

Implementasi Sipandu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Silviya Eriana Putri¹, Tri Yulianti², Adi Soesiantoro³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

silviyaeriana155@gmail.com¹, triyuli@untag-sby.ac.id², adisusiantoro@untag-sby.ac.id³

Abstract

In every government agency always prioritizes community satisfaction which can be measured through the quality of services that have been provided. In accordance with the Tulungagung Regent Regulation Number 27 of 2015 concerning Delegation of Part of the Authority for Licensing and Non-Licensing Services from the Tulunggaung Regent to the Camat in Tulungagung Regency which is located in Articles 2 and 3. District Integrated Administration (PATEN) and Minister of Home Affairs Regulation number 138 of 2017 concerning the Implementation of One Stop Integrated Services, it is necessary to optimize services in Tulungagung District under the name SIPANDU. The research method used in this study is a qualitative descriptive method. The results of this study indicate that in increasing the satisfaction of the people of Tulungagung District, make a SIPANDU application. Thus, it has been able to run and is well received by the community but is still not optimal with several obstacles found in the field such as less than optimal socialization, not providing digital signatures, providing incentives and no authority, physical facilities in the form of servers that are still frequent. errors, and limited funds and natural resources in understanding IT.

Keywords: Implementation, SIPANDU Application, Service Sector

Abstrak

Dalam setiap instansi pemerintahan selalu mengutamakan kepuasan masyarakat yang dapat diukur melalui kualitas pelayanan yang telah diberikan. Sesuai dengan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 27 Tahun 2015 tentang Perlimpahan Sebagian Wewenang Pelayanan Perijinan Dan Non Perijinan Dari Bupati Tulunggaung Kepada Camat Di Kabupaten Tulungagung yang terletak di Pasal 2 dan 3. Maka demikian, dengan mengingat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka perlu optimalisasi pelayanan di Kecamatan Tulungagung dengan nama SIPANDU. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kecamatan Tulungagung membuat sebuah aplikasi SIPANDU. Maka demikian, sudah dapat berjalan dan diterima baik oleh masyarakat akan tetapi masih belum optimal dengan beberapa hambatan yang ditemukan di lapangan seperti halnya sosialisasi yang kurang maksimal, belum menyediakan tanda tangan digital, pemberian insentif serta wewenang tidak ada, sarana fisik berupa server yang masih sering eror, dan keterbatasan dana serta SDA dalam memahami IT.

Kata kunci : Implementasi, Aplikasi SIPANDU, Bidang Pelayanan Pendahuluan

Kantor Kecamatan Tulungagung merupakan instansi yang bertugas untuk melayani kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi . Berkaitan dengan hal tersebut, Sebagai instansi pemerintah yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat, dalam bidang pelayanan harus memberikan pelayanan atau service secara baik demi kenyamanan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pemerintah Kecamatan Tulungagung membentuk program aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu (SIPANDU) yang dilaksanakan Di Kantor Kecamatan Tulungagung. Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu (SIPANDU).

Keberhasilan Kantor Kecamatan Tulungagung dalam bidang pelayanan dapat dilihat melalui dibentuknya suatu inovasi pelayanan yaitu Aplikasi SIPANDU. Yang mana, aplikasi tersebut di buat untuk mengurangi angka penyebaran virus Covid-19 pada awal Tahun 2021 serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi secara online. Aplikasi SIPANDU yang terintegrasi dengan 14 Kelurahan (Kelurahan Botoran, Kelurahan Kauman, Kelurahan Kedungsoko, Kelurahan Botoran, dan lain-lain). Selain hal tersebut, keberhasilan dapat dilihat melalui tingkat kepuasan masyarakat dalam hal kualitas pelayanan. Akan tetapi, dalam proses penerapan Aplikasi SIPANDU ditemukan beberapa masalah di lapangan yaitu : Masih Kurangnya sosialisasi terkait keberadaan Aplikasi SIPANDU, Belum disediakan tanda tangan berbasis digital contohnya dalam pengurusan SKCK. Sehingga masih belum efektif., Pemberian insentif dan wewenang yang belum diberikan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan landasan teori Implementasi, E-goverment, dan Kualitas Pelayanan berikut penjelasannya :

1. Teori Implementasi Kebijakan

Berdasarkan masalah kebijakan, Edwards III (1984, Hal 9-10) dalam buku (Tachjan, 2006) menemukan pendapat bahwa, implementasi kebijakan diperlukan untuk mengatasi dan memecahkan dari masalah kebijakan itu sendiri. Sehingga dalam model implementasi kebijakan menggunakan 4 indikator yang terdiri dari Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

2. Teori E-Goverment

Cara pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi yang paling inovatif dan aplikasi berbasis web dalam menyediakan akses yang lebih baik terhadap layanan dan informasi bagi warga dan bisnis sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan serta memberikan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi (Hassna dan Ahmad, 2006) dalam buku E-Gov.

3. Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPANDU)

Melihat E-Government yang sudah mulai berkembang dan dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat kepada masyarakat sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 27 Tahun 2015 tentang Perlimpahan Sebagian Wewenang Pelayanan Perijinan Dan Non Perijinan Dari Bupati Tulungagung Kepada Camat Di Kabupaten Tulungagung yang terletak di Pasal 2 dan 3. Maka demikian, dengan mengingat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka perlu optimalisasi pelayanan di Kecamatan Tulungagung dengan nama SIPANDU.

4. Kualitas Pelayanan

Oleh karena itu dalam menilai kepuasan masyarakat peneliti menggunakan teori dari Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Thahir (2010 Hal 6) dalam buku (Maulidiah & Wasisistiono, 2014) yang terdapat 5 indikator diantaranya *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Kerangka Konseptual

**Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPANDU)
dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan
Tulungagung Kabupaten Tulungagung**



Metode Penelitian

Dalam karya tulis ini peneliti menggunakan metode penelitian adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan metode kualitatif deskriptif ini untuk memahami dan mendeskripsikan kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data objektif dalam rangka untuk mencari tahu fungsi dari bidang pelayanan. Fokus penelitian adalah mengenai teori Edward III dengan indikator (Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi) dan teori Pasuraman (Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty). Lokasi penelitian yang berada di Kecamatan Tulungagung sumber data yang didapatkan langsung dari informasi termasuk data sekunder dan primer. Menurut Sugiyono (2008:1) Sebagai teknik pengumpulan data yang dipakai untuk melengkapi penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisa data penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

1. **Implementasi Aplikasi SIPANDU di Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.**
 - a. **Komunikasi** : Berdasarkan komunikasi secara transmisi, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan menghasilkan bahwa Kecamatan Tulungagung memahami sebagai aktor menciptakan kebijakan implementasi Aplikasi SIPANDU di Kabupaten Tulungagung. Dari sebab itu, Kecamatan Tulungagung memerintahkan kepada 14 Kelurahan yang terdata di Kecamatan Tulungagung untuk mengimplementasikan Aplikasi SIPANDU sebagai pelayanan administrasi pada tahun awal tahun 2021. Berdasarkan komunikasi secara tujuan atau kejelasan, dengan melakukan tanya jawab bersama responden di atas dapat diketahui bahwa Aplikasi SIPANDU memberikan tujuan yaitu untuk mengurangi kasus virus Covid-19 di Kabupaten Tulungagung dan memudahkan akses masyarakat. Berdasarkan komunikasi secara konsistensi, hasil analisa dengan beberapa peneliti menjelaskan bahwa terus dilakukan oleh Kecamatan Tulungagung dengan menyiapkan operator khusus Aplikasi SIPANDU dan diadakan pelatihan terkait pengoperasian SIPANDU serta menganggarkan keperluan terkait Aplikasi SIPANDU ini. Akan tetapi, konsistensi berupa sosialisasi terhadap warganya yang dirasa belum maksimal. Sosialisasi di Kecamatan diedarkan menggunakan media sosial. Tetapi untuk di Kelurahan dipastikan sudah menyebarluaskan informasi SIPANDU.
 - b. **Sumber Daya** : Dalam teori Edward III yang terdiri dari indikator staff, wewenang, dan fasilitas ditemukan bahwa dari ketiga indikator tersebut telah berjalan secara optimal. Akan tetapi, Kecamatan Tulungagung memiliki wewenang berupa *punishment* apabila pegawainya tidak mengimplementasikan Aplikasi SIPANDU. Akan tetapi, dalam kenyataanya wewenang tersebut belum diberikan kepada pegawainya. Dikarenakan dengan

melihat kinerja yang bagus dan menyampaikan informasi terkait Aplikasi SIPANDU sesuai dengan peraturan daerah yang telah disampaikan sebelumnya. Berbeda pada indikator staff terkait informasi petunjuk dan tata cara pengoperasiapan aplikasi SIPANDU sudah dijalankan akan tetapi terdapat masalah pada tanda tangan yang belum menggunakan digital. Sedangkan untuk indikator fasilitas, dibuktikan dengan setiap kelurahan telah menyediakan bangunan fisik maupun menyediakan fasilitas non fisik.

