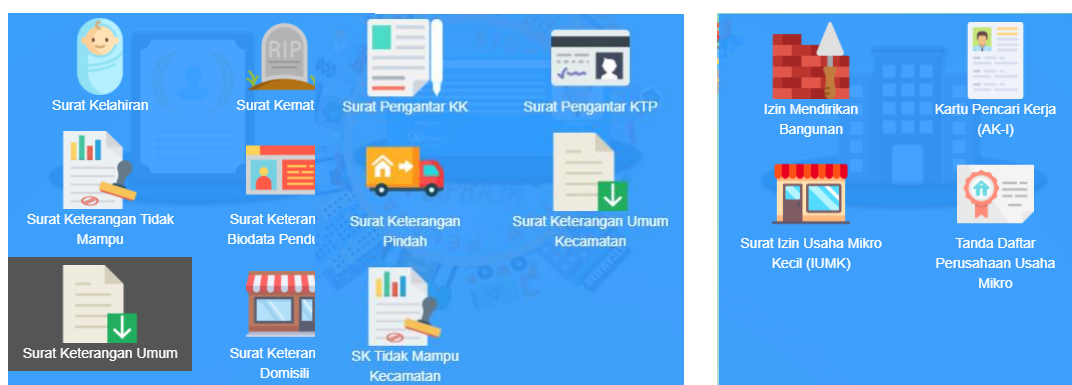
berdasarkan temuan data & informasi dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta studi kepustakaan yang dilakukan oleh peneliti maka diperoleh hasil pembahasan penelitian sebagai berikut :

1. Program SIPRAJA sebagai Inovasi Pelayanan Publik.

Inovasi adalah hasil dan/atau proses pengembangan keterampilan, pengalaman, pengetahuan dalam memperbaiki atau menciptakan produk berupa barang atau jasa, metode, proses yang berdampak besar dan mempunyai value yang signifikan. Menurut (Muharam & Melawati, 2019) Inovasi bidang pelayanan publik ialah memperbarui teknologi pelayanan yang sudah ada atau cara baru teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau ide kreatif dan penyederhanaan pada prosedur, pendekatan, metode, atau struktur organisasi dan manfaatnya mempunyai nilai lebih baik dari kuantitas maupun kualitas pelayanan. Adapun tipologi inovasi pada sektor publik terdiri dari pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki, inovasi proses, inovasi administratif, dan inovasi sistem dalam Halvorsen dalam (Suwarno, 2008). Program SIPRAJA termasuk dalam tipologi inovasi pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki karena program ini adalah terobosan jenis pelayanan yang orisinil dari ide kreatif pemerintah kabupaten Sidoarjo. Selain itu program SIPRAJA termasuk inovasi

proses karena program ini memberikan inovasi pembaharuan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk yang semula dari bertemu secara langsung untuk melakukan pelayanan dirubah menjadi lewat online. Perubahan sistem interaksi pelayanan yang dilakukan pemberi pelayanan dengan pemohon pelayanan. dengan adanya program SIPRAJA masyarakat kecamatan Sidoarjo lebih dimudahkan dalam meminta permohonan pelayanan yang ada. Inovasi program ini didukung dengan perkembangan teknologi pada dewasa ini. Perkembangan sistem TIK sangat memberikan kontribusi yang besar (Mangkuto & Widiyanto, 2019)

Latar belakang inovasi program SIPRAJA adalah dalam rangka upaya percepatan pelayanan publik, dan tidak menimbulkan pemborosan bagi sisi pemerintah sebagai pelayan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dengan adanya program ini harapan pemerintah agar tidak banyak pintu antara desa, kecamatan, dan OPD. Jadi dengan adanya program SIPRAJA cukup dengan menggunakan 1 aplikasi di smartphone, masyarakat bisa mengajukan pelayanan dari rumah, setelah pelayanan selesai, masyarakat bisa mencetak secara mandiri di rumah. Kalau masyarakat tidak punya mesin cetak/printer bisa dicetak di konter-konter percetakan atau bisa pergi ke kelurahan atau kecamatan dengan gratis.



