

Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur

Tri Yulianti¹, Adi Soesiantoro², Samantha Sonya Putri³

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

triyuli@untag-sby.ac.id¹, adisusiantoro@untag-sby.ac.id², samanthasonya42@gmail.com³

Abstract

In the current era of modernization, people's needs will continue to increase and demand to get services effectively and efficiently. From these problems, the government of Sidoarjo Regency presents an Android-based and website-based public service innovation, namely the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) application. Therefore, this study discusses the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) in Tambak Sumur Village, Waru District, Sidoarjo Regency. The purpose of this study is to determine the extent of the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) and to determine the supporting and inhibiting factors for the SiPraja application in Tambak Sumur Village, Waru District, Sidoarjo Regency. The method used is descriptive qualitative method with an approach of observation, interviews and documentation. The results of the study are that the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) in Tambak Sumur Village is quite good, this is fundamental from the success factors of implementation, namely size and objectives, resources, characteristics of implementing agents, implementing tendencies, inter-organizational communication, and environmental, social, economic and politics.

Keywords: *Implementation, SiPraja, Tambak Sumur Village*

Abstrak

Pada era modernisasi saat ini kebutuhan masyarakat akan semakin terus meningkat dan menuntut untuk mendapatkan pelayanan secara efektif dan efisien. Dari permasalahan tersebut mendorong pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik yang berbasis android dan website yaitu aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Maka dari itu peneliti ini membahas mengenai implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada aplikasi SiPraja di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur sudah cukup baik, hal tersebut mendasar dari faktor keberhasilan implementasi yaitu ukuran dan tujuan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, kecenderungan pelaksana, komunikasi antarorganisasi, dan lingkungan, sosial, ekonomi dan politik.

Kata Kunci: Implementasi, SiPraja, Kelurahan Tambak Sumur

Pendahuluan

Kualitas pelayanan public sekarang ini cenderung sangat berbelit ketika masyarakat ingin mengurus suatu perizinan, seperti terdapat pungutan biaya yang tidak jelas atau liar dari beberapa oknum, hal tersebut salah satu indikator yang membuat mutu pelayanan public di negara ini yang rendah. Akibat adanya pelayanan public yang tidak merata dan tidak adil ini menjadikan mutu pelayanan yang disuguhkan terkesan buruk. Supaya pelayanan public bisa berjalan seperti apa yang diharapkan, maka pemerintah melakukan reformasi paradigma pelayanan public, bergesernya pola pelaksanaan pelayanan public yang orientasinya pemerintah selaku penyedia, menjadi pelayanan yang orientasinya kepada hubungan penggunanya. Permasalahan yang sering ditemui dilapangan mendorong pemerintahan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan sebuah inovasi pelayanan public yang basisnya android dan website yakni aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah meresmikan aplikasi SiPraja ini bulan Februari 2020 yang terdiri dari 18 kecamatan dan desa/Desa, salah satunya adalah Desa Tambak Sumur. Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) dibentuk supaya masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana, transparan, efisien dan juga terkoordinasi. Di dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) sendiri memuat 16 jenis layanan public yang dapat diurus dengan menggunakan teknologi informasi. Untuk tingkat A yang di desa/Desa yakni pelayanan pengurusan surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan biodata penduduk, surat keterangan umum dan surat keterangan domisili usaha. Untuk layanan tipe B yakni persetujuan dan pelayanan desa/Desa dan kecamatan berupa layanan kepengurusan surat pengantar SKCK dan e-KTP, surat keterangan pindah dan umum kecamatan dan SKTM kecamatan. Pada layanan tipe C, yakni layanan kepengurusan IUMK, IMB, kartu pencari kerja dan tanda daftar perusahaan. Sedangkan pelayanan pada tipe D meliputi kepengurusan ATR/BPN, Bank Jatim, BPBD (Badan Penanggulangan Bencana), BPPD Pajak (Badan Pengelola Pendapatan Daerah), DINSOS, BPJS Ketenagakerjaan, DISNAKER, DISPERINDAG, Kejaksaan Negeri.