- c. **Disposisi** : Menurut Edward III terdapat 2 indikator yaitu komitmen petugas dan pemberian insentif. Dalam hal ini, pemberian insentif belum direncanakan karena anggaran dalam sokongan tersebut belum diajukan. Berbeda dengan hal tersebut, komitmen petugas disini dibuktikan dengan melakukan penambahan fitur pada bagian penginputan data dan menjalankan Aplikasi SIPANDU ini sesuai dengan SOP yang telah dikeluarkan.
- d. **Struktur Birokrasi** : Dalam meluasnya tanggung jawab dari suatu kebijakan dari beberapa instansi dan membentuk korrdinasi bersama. Kecamatan Tulungagung sebagai pembuat aplikasi SIPANDU dan mengaplikasikan di 14 Kelurahan beberapa diantaranya Kelurahan Bago, Botoran, Kauman dan Kedungsoko. Sehingga dengan melihat Struktur organisasi dari Kecamatan Tulungagung sebagai pembuat kebijakan dan strutur organisasi Kelurahan sebagai pelaksana sudah teratur. Selain dari struktur organisasi, penerapan Aplikasi SIPANDU juga didukung oleh instansi lain yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO). Sedangkan dalam SOP SIPANDU tertuang di Keputusan Camat Nomor : 188/17/401/2021 tentang Standar Operaional Prosedur (SOP) Pelayanan SIPANDU di Kantor Kecamatan Tulungagung sesuai dengan Surat Keputusan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Perbup Nomor 27 Tahun 2015 tentang layanan PATEN yang dilaporkan lewat bagian tata Pemerintahan setda Kabupaten Tulungagung. Sehingga untuk menilai kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah telaksana dengan baik penulis menggunakan teori pasuraman yang terdiri dari 5 indikator yaitu *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.
- a. **Tangible** : Penjelasan dari hasil wawancara juga menyebutkan terkait dengan bangunan fisik yang terdapat di setiap Kelurahan sudah lebih bagus serta menyediakan beberapa fasilitas berupa ruang laktasi, taman kanak-kanak, koperasi, serta mushola, ditambah beberapa alat bantu khususnya untuk lansia. Akan tetapi, dalam jaringan atau server dari aplikasi SIPANDU yang masih menjadi hambatan dalam proses penginputan sehingga masyarakat diharuskan menunggu beberapa jam.
- b. **Reability** : Penyelenggara pelayanan di penelitian ini adalah 4 Kelurahan yang di lingkup Kecamatan Tulungagung yaitu Kelurahan Bago, Kelurahan Botoran, Kelurahan Kauman, dan Kelurahan Kedungsoko. Pelayanan secara online jauh lebih memudahkan masyarakat dibandingkan dengan sistem pelayanan manual. Dibuktikan, dalam penjelasan dari salah satu narasumber mengatakan bahwa sangat terbantu adanya Aplikasi SIPANDU ini sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah, tidak terbelit-belit serta cepat.
- c. **Responsiveness** : Berdasarkan hasil wawancara yang ditemukan oleh peneliti di lapangan dengan masyarakat di 4 Kelurahan yaitu Kelurahan Bago, Kelurahan Botoran, Kelurahan Kauman, dan Kelurahan Kedungsoko mengatakan hal yang serupa bahwa petugas di setiap Kelurahan memberikan pelayanan secara ramah dan mudah dipahami. Dibuktikan dengan menerima keluhan dari beberapa masyarakat secara tanggap terkait server eror dan kepastian selesai
- d. **Assurance** : Berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat yang melakukan pengurusan surat di 4 Kelurahan mengatakan bahwa pegawai yang bertugas di pelayanan dalam memberikan arahan mengenai pengoperasian Aplikasi SIPANDU sangat jelas, ramah, dan sopan. Selain hal tersebut, jaminan juga diberikan berupa kepastian waktu selesai suratnya.
- e. **Emphaty** : Dalam perhatian yang diberikan oleh petugas di setiap Kelurahan dengan berdasarkan hasil wawancara dari masyarakatnya. Hal ini dibuktikan petugas terus membantu masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Aplikasi SIPANDU khususnya masyarakat yang sudah manula lebih diprioritaskan.