Gambar 2. Layanan program SIPRAJA Tipe A,B,C (Sumber : Kecamatan Sidoarjo, 2020)

Dalam SIPRAJA terdapat 16 layanan yang dapat dicetak sendiri oleh pemohon dari aplikasi SIPRAJA yang dapat didownload di play store atau app. Dari 16 layanan ini terbagi menjadi 3 tipe, yaitu layanan tipe A, layanan tipe B, dan layanan tipe C. Pertama ialah layanan tipe A, terdiri dari layanan surat keterangan lahir, surat keterangan umum dari desa, surat keterangan tidak

mampu dari desa, surat kematian, surat keterangan biodata penduduk, dan surat keterangan domisili usaha. Pelayanan publik ini berada pada tingkat desa atau kelurahan sehingga operator yang mengelola adalah pihak desa atau kelurahan. Kemudian pada layanan tipe B, meliputi surat keterangan pindah, surat pengantar KK, surat keternagn tidak mampu kecamatan, surat pengantar KTP, dan surat keterangan umum kecamatan (untuk rumah sakit, untuk keringanan PLN, untuk dinas sosial dan untuk keringanan biaya pendidikan). Pelayanan publik ini berada pada tingkat desa atau kelurahan yang kemudian ditindaklanjuti ke kecamatan sehingga operator yang mengelola adalah pihak desa atau kelurahan dan kecamatan. Tipe layanan SIPRAJA yang terakhir adalah tipe C yang terdiri dari surat izin usaha mikro kecil (IUMK) baru, perubahan dan TDU Mikro, perpanjangan, kartu pencari kerja, kartu AK1, surat izin mendirikan bangunan (IMB) 200m², diatas 200m² atau dua lantai maksimal 400m². Pelayanan publik ini berada pada tingkat kecamatan sehingga operator yang mengelola adalah pihak kecamatan.

2. Faktor-faktor Efektivitas Program SIPRAJA

Menurut (Makmur, 2015) efektivitas merupakan proses pelaksanaan yang dilakukan senantiasa menampilkan ketepatan antara harapan dengan hasil yang dicapai yang dilakukakn secara efektif. Sedangkan kegiatan tidak efektif ialah kegiatan yang terjadi kesenjangan antara harapan atau keinginan, pelaksanaan, dengan hasil yang dicapai. Keberhasilan program dapat dilihat dari mekanisme dan proses suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan (Sisillia et al., 2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program SIPRAJA dari pendekatan (Siagian, 2015) antara lain:

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana

a. Sumber daya

Menurut (Mathis & Jackson, 2006) 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. SDM merupakan faktor terpenting dalam melakukan atau memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat karena manusia adalah pelaku itu sendiri dalam memberikan sebuah pelayanan. (Robbins & Judge, 2008)

menjelaskan bahwa kemampuan adalah potensi atau kapasitas yang dimiliki seorang individu untuk melaksanakan berbagai macam tugas dalam suatu pekerjaan yang meliputi daya tanggap seseorang dalam pekerjaan, kecerdasan dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menjadi faktor penentu keberhasilan suatu organisasi dalam mempertahankan sumber daya manusia yang efektif. Ada sebagian operator yang diberi pelatihan sehingga operator sudah memiliki kemampuan untuk dapat menjalankan program SIPRAJA.

b. Dana

Dana yang dimaksudkan adalah biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang menerima pelayanan melalui program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo. Biaya menurut (Siregar et al., 2014) menjelaskan bahwa biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi agar memperoleh jasa atau barang yang diinginkan agar dapat memberikan sebuah manfaat dimasa kini ataupun dimasa yang akan datang. Masyarakat yang menerima pelayanan melalui program SIPRAJA tidak dikenakan biaya sepeserpun, namun ketika masyarakat tidak memiliki alat percetakan atau printer untuk mencetak hasil layanan maka masyarakat harus mengeluarkan biaya untuk mencetak hasilnya. Hal ini bisa diantisipasi oleh pihak pemerintah dengan memberikan hasilnya secara langsung dengan masyarakat mengambilnya dikantor.

c. Sarana dan Prasarana

Efektivitas dalam sebuah pelayanan juga dapat dilihat dari kelengkapan dan ketersediaan serta keadaan fasilitas yang telah disediakan, karena ketersediaan dan kelengkapan dari fasilitas tersebut bisa membantu dan menunjang dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Menurut (Mahmudi, 2015) bahwa harus dibentuk standar untuk sarana & prasarana pelayanan yang mumpuni dari penyelenggara pelayanan publik. Sarana dan prasarana dalam program SIPRAJA ini lebih ditekankan pada elektronik Government. E-Government adalah wujud pengelolaan teknologi informasi yang dibuat oleh badan atau pemerintah kabupaten Sidoarjo yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah yang lain (Fatimah & Radjikan, 2018). Menurut (Sari, Sulistyarini, &

