

IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif

Universitas Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

Email: aditamaazmy@gmail.com, wk.faizin@gmail.com, dan meiusilowati04@gmail.com

lukman_arif.adneg@upnjatim.ac.id

INFO ARTIKEL

Diterima 2 Agustus 2020

Diterima dalam bentuk revisi
15 Agustus 2020

Diterima dalam bentuk revisi
20 Agustus 2020

Kata kunci:

Implementasi Sipraja; inovasi pelayanan dan pelayanan publik.

ABSTRAK

Pemanfaatan e-government bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi Sipraja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi Sipraja di Kelurahan Pucanganom dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi aplikasi Sipraja. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, presentasi, dan menggambar kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini, terdapat 16 jenis pelayanan dalam aplikasi Sipraja yang dapat diakses lewat aplikasi Sipraja dan terdiri dari tipe A dan tipe B untuk pelayanan dan persetujuan tingkat kelurahan atau desa. Namun, tidak semua surat dapat diproses melalui aplikasi Sipraja seperti surat perceraian, rumah tangga, serta surat-surat yang di luar aplikasi sehingga harus diproses secara manual. Pada dimensi komunikasi, masih banyak warga yang belum mengetahui adanya aplikasi Sipraja dikarenakan masih minimnya tindak lanjut dari RT dan RW kepada warga. Pada dimensi sumber daya dan disposisi, SDM sering menghadapi permasalahan teknis. Pada dimensi struktur birokrasi, kelurahan telah melaksanakan SOP dengan baik dan implementasi Sipraja berjalan secara hierarki yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi memberikan arahan kepada kecamatan, kelurahan dan desa.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggungjawab pemerintah yang penyelenggaraannya wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah tidak terkecuali pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai

dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kewajiban pemerintah akan pelayanan publik ini, sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sejalan dengan salah satu tuntutan dalam reformasi birokrasi publik yakni reformasi di bidang birokrasi pemerintahan. Reformasi birokrasi menjadi

harapan baru masyarakat bagi terwujudnya birokrasi pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (kkn) serta dapat memberikan pelayanan secara tepat, cepat, efektif, efisien, dan konsisten sebagai perwujudan dari birokrasi yang akuntabel. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung (demante & dwiyanto, 2019).

Terkait peran pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan (rowing) berubah kepada visi sebagai pengarah, penggerak, dan fasilitator dalam penyediaan pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan orientasi dan peran aktif pemerintah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik (santosa, 2017). Sehingga bagi warga, reformasi pelayanan publik tentu sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat mereka selama ini telah menjadi korban dari praktik pelayanan publik yang buruk (dwiyanto, 2017). Selama ini masyarakat telah dirugikan oleh kualitas pelayanan pemerintah yang buruk mulai dari proses pengurusan perizinan dan segala macam izin lainnya. Maka dari itu, diperlukan upaya yang berwawasan good governance.

Menurut (syafiie, 2016) perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada good governance. Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kondisi empiris saat ini menunjukkan bahwa hal tersebut masih sangat jauh dari harapan. Kepentingan politik, kkn, peradilan yang tidak adil, bekerja di luar

kewenangan, dan kurangnya integritas dan transparansi adalah beberapa masalah yang membuat pemerintahan yang baik masih belum dapat tercapai (maryam, 2016). Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan e-government.

Salah satu tujuan implementasi e-government adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi (nugraha, 2018). Pemanfaatan e-government bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di indonesia, e-government semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat (elysia & wihadanto, 2017).

Pemanfaatan e-government telah diamanatkan oleh pemerintah kabupaten sidoarjo melalui peraturan bupati sidoarjo nomor 46 tahun 2018 tentang tata kelola teknologi informasi dan komunikasi menuju smart city di kabupaten sidoarjo. Menurut peraturan bupati tersebut, tujuan ditetapkan tata kelola tik adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah kabupaten sidoarjo menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis android dan website yaitu aplikasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo atau yang dikenal dengan sebutan sipraja. Aplikasi sipraja diresmikan oleh pemerintah kabupaten (pemkab) sidoarjo pada bulan february 2020 meliputi 18 kecamatan dan desa atau kelurahan yang berjumlah 353 yang salah satunya adalah kelurahan pucanganom. Layanan ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan

mendasar masyarakat sidoarjo, pasalnya dengan pelayanan sipraja menjamin prosesnya lebih cepat, mudah, murah, dan memuaskan warga. Munculnya aplikasi sipraja dilatarbelakangi oleh anggapan bahwa pelayanan pemerintah yang berbelit, lambat, mahal, tidak pasti, dan melelahkan (portal.sidoarjokab.go.id, 2019).