Keunggulan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) adalah masyarakat bisa melakukan pencetak mandiri surat yang sudah bertanda tangan elektronik oleh camat atau kepala desa/lurah, masyarakat juga bisa memonitor langsung terkait proses pengurusan surat tersebut. Selanjutnya melalui layanan lacak dokumen dalam SiPraja, masyarakat bisa langsung memonitor dimana posisinya surat yang diajukan lewat ponsel mereka. Apabila surat tersebut sudah dibubuhi tanda tangan oleh camat atau kepala desa/lurah secara elektronik maka pemohon akan mendapatkan pemberitahuan yang dikirimkan kepadanya berbentuk pesan elektronik SiPraja dan via email SiPraja, lalu pemohon mencetaknya sendiri di rumah. Berdasar pada penjelasan latar belakang bersangkutan, peneliti berkeinginan untuk meneliti yang judulnya Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur Sidoarjo. Sehingga peneliti akan menelaah terkait Implementasi inovasi pelayanan publik serta faktor apa saja yang mempengaruhi penerapannya. Kajian teori Pengertian implementasi Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Budi Winarno (2005, hal.102), mengatakan bahwa Implementasi kebijakan publik merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Indikator keberhasilan implementasi menurut Van Meter dan Van Horn yaitu: 1. Ukuran dan Tujuan, 2. Sumber Daya, 3. Karakteristik Agen Pelaksana, 4. Sikap/Kecenderungan para pelaksana, 5. Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksanaan, 6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Desa Tambak Sumur dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada implementasi administrasi melalui aplikasi SiPraja di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Tekni pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan juga penelusuran dokumen. Peneliti menggunakan data primer dan sekunder sebagai sumber data. Informan pada penelitian ini antara lain yaitu Kepala Desa, Staff Kelurahan, dan juga masyarakat setempat. Untuk mengetahui bagaimana implementasi administrasi melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dari implementasi aplikasi SiPraja tersebut maka penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu memahami fenomena atau sebuah peristiwa pada pengimplementasian SiPraja di Desa Tambak Sumur.

Hasil Dan Pembahasan

Peneliti disini akan menghubungkan temuan hasil penelitian di lapangan dengan dasar teori implementasi Van Meter dan Varn Horn. Didalam teori tersebut terdapat enam indikator yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran kebijakan merupakan tolak ukur keberhasilan suatu implementasi menurut Van Meter dan Van Horn. Tolak ukur keberhasilan dari implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) menurut pemerintah desa yaitu saat warga Desa Tambak Sumur mengajukan surat bisa terlayani dengan baik dengan adanya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) ini, walaupun beberapa warga masih belum paham akan internet atau aplikasi SiPraja operator desa akan membantu. Dengan begitu jika warga ingin mengurus surat-surat bisa melalui aplikasi SiPraja secara mandiri.

2. Sumber Daya

Jadi, sumber daya untuk pengimplementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur sudah cukup baik. Sumber daya manusianya juga sudah sering mengikuti sosialisasi terkait, serta masyarakat juga dilibatkan dalam proses pengimplementasian aplikasi SiPraja. Sumber daya peralatan juga sudah cukup baik, masyarakat juga sudah sangat terbantu. Kemudian sumber daya metode juga sudah sesuai dengan harapan pemerintah desa, mengenai upaya masyarakat dalam memahami pengimplementasian SiPraja di Desa Tambak Sumur adalah untuk memudahkan mereka dalam mengurus surat-surat.

3. Karakteristik Agen Pelaksana

Masing-masing pelaksana pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) mempunyai peran masing-masing yang pastinya akan berpengaruh pada

pelaksanaan implementasinya. Peran Peran Pemerintah Desa Tambak Sumur mensosialisasikan kepada masyarakat terkait penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Terpadu (SiPraja), membantu masyarakat yang belum mengerti mengenai aplikasi SiPraja, serta mengedukasi seluruh ketua RT dan RW agar menyampaikan juga kepada masyarakat mengenai Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Sesuai penelitian di lapangan, pemerintah desa sudah menjelaskan perannya dengan baik, terbukti ketika masyarakat kebingungan perihal cara menggunakan aplikasi SiPraja langsung menanyakan kepada pihak kelurahan. Sesuai dengan teori Van Meter dan Van Horn, peran serta kinerja para badan pelaksana tersebut sangat berpengaruh terhadap implemtnasi SiPraja di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo.

4. Sikap/Kecenderungan Pelaksanaan

Sikap atau kecenderungan para pelaksana dalam pengimplementasian kebijakan sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu kebijakan. Hal tersebut dikarenakan para pelaksana lah yang merumuskan suatu kebijakan bukan warga atau masyarakat. Pemerintah desa melakukan sosialisasi dan pembinaan kepada masyarakat Desa Tambak Sumur, pemerintah desa juga meminimalisir pengajuan surat secara manual. Pemerintah desa juga cenderung terbuka dan mau menerima kritim atau saran dari masyarakat terkait pengimplementasian SiPraja.

5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksanaan

Selain melakukan sosialisasi Pemerintah Desa Tambak Sumur juga memberikan pelatihan mengenai penerapan aplikasi SiPraja kepada seluruh ketua RT dan RW, agar nantinya ketua RT dan RW bisa membantu jika ada warga yang kesulitan mengakses aplikasi SiPraja, jadi dengan begitu warga tidak perlu datang ke kantor desa jika ada yang mau ditanyakan. Penerapan pelaksana terdapat hambatan, yaitu ketidak pahaman beberapa warga setempat dan juga masih ada warga yang masih menganggap bahwa pelayanan surat masih bisa dilakukan secara manual karena mereka berfikir jika mengurus surat melalui aplikasi SiPraja jauh lebih ribet dibandingkan mengurus surat secara manual. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn bahwa komunikasi yang terjalin antar organisasi maupun komunikasi antar pelaksana, merupakan salah satu mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik, karena semakin baik komunikasi yang terjalin maka semakin kecil kesalahan pada suatu proses implementasi.

6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Kebijakan yang diresmikan oleh Pemerintah Daerah Sidoarjo mengenai penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja), meliputi kecamatan dan desa atau kelurahan salah satunya kelurahan tambak sumur. Pemerintah Desa Tambak Sumur sebagai pelaksana sangat menyambutnya dengan baik, karena kebijakan penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) juga dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Pemerintah Desa Tambak Sumur juga telah mensosialisasikan serta memberikan pelatihan kepada masyarakat dan seluruh ketua RT RW untuk lancarnya penerapan aplikasi SiPraja di Desa Tambak Sumur. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat tebanu dengan adanya aplikasi SiPraja, walaupun ada beberapa masyarakat yang belum paham mengenai pengimplementasian aplikasi SiPraja dan masih berfikir proses pengurusan surat

masih dilakukam secara manual, Pemerintah Desa Tambak Sumur bersedia membantu warga.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memperoleh kesimpulan bahwa implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik. Pernyataan tersebut mendasar dari adanya faktor keberhasilan implementasi yaitu ukuran dan tujuan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, kecenderungan pelaksana, komunikasi antarorganisasi, dan lingkungan sosial, ekonomi, politik yang keseluruhan masih belum terpenuhi. Dari keenam indikator tersebut indikator pendukung pengimplementasian SiPraja yaitu adanya indikator Ukuran dan Tujuan, Karakteristik Agen Pelaksana, Kecenderungan Pelaksana, Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksanaan, Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik. Dan indikator penghambat nya pada Sumber Daya tidak terpenuhi secara keseluruhan karena ada beberapa masyarakat yang masih belum paham mengenai implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) dan masyarakat juga masih menganggap kepengurusan surat dilakukan secara manual dengan datang ke kantor desa.

Saran

Berdasarkan uraian peneltitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Memberikan sosialisasi yang praktis kepada masyarakat mengenai bagaimana menggunakan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja)
2. Memberikan pelatihan yang intensiif kepada masyarakat Desa Tambak Sumur terkait kepengurusan surat-surat melalui aplikasi SiPraja.
3. Mengoptimalkan kinerja RT dan RW untuk membantu warga dalam laporan kependudukan yg menggunakan aplikasi SiPraja.

Daftar Pustaka

- Achmad Mubarak Anwar. (2021). *Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya*. 63.
- Demante, K., & Dwiyanto, B. M. (2019). ANALISIS PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP BRAND IMAGE DAN PERCEIVED QUALITY SERTA DAMPAKNYA PADA PURCHASE INTENTION (Studi pada Lipstik Sariayu Martha Tilaar di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 8(4), 97–105. <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/djom>
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. . F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Program, M., Ilmu, S., Negara, A., Administrasi, D., Ilmu, F., Politik, I., & Airlangga, U. (2016). *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*. 6, 1–11.