Hertanti, 2020) E-Government adalah sebuah proses sistem teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat agar lebih memudahkan dalam proses komunikasi dan transaksi kepada warga negara, pelaku bisnis, dan lembaga pemerintahan. Sarana akses program SIPRAJA bisa memberikan kemudahan tanpa adanya antrian secara langsung. Dalam menerima layanan, masyarakat diberikan dua opsi sarana akses bisa melalui website sipraja.sidoarjokab.go.id atau melalui aplikasi yang bisa didownload. Bagi masyarakat yang tidak memiliki Handphone untuk mengakses, Kecamatan Sidoarjo juga tersedia ruangan yang ada komputer dan wifi gratis untuk membantu masyarakat.

2. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan

Jumlah dan mutu yang dihasilkan atas apa yang telah dilakukan atau dilaksanakan oleh sumber daya berdasarkan standar yang telah berlaku untuk meningkatkan mutu dari suatu pelayanan. Jumlah yang dimaksud di sini adalah jumlah sumber daya yang menjadi operator, jumlah masyarakat yang menerima pelayanan melalui program SIPRAJA. Mutu pelayanan adalah kualitas dari pelayanan tersebut, pelayanan yang telah diberikan masyarakat sehingga mutu pelayanan yang dihasilkan akan mempengaruhi masyarakat, dan mutu dari produk pelayanan.

Pada pelayanan SIPRAJA pemerintah Kabupaten Sidoarjo mewajibkan dua hingga tiga sumber daya manusia yang mengelola sebagai operator. Pengelola operator SIPRAJA yang terdapat di Kecamatan Sidoarjo sebanyak 5 orang diantaranya adalah Bapak Dadang, Ibu Ofa, Bapak Dasim, Bapak Slamet, dan Bapak Ahmadi. Jumlah operator yang sudah banyak dibandingkan yang diwajibkan oleh pemerintah kabupaten. Namun banyaknya jumlah operator yang menangani SIPRAJA masih dirasa belum optimal dalam melayani, khususnya yang ada di bidang pelayanan umum. Operator yang ada di bidang pelayanan yang cukup sedikit melayani masih bisa handle SIPRAJA. Namun seperti pelayanan umum, operator dirasa cukup kewalahan dalam handle masyarakat. operator hanya bisa layanan melalui SIPRAJA ketika layanan yang secara offline tidak ada atau sedikit. Mayoritas masyarakat masih menggunakan metode lama dalam meminta pelayanan. masyarakat juga merasa bahwa pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor menjadi lebih mudah.

Dibuktikan dengan lebih banyaknya masyarakat yang meminta pelayanan secara langsung daripada melalui SIPRAJA. Untuk produk layanan melalui SIPRAJA hasil produknnya cukup berkualitas. Semua dapat dilakukan secara instan dan akurat. Mulai dari nomor surat yang sudah terdaftar langsung secara otomatis, dan tanda tangan bisa dilakukan secara online serta mendapat surat yang ditandatangani dan stempel elektronik yang tersertifikasi oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSRE) Lembaga Sandi Negara dan dilindungi oleh undang-undang informasi & transaksi elektronik (ITE).