Namun dalam implementasinya masih belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan temuan seperti masih minimnya warga yang mengetahui adanya aplikasi sipraja, hal tersebut disebabkan tidak meratanya sosialisasi yang diberikan pihak kelurahan. Selain itu, tidak semua surat dapat diproses misalnya surat perceraian, rumah tangga, serta surat-surat yang di luar aplikasi sehingga harus diproses secara manual.

Berdasarkan penelitian sebelumnya berjudul “efektivitas sistem pelayanan perizinan terpadu (sippadu) pada perizinan siup dinas penanaman modal dan ptsp kabupaten sidoarjo” yang dilakukan oleh (prijono, dkk, 2019). Penelitian tersebut tidak menggunakan faktor-faktor yang memengaruhi implementasi e-government melainkan menggunakan indikator pendekatan pengukuran efektivitas menurut (prijono, soenarjanto, & radjikan, 2018). Dalam penelitian ini, penulis berupaya mengembangkan penelitian tentang implementasi e-government agar lebih komprehensif dengan memfokuskan pada pendekatan yang disusun oleh (widodo, 2015), yaitu: 1) komunikasi; 2) sumber daya; 3) disposisi; dan 4) struktur birokrasi yang dilakukan oleh kelurahan pucanganom kabupaten sidoarjo. Hal tersebut menarik untuk dikaji lebih mendalam dengan kajian teoritis.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dan informasi dideskripsikan sesuai dengan

kenyataan yang ditemukan di lapangan dan disajikan dalam bentuk kalimat narasi kemudian disimpulkan. Dengan metode kualitatif, ini penelitian akan fleksibel atau dapat diadaptasi perubahan yang ada (Afifah & Yuningsih, 2016).

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan perolehan data dan informasi dari hasil observasi, wawancara, dan studi kepustakaan yang telah dilakukan peneliti diperoleh pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Aplikasi Sipraja sebagai Inovasi Pelayanan Publik.

Inovasi merupakan salah satu aspek penting yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi pemerintahan. (Ariyani, Indah Mindarti, & Nuh, 2016) mengemukakan beberapa jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Aplikasi Sipraja termasuk kategori jenis inovasi metode pelayanan mengingat adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan. Aplikasi Sipraja juga termasuk jenis inovasi sistem karena inovasi jenis sistem merupakan kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan pelayanan yang dilakukan Kelurahan Pucanganom. Inovasi sebagai proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah (Prawira, 2014).

Aplikasi Sipraja merupakan terobosan jenis pelayanan yang berasal dari ide kreatif orisinal dan bersifat baru serta memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Terdapat 16 jenis pelayanan yang dapat diakses lewat aplikasi Sipraja. Dari 16

pelayanan tersebut termasuk sebagian kewenangan bupati telah dilimpahkan ke kecamatan. Melansir pada Liputan6.com, Pemerintah Kabupaten Sidoajomeluncurkan cetak mandiri dalam jaringan (daring) 22 layanan dan perizinan di 18 kecamatan, desa, dan kelurahan di Sidoarjo selama masa pandemi COVID-19 (liputan 6 petang).

Untuk pelayanan dan persetujuan tingkat desa/kelurahan masuk pada tipe A meliputi layanan mengurus surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan (SK) tidak mampu, SK biodata penduduk, SK umum, dan SK domisili usaha. Sedangkan persetujuan dan pelayanan desa atau kelurahan dan kecamatan masuk pada tipe B meliputi, layanan mengurus surat pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kecamatan. Keunggulan layanan Sipraja adalah mengurus dan mencetak sendiri surat yang telah ditandatangani secara elektronik oleh camat maupun kepala desa atau lurah, masyarakat juga dapat memantau langsung secara dalam jaringan proses pengajuan suratnya. Dengan layanan lacak dokumen pada Sipraja, masyarakat bisa memantau langsung posisi surat yang diurus lewat *smartphone*.

Jika surat telah selesai ditandatangani secara elektronik oleh camat atau kepala desa maka pemohon akan menerima notifikasi yang dikirim ke pemohon berupa pesan elektronik Sipraja dan email Sipraja, selanjutnya masyarakat tinggal mencetak mandiri di rumahnya.