1.Faktor Pendukung

Fasilitas *service* dan fasilitas secara fisik disediakan penuh oleh setiap Kelurahan di Kecamatan Tulungagung. Mulai dari bangunan yang mulai tertata baik dan lengkap, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan dapat bertanggungjawab, dengan adanya Aplikasi SIPANDU ini memudahkan pekerjaan khususnya petugas pelayanan dalam menyelesaikan permintaan dari pemohon pelayanan. Sehingga proses pelayanan berjalan secara cepat, akurat, dan transparan, dapat menjadi alternatif terkait data masyarakat yang sudah terinput dan dapat dikumpulkan dalam sebuah dokumen online

2.Faktor Penghambat

Masih kurangnya bentuk penyampaian atau pengenalan kepada masyarakat mengenai keberadaan Aplikasi SIPANDU di Kecamatan Tulungagung, khususnya pada 14 Kelurahan ini., belum adanya izin dan sertifikat tanda tangan digital, hambatan lain ditemukan terkait data awal di laman pendaftaran seharusnya sudah terintegrasi atau berkoordinasi dengan DISPENDUKCAPIL sehingga petugas ataupun masyarakat tidak menginput secara manual, tentang server pada aplikasi yang masih selalu eror dikarenakan koneksi yang buruk, belum adanya pemberian insentif kepada operator Aplikasi SIPANDU di setiap Kelurahan dari Kecamatan Tulungagung, kesiapan informasi layanan belum dapat digunakan secara maksimal karena adanya keterbatasan dana dan SDM yang paham IT.

Kesimpulan

1. Implementasi Aplikasi SIPANDU berdasarkan Teori Edward III sudah berjalan akan tetapi terdapat beberapa hambatan yang mengakibatkan implementasi SIPANDU tidak optimal. Sehingga mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, dalam penemuan di lapangan yang berdasarkan indikator teori Pasuraman dikatakan bahwa dengan menggunakan aplikasi SIPANDU sangat memudahkan pelayanan. Akan tetapi, dalam indikator tangibles yang mengacu pada keadaan server masih sering terjadi masalah.
Adapun faktor pendukungnya sebagai berikut : Fasilitas yang telah memadai, *Service* pelayanan yang baik, Memudahkan pengeraan surat, Terdapat data atau dokumen secara online. Sedangkan faktor penghambat diantaranya sosialisasi yang kurang maksimal, belum ada Tanda Tangan Digital, belum terhubung dengan instansi lain seperti DISPENDUKCAPIL, jaringan yang sering mengalami *down*, belum adanya pemberian insentif, keterbatasan dana dan SDM yang paham IT.

Saran

1. **Penyedia Layanan**
Untuk tetap melakukan koordinasi dengan instansi lainnya seperti halnya dengan DISPENDUKCAPIL agar lebih memudahkan lagi dalam penginputan, serta memberikan pelatihan dan evaluasi setiap tahunnya dalam pengoperasian Aplikasi SIPANDU. Serta untuk memberikan kenaikan gaji kepada operator Aplikasi SIPANDU agar lebih mengupdate informasi terbaru agar masyarakat juga tidak ketinggalan.
2. **Pelaksana atau Operator Aplikasi SIPANDU**
Semua operator Aplikasi SIPANDU untuk tetap mengimplementasikan program tersebut lebih maksimal lagi. Mengupayakan untuk tetap melakukan sosialisasi dengan cara mengumpulkan tiap RT/RW dan warganya di masing-masing kelurahan. Mengingat generasi yang semakin tahun semakin mengalami kemajuan sehingga Kabupaten Tulungagung tidak ketinggalan perihal IT dan mengejar wilayah yang sudah mulai maju.

Daftar Pustaka

- Maulidiah, S., & Wasisistiono, S. (2014). *PELAYANAN PUBLIK* (R. Rauf (ed.); 1st ed.).
https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan_publik_full.pdf
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik* (D. Mariana & C. Paskarina (eds.); Cetakan 1). Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIP) Bandung.
https://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2011/02/implementasi_kebijakan_publik_t.pdf