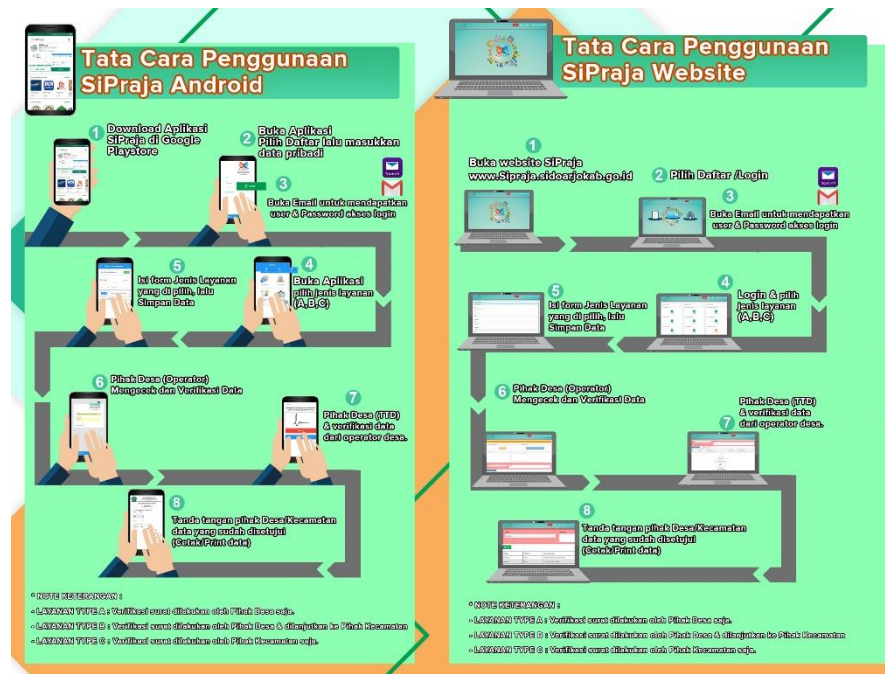
3. Batas Waktu Yang Ditentukan

Manajemen waktu diperlukan karena menurut (Dewi, 2011) mengemukakan bahwa fungsi-fungsi manajemen waktu dalam mengelola suatu kegiatan sebagai berikut: a. Perencanaan Waktu adalah penentuan waktu yang sesuai & tepat dengan tujuan yang berhubungan dengan waktu, seperti rencana pembuatan jadwal tugas. b. Pengorganisasian waktu adalah mengalokasikan sumber daya waktu & melakukan pengaturan kegiatan dengan tepat. c. Pengkoordinasian waktu adalah menyelaraskan kegiatan secara efektif & efisien. d. Pengawasan waktu adalah pelaksanaan pengawasan waktu pada kegiatan yang dilakukan agar sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan. Berdasarkan narasumber dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo standart waktu pelayanan SIPRAJA yang ada di kecamatan selama 2 hari. Pada pelayanan melalui program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo waktu operasional bisa dilakukan kapanpun. operator bisa melaksanakan tugasnya tidak terpaut dengan waktu operasional di kantor. Operator program akan melayani masyarakat melalui SIPRAJA setelah pelayanan offline sepi atau istirahat. Pelaksanaan ini tidak bisa dilakukan kapanpun tapi tidak sampai jangka waktu 2 jam sudah bisa diterima pelayanannya. Perencanaan waktu dapat dikelola dengan baik oleh pihak operator. Masyarakat juga bisa mengawasi hasil progres pelayanannya kapanpun dan dimanapun.

4. Tata Cara Pelayanan yang Harus Ditempuh

Tata cara adalah prosedur atau langkah-langkah yang wajib dilaksanakan dalam melakukan pelayanan, karena dengan adanya prosedur atau tata cara proses pelayanan akan lebih tersusun dan lebih mudah prosesnya. Tata cara yang

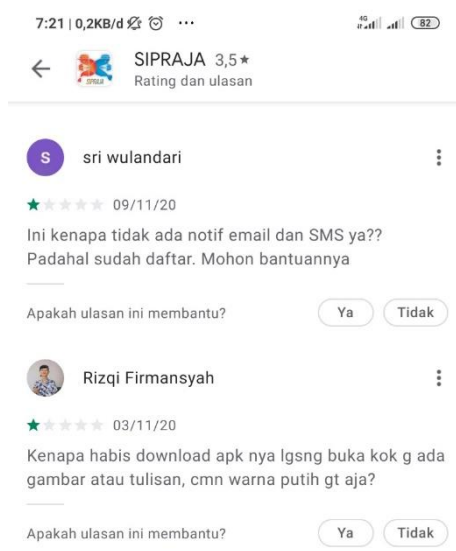
dimaksud adalah prosedur pelayanan dan persyaratan. Menurut (Maryati, 2008) prosedur merupakan serangkaian tahapan-tahapan atau urutan dari langkah-langkah kerja yang saling berkaitan atau berhubungan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.



Gambar 3. Tata cara pelayanan SIPRAJA (Sumber : Kecamatan Sidoarjo, 2020)

Dalam menggunakan program SIPRAJA terdapat 2 cara. Cara pertama dengan menggunakan website resminya. Masyarakat bisa buka website www.Sipraja.sidoarjokab.go.id, yang kemudian bisa langsung daftar atau kalau sudah pernah daftar langsung login. Setelah masuk dengan akun pribadi, masyarakat bisa memilih pelayanan apa yang akan digunakan setelah itu bisa submit persyaratan sesuai layanan yang diinginkan. Setelah semua persyaratan telah terpenuhi maka tinggal menunggu di proses oleh operator. Jika tidak ada kesalahan dan dirasa persyaratan telah sesuai dan di verifikasi pihak operator, maka terakhir bisa di TTD secara barode dengan cara disetujui. Dan terakhir setelah jadi, masyarakat bisa melakukan cetak secara mandiri.