2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Implementasi Inovasi Aplikasi Sipraja

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program aplikasi Sipraja ditinjau dengan

pendekatan Edward III dalam Agustino, (2008) sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi terdiri dari 2 (dua) macam, yaitu komunikasi internal dan eksternal. Pada komunikasi internal, yaitu staf Kelurahan Pucanganom. Dalam implementasinya, tidak ada pembagian tugas secara khusus. Namun, terdapat 2 (dua) administrator pengelola aplikasi Sipraja (admin). Ketika salah satu staf melayani pengurusan surat secara langsung (manual), maka staf admin yang lain akan mengerjakan pengurusan surat secara *online*.

Sedangkan pada komunikasi eksternal, yaitu admin dengan masyarakat. Kelurahan Pucanganom memberikan sosialisasi kepada seluruh ketua Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) di Kelurahan Pucanganom dengan memberikan selebaran surat untuk datang ke kantor kelurahan. Kemudian staf admin akan menjelaskan secara langsung mengenai tahapan-tahapan dalam pengoperasian aplikasi Sipraja, mulai dari alamat web, proses pendaftaran, hingga tahapan-tahapan pengurusan surat.

Bagi masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Sipraja dan akan melakukan pelayanan di Kelurahan Pucanganom, maka admin akan menjelaskan kepada masyarakat yang mengurus surat secara manual untuk mengunduh aplikasi Sipraja. Selanjutnya, admin akan membantu dalam proses pendaftaran, sehingga diharapkan pada pengurusan surat yang berikutnya masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi Sipraja dalam pengurusan surat.

Akan tetapi penulis menemukan bahwa banyak masyarakat usia tua yang kurang mempercayai penjelasan yang diberikan oleh admin karena admin dianggap masih muda (faktor usia), sehingga admin memerlukan petugas lain di kelurahan

yang usianya lebih tua untuk membantu meyakinkan masyarakat. Tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini segala pelayanan publik harus semakin mudah, cepat, baik, dan terukur, berpacu dalam memberi kecepatan serta kemudahan dalam pelayanan. Kepala Kelurahan Pucanganom, selaku pimpinan sudah seharusnya untuk ikut andil dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya masyarakat usia tua untuk menghimbau agar dalam pelayanan publik tidak memandang rentang usia antara usia muda dan usia tua.

Diharapkan ketua RT dan RW telah mendapatkan sosialisasi dapat menjelaskan langsung ke masyarakatnya mengenai kegunaan aplikasi layanan tersebut. Namun, sosialisasi yang dilakukan dengan mengirim surat ke RT dan RW dianggap belum maksimal. Hal itu dibuktikan dengan banyaknya warga yang belum mengetahui dan memahami aplikasi Sipraja. Hal tersebut mengingatkan ketua RT dan RW sebagian belum menyampaikan hasil informasi ataupun sosialisasi dari adanya aplikasi Sipraja. Hal-hal seperti inilah yang perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah ataupun kelurahan dalam melayani pengguna jasa agar tercipta pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Oleh karena itu, mencapai pelayanan publik yang prima, maka diperlukan aparatur pemerintah yang berkualitas dalam memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, baik itu dalam bentuk aturan-aturan ataupun pelayanan yang lainnya seperti dalam bidang pelayanan jasa (Yuningsih, 2016).

2. Sumber Daya

Sumber daya terdiri dari 3 (tiga) macam, yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan sumber daya fasilitas. Sumber daya manusia terdiri dari 2 (dua) orang administrator selaku staf

Kelurahan Pucanganom. Sejak diberlakukannya pelayanan administrasi melalui aplikasi *e-government*, beberapa kendala yang dihadapi oleh admin dalam pengimplementasian aplikasi Sipraja adalah admin kesulitan dalam pengaturan tulisan, hal ini dikarenakan pada pengisian data, admin tidak dapat menggunakan tombol *tab* untuk menjorokkan awal paragraf, sehingga harus dilakukan secara manual menggunakan tombol spasi, tidak ada pilihan simbol-simbol, tidak bisa menyalin dan menempel (*copy paste*) data, sehingga semuanya harus diketik ulang.

Hal ini menyebabkan proses pengurusan menjadi lebih lama. Selain itu, dalam aplikasi Sipraja tidak semua surat dapat diproses melalui aplikasi Sipraja seperti surat perceraian, rumah tangga, serta surat-surat yang di luar aplikasi sehingga harus diproses secara manual. Permasalahan tersebut dapat teratasi jika mengacu pada pendapat Kurniawan, (2016) tentang kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan menggunakan mekanisme "voice" berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Upaya memberikan pelayanan yang prima harus didukung dengan fasilitas aplikasi yang lengkap, karena hal tersebut merupakan bagian dari kepuasan masyarakat.

Pada aspek sumber daya finansial, menurut Angraini, (2015) dalam penerapan aplikasi *e-government* juga membutuhkan pendanaan yang cukup besar, sehingga memerlukan kesiapan dari sisi sumber daya manusia (SDM), aparat pemerintahan dan masyarakat. Namun, pada aplikasi Sipraja, tidak terdapat alokasi anggaran khusus dari pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk Kelurahan Pucanganom, melainkan Kelurahan Pucanganom hanya sebagai pelayan publik dan implementor

program atau operasional aplikasi. Adapun sumber daya fasilitas atau infrastruktur yang dibutuhkan antara lain komputer berjumlah 3 (tiga) unit dan jaringan internet yang cepat dan stabil.

3. Disposisi

Djadjuli, (2019) mengatakan bahwa organisasi birokrat harus memperhatikan 2 (dua) hal pokok yaitu eksternal dan internal organisasi yaitu pada eksternal, apa yang diinginkan, dibutuhkan oleh masyarakat serta bagaimana reaksi atau tanggapan atas hasil yang diperoleh dari pelayanan tersebut dan internal apa yang harus dijalankan, diubah dalam organisasi mengenai pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi puas atas pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi. Senada dengan pernyataan Kurniasih, dkk, (2013) penerapan tata pemerintahan yang baik berimplikasi terhadap pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Demi pencapaian cita-cita ideal tersebut, pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada.

Disposisi pada aplikasi Sipraja dikategorikan menjadi 2 (dua) yakni antara lain sikap dan respon pelaksana program terhadap program atau kebijakan dan pengambilan keputusan apabila terdapat masalah pada aplikasi Sipraja. *Pertama*, pelaksana menganggap pengurusan surat secara manual lebih mudah. Jika menggunakan aplikasi Sipraja, ketika terjadi kesalahan dan surat telah ditanda tangani oleh lurah, maka admin harus mengulang dari awal mulai dari pengisian data, dan sebagainya. Waktu yang digunakan untuk pemrosesan secara manual juga dianggap lebih efektif. Akan tetapi dengan adanya aplikasi Sipraja, telah memudahkan dalam penandatanganan dokumen, admin tidak perlu menunggu Kepala Kelurahan Pucanganom berada di lokasi karena tanda tangan dilakukan

secara *virtual*.

Kedua, ketika warga akan melakukan pengurusan surat dan warga tidak mengetahui adanya program Aplikasi Sipraja, maka admin akan memberikan penjelasan kepada warga yang bersangkutan mengenai aplikasi tersebut, selain itu, warga juga akan dibantu dalam proses pendaftaran. Ketika aplikasi Sipraja terjadi *error* atau gangguan, maka pengurusan surat akan diproses secara manual. Kendala yang sering terjadi adalah pembubuhan tanda tangan yang sulit terunggah, sehingga pihak admin harus menunggu beberapa menit.

4. Struktur Birokrasi

Menurut Warsito, (2016) walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Dua karakteristik menurut Edward III dalam Agustino, (2008) yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik adalah melakukan *Standar Operating Procedures* (SOPs) dan struktur birokrasi dalam implementasi Sipraja.

Mekanisme pada aplikasi Sipraja telah disosialisasikan oleh kelurahan kepada tiap ketua RT dan RW. Jika masyarakat mengalami kendala ataupun tidak mengetahui penggunaan aplikasi, staf admin akan memberikan panduan penggunaan sehingga dapat dilihat bahwa kelurahan telah melaksanakan SOP dengan baik. Sedangkan, struktur birokrasi dalam pelaksanaan program Sipraja dilakukan secara hierarki pada tingkat pusat dibawa kendali Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi yang memberikan arahan pada