Tata cara yang kedua adalah dengan melalui aplikasi. Dengan menggunakan aplikasi ini merupakan inovasi yang terbaru karena sebelumnya SIPRAJA hanya diakses lewat website. Caranya hampir sama dengan website, yang membedakannya adalah lebih mempermudah masyarakat agar bisa diakses langsung lewat handphone.



Gambar 4. Keluhan Masyarakat (Sumber: Playstore, 2020)

Namun pada cara yang menggunakan aplikasi ini terkadang masih banyak yang merasakan kendala pada aplikasi SIPRAJA. Seperti yang dialami oleh Sri wulandari. Ada yang sudah daftar akun SIPRAJA, namun akan tetapi tidak mendapatkan notifikasi SMS atau email untuk mendapatkan passwordnya. Ada pula yang saat membuka aplikasinya malah handphonenya berwarna putih. Adanya beberapa kendala ini membuat masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendatangi secara langsung agar segera mendapatkan pelayanan. Ketika masyarakat yang datang secara langsung ke Kecamatan Sidoarjo maka masyarakat akan dilayani seperti normalnya tanpa ada SIPRAJA.

Simpulan

Dari hasil & pembahasan penelitian yang sudah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa program SIPRAJA merupakan inovasi proses & pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki. Dari faktor sumberdaya, dana, sarana & prasarana program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo sudah efektif karena sesuai dengan tujuan & harapan pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif dibuktikan dengan kualitas produk yang bagus dan jumlah operator yang lebih dari batas minimal. Untuk batas waktu yang ditentukan sudah memangkas waktu sehingga lebih efektif dan efisien. Dan yang terakhir dalam tata cara pelayanan yang harus ditempuh sudah lebih efisien dan efektif. Sehingga secara keseluruhan program

SIRPAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif. Namun jika adanya kendala teknis pada aplikasi berikut dan ada masyarakat yang memilih untuk melakukan secara offline saran penulis adalah operator tetap membantu untuk mendaftarkannya dan membimbing masyarakat agar melakukan layanan melalui program SIPRAJA. Kemudian langkah lebih baik jika ada pegawai kecamatan yang secara khusus tanpa merangkap tugas untuk menjadi operator SIPRAJA, sehingga masyarakat yang melakukan layanan bisa langsung diproses, sehingga waktu pelayanan akan semakin lebih cepat.

Referensi

- Alim, S., Kumala, A., & Hair, A. (2019). New Public Service In Bandung Through The Concept Of Smart City New Public Service Kota Bandung Melalui Konsep Smart City. *Journal of Politics and Policy*, 2(1), 95–108.
- Andika, D. B., Santoso, T., & Sukarno. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik di Sub Bidang Instalasi Patologi Klinik RSUD Dr Soetomo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1131–1139.
- Chuzairi, A. (2020). Implementasi E-Government Dinas Pendidikan Daerah Daerah pada Kondisi Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19). *Tanjak : Journal of Education and Teaching*, 1(2), 205–211.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35961/tanjak.v1i2.158> Abstrak
- Dewi, I. C. (2011). *Manajemen Kesekretariatan*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka.
- Fatimah, S., & Radjikan. (2018). Efektivitas Sistem Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Secara Online Satuan Penyelenggara Administrasi (SATPAS) Colombo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2), 1074–1087.
- Lopes, R. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *Governance*, 5(1), 1–13.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Makmur. (2015). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkuto, A. R., & Widiyanto, K. (2019). Implementasi Kebijakan E-Learning dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1226–1231.
- Maryati. (2008). *Manajemen Perkantoran Efektif* (2nd ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management* (10th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 39–47.
- 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.
- Nurhalizah, A. S. (2019). Administrasi Tata Usaha. *Universitas Negeri Padang*, 1–4.
- Rauh, J. (2018). Ethics Problems in the New Public Service : Back to a Service Ethics? *Public Integrity*, 1(23).
<https://doi.org/10.1080/10999922.2017.1381541>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siregar, B., Suropto, B., Hapsoro, D., Lo, E. W., Herowati, E., Kusumasari, L., & Nurofik. (2014). *Akuntansi Biaya* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sisillia, M., Nurjanah, Y., & Tukiman. (2020). Efektivitas Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam Perwali Nomor 99 Tahun 2016 Untuk Mengatasi Pencemaran Air Limbah Pabrik (Studi Kasus Sungai Kalimas). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 93–105.
- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.