implementor program aplikasi Sipraja yaitu Kecamatan Sidoarjo dan Kelurahan/Desa sebagai implementor level bawah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sipraja merupakan inovasi jenis metode pelayanan dan jenis inovasi sistem. Terdapat 16 jenis pelayanan dalam aplikasi Sipraja yang dapat diakses lewat aplikasi Sipraja dan terbagi kedalam 2 (dua) tipe untuk pelayanan dan persetujuan tingkat desa/kelurahan. Tipe A meliputi layanan mengurus surat kelahiran, surat kematian, SK tidak mampu, SK biodata penduduk, SK umum dan SK domisili usaha. Sedangkan tipe B meliputi, layanan mengurus surat pengantar SKCK, surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat keterangan pindah, surat keterangan umum kecamatan, dan SKTM kecamatan. Namun, tidak semua surat dapat diproses melalui aplikasi Sipraja seperti surat perceraian, rumah tangga, serta surat-surat yang di luar aplikasi sehingga harus diproses secara manual.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan program aplikasi Sipraja di Kelurahan Pucanganom adalah pada dimensi komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pada dimensi komunikasi, meskipun telah melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi Sipraja kepada RT dan RW. Namun, masih banyak warga yang belum mengetahui adanya aplikasi Sipraja dikarenakan masih minimnya tindak lanjut dari RT dan RW kepada warga. Pada dimensi sumber daya, beberapa kendala permasalahan teknis dijumpai seperti kesulitan dalam pengaturan tulisan, tidak dapat menggunakan tombol *tab* untuk menjorokkan awal paragraf, sehingga harus dilakukan secara manual menggunakan tombol spasi, tidak ada pilihan simbol-simbol.

Pada dimensi disposisi, adanya aplikasi Sipraja tercipta pola kerja yang efektif dan hemat waktu. Namun, ketika aplikasi Sipraja terjadi *error* atau gangguan, maka pengurusan surat akan diproses secara manual. Kendala yang sering terjadi adalah pembubuhan tanda tangan yang sulit terunggah, sehingga pengelola aplikasi harus menunggu beberapa menit. Jika kendala-kendala tersebut tidak dapat teratasi dengan baik, maka terciptanya kinerja pelayanan publik yang berintegritas sulit diwujudkan. Sedangkan pada dimensi struktur birokrasi, kelurahan telah melaksanakan SOP dengan baik dan implementasi Sipraja berjalan secara hierarki yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi berkoordinasi dan memberikan arahan pada kecamatan, kelurahan, dan desa sebagai implementor level bawah.

Penelitian ini berangkat dari fenomena yang dialami oleh penulis pada saat melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Pucanganom. Penelitian ini dapat berimplikasi pada alternatif kebijakan yang diambil oleh Kepala Kelurahan Pucanganom dan diteruskan kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Surabaya selaku pimpinan tertinggi. Dengan alternatif kebijakan yang mutu dan didasarkan pada kajian informasi serta teori yang ada, pelayanan publik yang prima berwawasan *good governance* akan mampu diwujudkan.

BIBLIOGRAFI

- Afifah, D. F., & Yuningsih, N. Y. (2016). Analisis Kebijakan Pemerintah tentang Pencegahan dan Penanganan Korban Perdagangan (Trafficking) Perempuan dan Anak di Kabupaten Cianjur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan ISSN, 2442, 5958*.
- Agustino, L. (2008). *Dasar Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Angraini. (2015). Penerapan E-Government Ditingkat Kabupaten (Case Study Kabupaten Pelalawan Riau). *Jurnal*

- Sistem Informasi*, 7(2), 815–825.
- Ariyani, A., Indah Mindarti, L., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan melalui Program. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 153–158.
- 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.
- Djadjuli, R. D. (2019). E-Government Dalam Merealisasikan Pelayanan Yang Berkualitas. *Dinamika Governance*, 6(4), 270–279.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gajah Mada University Press.
- Elysia, V., & Wihadanto, A. (2017). Sumartono, “Implementasi e-government untuk mendorong pelayanan publik yang terintegrasi di Indonesia.” *Optim. Peran Sains Dan Teknol. Untuk Mewujudkan Smart City*, 353–380.
- Kurniasih, D., Fidowaty, T., & Sukaesih, P. (2013). Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Government Terhadap Kinerja Aparatur Kota Cimahi. *Sosiohumaniora*, 15(1), 6. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v15i1.5234>
- Prawira, M. (2014). INOVASI LAYANAN (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 2(4), 715–721.
- Prijono, D., Soenarjanto, B., & Radjikan, R. (2018). *Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) Pada Perizinan Siup Dinas Penanaman Modal Dan Ptsp Kabupaten Sidoarjo*. Universitas 17 Agustus 1945.
- Santosa, P. (2017). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance (Edisi Keempat)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Syafiie, I. K. (2016). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Warsito, H. T. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya Herfina Tedjo Warsito. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 8–17.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuningsih, R. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu. *Katalogis*, 4(8), 175–183.

Copyright holder :

Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif (2020).

First publication right :
Jurnal Syntax Transformation

This article is licensed under:

