

Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep

Gading Gamaputra¹ Nur Aini Rosalia^{2*}, Khoirunisa³, Rd. Kusyeni⁴

^{1,2,3} Program Vokasi, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

⁴ Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ gadinggamaputra@unesa.ac.id, ² nur.18015@mhs.unesa.ac.id ³ khoirunisa.011@mhs.unesa.ac.id ⁴ kusyenird@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received : 2022-11-15

Revised : 2022-12-09

Accepted : 2022-12-30

Keywords

Public Service Standard;

Excellent Service;

SIPRAJA ;

ABSTRACT

The Sidoarjo Regency Government innovates to create an online-based Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) to facilitate the correspondence administration process. This study aims to determine the implementation of SIPRAJA services related to the management of type A letters consisting of Birth Certificates, Death Certificates, Inability Certificates, Resident Biodata Certificates, General Village Certificates, and Business Domicile Certificates whose verification process is carried out only at the kelurahan level. This study uses a qualitative descriptive method and data collection techniques through interviews, observation and documentation. The focus of the research is Public Service Standards based on KEPMENPAN No: 63/KEP/M.PAN/2003, namely (1) Standardized Service Procedures for service providers and recipients including complaints (2) Completion Time (3) Service Fees (4) Service Products received in accordance with the provisions (5) Adequate facilities and infrastructure (6) The competence of service officers must comply with the specified criteria. The results showed that the service procedure had been carried out well but was still not well publicized and there was no SIPRAJA SOP board at the Kelurahan Office, the time for the completion of the letter was in accordance with the SOP, the service was free of charge, the results of the letter were in accordance with the provisions, the village infrastructure was adequate, and SIPRAJA operator competence that is in accordance with the provisions.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik menurut “Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1” adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari seluruh institusi di lingkup pemerintahan pusat hingga daerah, Sinambela [1] berpendapat pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan pemerintah kepada sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Definisi pelayanan publik juga tercantum didalam “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003” berbunyi segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Ciri ciri dan sifat dari layanan yang diberikan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa berdasarkan KEPMENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan administratif diberikan instansi berupa pencatatan, dokumentasi, penelitian serta kegiatan yang berhubungan dengan tata usaha secara umum, produk yang dihasilkan berupa surat, sertifikat, perizinan, keterangan, rekomendasi dll, misalnya pelayanan yang berhubungan dengan administrasi. Jenis layanan barang bisa berupa kegiatan pengadaan barang dan pengelolaan bahan fisik yang nanti akan didistribusikan pada konsumen secara langsung sebagai contoh yaitu pelayanan air bersih, pelayanan listrik, pelayanan telepon. Layanan jasa biasanya memberikan layanan berupa sarana prasarana yang memberikan manfaat bagi penerima secara langsung dalam jangka waktu tertentu. Memberikan pelayanan publik secara maksimal sesuai dengan ekspektasi masyarakat untuk memberikan rasa puas merupakan kewajiban pemerintah yang harus menjadi dasar dari sistem pelayanan di Indonesia.

Pelayanan Prima (*excellent service*) menitik beratkan pada pelayanan yang memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen. Menurut Daryanto & Setyabudi [2] Pelayanan Prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 [3], sekurang kurangnya meliputi: 1)Prosedur Pelayanan, 2)Waktu penyelesaian, 3)Biaya pelayanan, 4)Produk pelayanan, 5)Sarana dan Prasarana, 6)Kompetensi petugas pelayanan. Lukman [4] menyatakan bahwa salah satu ukuran berhasil dalam memberikan pelayanan prima sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan. Gerson [4] juga mengungkapkan pengukuran kualitas penyelenggara pelayanan memanglah penting, namun semua itu tidak akan berarti bila yang dilayani tidak merasa puas dengan apa yang diberikan. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat kita pahami untuk mencapai *system* pemerintahan yang baik dalam meningkatkan aspek internal maupun eksternal merupakan hal yang sama penting, pihak internal merupakan komponen penggerak utama pelayanan untuk menciptakan *Good Governance* sedangkan pihak eksternal sebagai penentu agar pelayanan dapat dikatakan prima. Parasuraman et al. [5] mengemukakan lima dimensi kualitas jasa pelayanan publik, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangibles* (produk-produk fisik).

Pelayanan Prima di sektor pelayanan publik selalu dituntut untuk berinovasi agar mendorong instansi meningkatkan kinerja dan mulai membenahi standar prosedur, persyaratan, waktu hingga biaya layanan dengan beralih ke sistem digitalisasi, menurut Setijaningrum terobosan baru perlu dilakukan dalam layanan publik dalam bentuk inovasi-inovasi.

Peran instansi pemerintah sebagai fasilitator harus didasari *effort* yang berwawasan *Good Governance*. Menurut Syafiie [6] perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar lebih berbasis *Good Governance*. Penerapan *e-government* harusnya bisa menjadi alternatif menuju pelayanan sesuai harapan masyarakat maupun *stakeholder*, komitmen pemerintah dalam merintis perkembangan system pelayanan harus sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia. Menurut Elysia et al. [7] *e-government* berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat.

Penerapan *e-government* telah dilaksanakan instansi pemerintahan dari tingkat pusat hingga daerah termasuk pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan “Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018” tentang tata kelola teknologi informasi dan komunikasi menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo, untuk meningkatkan kualitas, efektifitas, efisiensi, akuntabilitas serta transparansi penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan untuk menjawab tuntutan *Good Governance*, pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo menciptakan layanan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) yang bisa diakses melalui aplikasi dan *website*. Layanan SIPRAJA diluncurkan oleh Bupati Sidoarjo pada Rabu 25/09/2019 dan mulai diperkenalkan ke masyarakat bulan Februari, tahun 2020, meliputi 18 kecamatan, 322 desa dan 31 kelurahan, harapannya layanan SIPRAJA ini bisa membantu menyederhanakan prosedur dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sidoarjo. Bupati Sidoarjo mengatakan munculnya layanan SIPRAJA bertujuan untuk mengikis pelayanan pemerintah yang berbelit, lambat, mahal, tidak pasti dan melelahkan. (sumber: <https://www.sidoarjokab.go.id/> diakses pada 16/07/2021).

Layanan SIPRAJA dapat diakses melalui dua cara yaitu via *website* (<https://SIPRAJA.sidoarjokab.go.id/>) atau bisa *download* melalui *playstore* dengan *keyword*

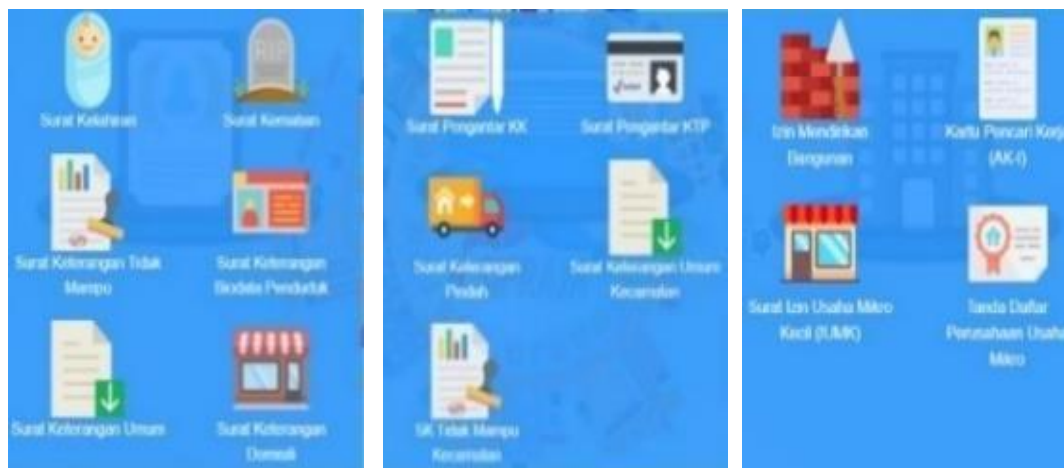


Gambar 1. Tampilan Home Layanan SIPRAJA

“SIPRAJA”. Keunggulan dari layanan SIPRAJA antara lain bisa diakses dimana saja baik PC, Laptop, dan *smartphone* asal terkoneksi dengan internet, layanan ini tidak memerlukan perangkat tambahan seperti antena pengirim dll, hasil dari aplikasi bisa langsung dicetak dimana saja karena layanan SIPRAJA bersifat portal, selain itu layanan SIPRAJA dapat digunakan oleh seluruh Desa/Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo. Dari sisi kecepatan akses/*bandwidth*, layanan tersebut sudah stabil karena terintegrasi langsung dengan server kominfo Kabupaten Sidoarjo. Setiap 2 jam, data dan *system* otomatis *terbackup* di server kominfo serta keamanan aplikasi juga sudah sesuai standar karena server langsung berada dibawah naungan kominfo Sidoarjo.

Terdapat 3 tipe layanan di SIPRAJA, yaitu:

- a. Tipe A terdiri dari surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha.
- b. Tipe B terdiri dari Surat Pengantar KK dan KTP dari Desa, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan.
- c. Tipe C terdiri dari Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-I), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), dan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro.



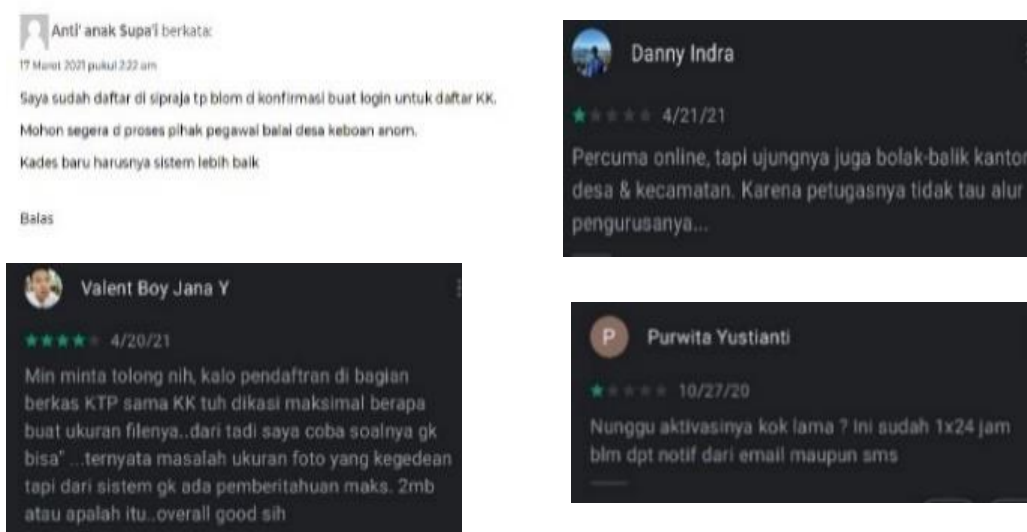
Gambar 2. Jenis Layanan SIPRAJA

Untuk pembuatan akun SIPRAJA setiap warga diwajibkan memiliki akun *e-mail* sendiri dan

mendaftarkan data diri sesuai dengan kartu tanda penduduk (KTP) serta wajib untuk mengunggah foto KTP dan KK untuk keperluan verifikasi data diri. Setelah mendaftar secara *online* petugas kelurahan akan memproses akun sesuai dengan jam kerja kantor kelurahan, jika kelengkapan data sudah terpenuhi maka petugas akan menyetujui permintaan pembuatan akun dan secara otomatis akan muncul pemberitahuan *username* dan *password* akun SIPRAJA melalui e-mail dan SMS di *device* pendaftar. Kepemilikan akun tidak bisa diwakilkan oleh keluarga, sehingga nama dan data pemohon surat pasti sesuai dengan data pemilik akun.

Gambar 3. Menu Akun SIPARAJA

Pelaksanaan layanan SIPRAJA di Kantor Kelurahan Celep Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo yang membawahi 6 (enam) rukun warga dan 19 (sembilan belas) rukun tetangga, dipimpin oleh Bapak Sayudi, SH. sebagai Lurah dan dibantu Sekretaris Kelurahan, Kepala Seksi Pemerintahan, Pengadministrasi Keuangan, Pengadministrasi Umum Sekretariat Kelurahan dan Pengelola Kesejahteraan Sosial Seksi Kesejahteraan Sosial serta staff non-pns masih ditemui beberapa keluhan.



Gambar 4. Keluhan Masyarakat Terhadap Layanan

Kondisi dan latar belakang penduduk Kelurahan sebagai penerima layanan atau pihak eksternal juga mempengaruhi proses pelaksanaan layanan SIPRAJA di Kelurahan Celep seperti faktor usia, pendidikan terakhir serta latar belakang pekerjaan akan mempengaruhi tingkat pemahaman dan interpretasi masyarakat terhadap layanan SIPRAJA. Berdasarkan data dari Program Pendataan Keluarga Kecamatan Sidoarjo tahun 2021, total penduduk di Kelurahan Celep sejumlah 4.930 jiwa dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Data Penduduk Usia Produktif Kelurahan Celep 2021

NO.	DATA PENDUDUK KELURAHAN CELEP USIA PRODUKTIF MENURUT BPS TAHUN 2021	
	Tahun Kelahiran	Jumlah Jiwa
1.	1957 – Keatas (Lansia)	516 Jiwa
2.	1957 – 2006 (Usia Produktif)	3.509 Jiwa
3.	2006 – 2021 (Dibawah Umur)	905 Jiwa

Sumber: Data Program Pendataan Keluarga BKKBN 2021

Sumarwan [8] menjelaskan usia merupakan periode dalam hidup seseorang karena perbedaan usia mempengaruhi perbedaan selera teradap pemilihan media dan program yang dikonsumsi, hal ini menjelaskan bahwa minat dan kebutuhan tiap rentang usia berbeda dalam penggunaan teknologi. Mayoritas penduduk Kelurahan Celep berada pada usia produktif sebanyak 3.509 jiwa, sehingga permintaan penggunaan layanan SIPRAJA untuk memenuhi kebutuhan administrasi juga tinggi.

Tabel 2. Data Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2021

NO.	DATA PENDUDUK KELURAHAN CELEP BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN TAHUN 2021	
	Pendidikan	Jumlah Jiwa
1.	Tidak/Belum Sekolah	472 Jiwa
2.	Tidak Tamat SD/Sederajat	47 Jiwa
3.	Masih SD/Sederajat	410 Jiwa
4.	Tamat SD/Sederajat	580 Jiwa
5.	Masih SLTP/Sederajat	206 Jiwa
6.	Tamat SLTP/Sederajat	545 Jiwa
7.	Masih SLTA/Sederajat	258 Jiwa
8.	Tamat SLTA/Sederajat	1.649 Jiwa
9.	Masih PT/Akademi	156 Jiwa
10.	Tamat PT/Akademi	607 Jiwa

Sumber : Data Program Pendataan Keluarga BKKBN 2021

Semakin tinggi pendidikan individu akan semakin tinggi tingkat pemahamannya terhadap teknologi karena terbiasa mengandalkan teknologi dalam membantu kesehariannya memenuhi kebutuhan pendidikan, kemudian semakin tinggi pendidikan, maka tingkat intelegensi individu juga semakin terasah Morrisan [8]. Penduduk Kelurahan Celep mayoritas tamat dibangku SLTA/Sederajat sebanyak 1.649 jiwa, disusul tamat PT/Akademi sebanyak 607 jiwa, sehingga masyarakat harusnya mudah dalam memahami layanan berbasis digital seperti SIPRAJA.

Tabel 3. Data Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan

DATA PENDUDUK KELURAHAN CELEP	

NO	BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN TAHUN 2021	
	Jenis Pekerjaan	Jumlah Jiwa
1.	Tidak/Belum Bekerja	2.230 Jiwa
2.	Petani	2 Jiwa
3.	Nelayan	13 Jiwa
4.	Pedagang	351 Jiwa
5.	Pejabat Negara	4 Jiwa
6.	PNS/TNI/POLRI	132 Jiwa
7.	Pegawai Swasta	1.068 Jiwa
8.	Wiraswasta	613 Jiwa
9.	Pensiunan	140 Jiwa
10.	Pekerja Lepas	377 Jiwa

Sumber: Data Program Pendataan Keluarga BKKBN Tahun 2021

Pengaruh karakteristik pola pekerjaan juga mempengaruhi individu dalam menggunakan teknologi untuk mencari informasi dan pengetahuan agar bisa bekerja secara cepat, efektif dan efisien, penduduk. Kelurahan Celep mayoritas bekerja sebagai Pegawai Swasta yang notabennya akrab dengan teknologi, sehingga penggunaan layanan SIPRAJA akan lebih mudah karena latar belakang pekerjaan sehari-hari familiar dengan digitalisasi.

Berdasarkan penelitian sebelumnya berjudul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik” yang dilakukan oleh Musaddad et al. [7] dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SIPRAJA dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi aplikasi SIPRAJA menurut Edward III [9] secara umum di Kelurahan Pucanganom. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, SIPRAJA merupakan inovasi jenis metode pelayanan dan jenis inovasi system yang terbagi kedalam 2 (dua) tipe untuk pelayanan dan persetujuan tingkat desa/kelurahan. Namun tidak semua surat dapat diproses melalui aplikasi SIPRAJA surat yang di luar aplikasi harus diproses secara manual, meskipun telah melakukan sosialisasi kepada RT dan RW, masih banyak warga yang belum mengetahui adanya SIPRAJA karena minimnya tindak lanjut dari RT dan RW kepada warga, permasalahan teknis seperti kesulitan dalam pengaturan tulisan, tidak dapat menggunakan tombol tab untuk menyorokkan awal paragraf, sehingga harus dilakukan secara manual menggunakan tombol spasi, tidak ada pilihan simbol-simbol juga masih ditemui ketika melakukan pengetikan. Pada dimensi struktur birokrasi, kelurahan telah melaksanakan SOP dengan baik dan implementasi layanan SIPRAJA berjalan secara hierarki yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi berkoordinasi dan memberikan arahan pada kecamatan, kelurahan, dan desa sebagai implementor level bawah.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan lebih dalam terkait penerapan standar pelayanan publik melalui layanan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di kantor Kelurahan Celep, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Layanan SIPRAJA yang diteliti akan difokuskan pada Surat Tipe A yang terdiri dari Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Desa Umum dan Surat Keterangan Domisili Usaha agar lebih komprehensif mengingat pelayanan administrasi dilaksanakan di Kelurahan Celep, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah; sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pada pemerintah di daerah. Fungsi dari pelayanan publik ini juga diemban oleh unsur BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau layanan barang. Publik dalam konsep pelayanan publik ini, dikenal dengan adanya dua jenis pelaku dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu unsur dari penyedia layanan publik dan unsur penerima pelayanan publik [10].

Menurut Barata [10] penyedia layanan atau *service provider* adalah suatu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, yakni;

- a) Layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b) Penerima layanan atau *service receiver* adalah unsur pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh institusi pemerintah terhadap unsur masyarakat, maka pelayanan umum menurut Wasistiono [10] adalah; suatu bentuk pemberian jasa baik oleh unsur pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa adanya pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan dari masyarakat.

Tjosvold [10] juga menyatakan bahwa; proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi. Bagi organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan saat yang dapat menentukan (*moment of thruts*), Peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabelitasnya kepada unsur lainnya. Pernyataan dan pendapat di atas menunjukkan bahwa suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik memiliki dua unsur utama dalam pelaksanaannya, yakni membutuhkan suatu pelayanan dan juga memberikan suatu pelayanan.

Pelayanan Prima

Hakikat dari suatu pelayanan publik adalah adanya pemberian pelayanan prima kepada unsur masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat yang memiliki fungsi dasar pelayanan [10]. Menurut Daryanto & Setyabudi [2] Pelayanan Prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik [11]. Menurut Maulidiah [10] Pelayanan Prima adalah suatu bentuk pelayanan publik yang sangat baik atau pelayanan publik yang terbaik dan sesuai standar pelayanan yang berlaku oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik atau dengan kata lain pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan *exelent* atau suatu pelayanan yang mampu untuk memuaskan pihak yang dilayani dengan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat sebagai unsur yang dilayani.

Standar Pelayanan Publik

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima (*excellent service*) dapat diwujudkan jika adanya suatu standar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk dari proses pemenuhan kebutuhan masyarakat [10]. Berdasarkan “Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003” dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Dalam hal yang terkait dengan standar pelayanan publik, menurut Ruhana [10] bahwa; Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan publik yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan berbagai pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dilaksanakan dan dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu negara dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan publik yang dalam hal ini adalah pemerintah dan atau pengguna dari pelayanan publik yakni unsur masyarakat.

Good Governance

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparat pemerintah. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-

prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik [12].

Menurut Sadjijono [12] *good governance* mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara”. Makna Good Governance Menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 [12], Pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum yang dapat diterima seluruh masyarakat.

Menurut Maulidiah [10] salah satu prinsip dari *good governance* adalah perlunya melibatkan masyarakat (partisipasi publik) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Dalam konsep *good governance* keberadaan dari partisipasi publik bukan hanya berada pada proses pengambilan kebijakan saja, akan tetapi juga berada dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal pelayanan publik ini unsur masyarakat dapat dilibatkan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, dengan peranan yang berbeda dengan unsur pemerintah. Masyarakat diberikan peranan untuk membantu tugas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti yang selama ini dapat dilihat dan dirasakan dalam kehidupan yakni keberadaan dari lembaga Rukun Tetangga (RT) dan lembaga Rukun Warga (RW) yang diberikan peranan untuk membantu tugas pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dalam bentuk mengeluarkan surat pengantar kepada masyarakat yang akan berurusan ke kantor Lurah ataupun kantor Camat.

E-Government

Konsep pemerintahan yang baik (*good governance*), masyarakat merupakan salah satu unsur yang harus saling terikat dengan pemerintah dan sektor swasta. Masalah yang ditemukan terkait perwujudan *good governance* adalah ketidakpercayaan publik akibat keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam manajemen yang memunculkan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) aparat pemerintah [13].

Sistem elektronik yang dikenal dengan istilah *electronic government (e-government)* memiliki peran penting yang mampu memangkas kegagalan-kegagalan pemerintahan tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep sistem elektronik sudah diakui efektivitasnya oleh pihak-pihak swasta, yang kemudian dirasa penting untuk diadopsi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat elektronik [13]. Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 [14] *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan Aplikasi SIPRAJA berdasarkan Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 180/SE/9090/438.1.1/2019 Tentang Penggunaan Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di seluruh Kecamatan, Desa dan Kelurahan dan Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo Nomor 44.3.33/200/438.5.2/2020 Tanggal 16 Maret Hal Kewaspadaan Terhadap Virus Corona (COVID-19) Edaran II, guna memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pelayanan warga Sidoarjo mengurus secara dalam jaringan masyarakat bisa mencetak mandiri surat yang sudah ditanda tangani secara elektronik oleh camat maupun Kepala Desa atau Lurah [15].

Aplikasi SIPRAJA adalah layanan online berbasis web dan android yang dapat diakses masyarakat kapan dan dimana saja melalui laman web <http://www.SIPRAJA.sidoarjokab.go.id> atau aplikasi mobile SIPRAJA pada google playstore, Aplikasi ini merupakan layanan digitalisasi tanpa tatap muka, ramah lingkungan, mudah, dan murah. Tujuannya untuk menghadirkan layanan yang cepat, efektif dan efisien. Selain itu hadirnya aplikasi layanan pemerintahan sampai dirumah secara online melalui SIPRAJA diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Aplikasi SIPRAJA tidak hanya mengandalkan sistem online saja tetapi juga *user friendly* yaitu aplikasi yang dirancang dengan fitur sederhana yang tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi SIPRAJA. Hadirnya SIPRAJA menjadi solusi cerdas bagi warga Sidoarjo. Selain menyediakan platform layanan berbasis online SIPRAJA juga memberikan kemudahan pengiriman surat secara elektronik sampai ke rumah aplikasi pelayanan administratif, kependudukan

dan perizinan yang berbasis web dan android. Aplikasi yang bisa *download* di *google play store* ini memuat banyak layanan yang dapat dengan mudah dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. Seluruh Format berkas pelayanan yang ada pada Aplikasi SIPRAJA sudah disesuaikan dengan ketentuan tata naskah dinas yang berlaku, sehingga dengan hadirnya SIPRAJA dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good government and clean government*, sehingga inovasi SIPRAJA dapat dikategorikan sebagai inovasi tata kelola pemerintahan. (sumber: <https://jipp.jatimprov.go.id/rumahinovasi> diakses pada 08/11/2022) [16].

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam jurnal ilmiah ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono [17] metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dengan peneliti adalah sebagai instrumen kunci, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Fokus dari penelitian ini adalah mengetahui penerapan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Celep, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo dalam bidang Administrasi sebagai pelaksana aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Sidoarjo) pada pelayanan Surat Tipe A yang proses verifikasi dilakukan oleh Kelurahan terhadap Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Publik berdasarkan “Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003” yaitu:

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam terkait penerapan pelayanan prima melalui Layanan SIPRAJA berfokus pada Surat Tipe A yang terdiri dari Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha agar lebih komprehensif mengingat pelayanan dilaksanakan di tingkat Kelurahan masih sering ditemui kekurangan berdasarkan temuan sementara ketika observasi di lapangan seperti kurangnya sosialisasi jenis surat, persyaratan yang masih harus diurus manual, prosedur kurang efektif, kurangnya informasi terkait SOP dan masih banyak lagi.

Dalam penelitian ini melibatkan beberapa pihak sebagai informan yang dianggap mengetahui informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan *Purposive Sampling* sesuai dengan teori Sugiyono [17], teknik ini mengambil sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu, sehingga teknik ini digunakan bila peneliti memiliki beberapa pertimbangan dalam menentukan sampelnya. Menurut penulis, informan yang tepat dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4. Data Informan

No.	Nama	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Peran
1.	Sayudi, SH	54 th	Tamat PT/Akademi	PNS	Lurah Celep
2.	Suharto, S.Pd.	55 th	Tamat PT/Akademi	PNS	Kepala Seksi Pemerintahan dan Operator SIPRAJA Celep
3.	Rahayu Arie	44 th	Tamat SLTA/Sederajat	Tidak Bekerja	Ketua RT.15
4.	Supangkat	44 th	Tamat SLTA/Sederajat	Pedagang	Ketua RT.14
5.	Rendy Ardi	23 th	Tamat PT/Akademi	PNS	Generasi Muda

6.	Rosita Asri	21 th	Masih PT/Akademi	Pelajar	Generasi Muda
7.	Dani Garcia	21 th	Masih PT/Akademi	Pelajar	Generasi Muda
8.	Faisal F.	21 th	Masih PT/Akademi	Pelajar	Generasi Muda
9.	Dea Amartya	21 th	Masih PT/Akademi	Pelajar	Generasi Muda
10.	Sudardi, SE.	51 th	Tamat PT/Akademi	Pekerja Lepas	Masyarakat Umum
11.	Arif Z.	45 th	Tamat SLTA/Sederajat	Pekerja Lepas	Masyarakat Umum
12.	Windri S.	35 th	Tamat PT/Sederajat	Pegawai Swasta	Masyarakat Umum
13.	Titi	18 th	Masih SLTA/Sederajat	Pelajar	Masyarakat Umum
14.	Rustam E.	68 th	Tamat SLTA/Sederajat	Pensiunan	Masyarakat Umum
15.	Azis S.	19 th	Masih PT/Sederajat	Pelajar	Masyarakat Umum
16.	Yani Widodo	54 th	Tamat PT/Sederajat	PNS	Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Kecamatan

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti

Pegumpulan data menggunakan 2 sumber, yaitu sumber primer atau sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder atau sumber yang tidak langsung memberikan data melainkan melewati orang ketiga atau melalui dokumen. Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi digunakan untuk pengumpulan data.

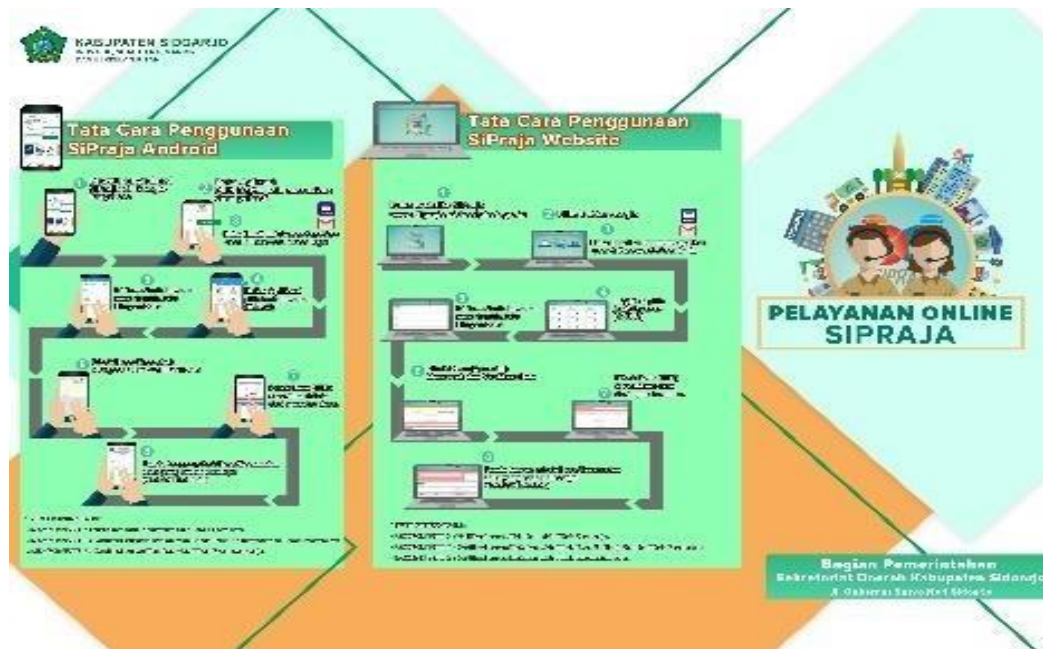
Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif. Menurut Miles dan Huberman [17] model interaktif terdiri dari pengumpulan data terkait informasi pelaksanaan SOP layanan SIPRAJA dari pemberi layanan maupun penerima layanan berdasarkan kenyataan di lapangan, reduksi data dilakukan untuk memfokuskan pada tema dan hal-hal penting untuk memberikan gambaran lebih jelas terkait layanan SIPRAJA, dan juga penarikan kesimpulan dan verifikasi data berdasarkan informasi yang telah didapat terkait layanan SIPRAJA sehingga dapat menjawab permasalahan awal didukung dengan bukti-bukti yang kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintahan dapat dikatakan telah mencapai predikat *good governance* ketika kualitas pelayanannya sesuai dengan harapan dan dapat memberikan rasa puas pada masyarakat. Kabupaten Sidoarjo dalam memenuhi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik telah menciptakan layanan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) untuk mempermudah proses administrasi. SIPRAJA sendiri bertujuan untuk menyederhanakan pelayanan agar lebih efektif dan efisien, harapannya patologi birokrasi yang meradang di Indonesia dapat disembuhkan mulai dari tingkatan instansi kelurahan. Untuk mengetahui penerapan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Celep dalam bidang administrasi terutama layanan Tipe A SIPRAJA yang verifikasinya hanya sampai tingkat kelurahan, peneliti menggunakan Standar Pelayanan Publik berdasarkan “Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003” yaitu:

Prosedur Pelayanan

Prosedur yang telah dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, prosedur layanan SIPRAJA Tipe A yang terdiri dari Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha telah dibakukan sesuai dengan “SK Lurah Celep No: 060/03/438.7.1.8/2021” yang telah dipublikasikan secara *online* melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik KEMENPAN RB (<https://sipp.menpan.go.id/>) oleh Operator SIPRAJA di Kelurahan Celep, yaitu: (1) Daftar melalui aplikasi SIPRAJA (2) *Login* Menggunakan NIK dan *Password* yang diberikan oleh SIPRAJA melalui e-mail (3) Memilih surat yang diinginkan (4) Isi data sesuai formulir yang diisi (5) Upload semua persyaratan yang telah ditentukan (6) Klik simpan (7) Data dari *user* dicek dan disetujui/ditolak Operator (8) Pengecekan kembali oleh Lurah (9) *User* mengambil surat di kantor kelurahan dengan menunjukkan dokumen-dokumen asli yang disyaratkan kepada petugas layanan (10) surat kuasa bisa digunakan bila masyarakat berhalangan untuk hadir langsung mengambil *print out*.



Gambar 5. Alur Penggunaan SIPRAJA dari portal Kab.Sidoarjo

Namun dalam publikasinya melalui SIPP KEMENPAN RB penulisan sistem, mekanisme dan prosedur surat layanan tipe A masih tidak seragam, karena tidak ada standar penulisan *system*, mekanisme dan prosedur yang baku, contohnya di surat keterangan kelahiran hanya ada gambar tata cara penggunaan SIPRAJA melalui Android dan 7 keterangan tambahan terkait surat keterangan kelahiran sedangkan di Surat Keterangan Kematian hanya ditulis 8 tahapan *system*, mekanisme dan prosedur tanpa ada tambahan gambar sehingga cukup sulit untuk dipahami, penerima layanan juga mengungkapkan kurang mengetahui informasi terkait SOP dari layanan SIPRAJA karena belum dipublikasikan dengan baik dan hanya disebarakan melalui Ketua RT saat sosialisasi dan *website* Kabupaten Sidoarjo, sedangkan di Kantor Kelurahan Celep sendiri hanya terpajang SOP layanan manual, padahal seluruh layanan administrasi harus diproses melalui SIPRAJA.

Beberapa persyaratan yang harus diunggah seperti surat pengantar RT/RW, surat pernyataan melakukan kegiatan usaha/surat pernyataan tidak mampu, dll sesuai dengan jenis surat layanan tipe A yang dibutuhkan juga masih harus diproses secara manual sehingga pelayanan masih belum sepenuhnya berbasis *Online*. Penerima Layanan juga mengungkapkan kurang memahami jenis-jenis surat tipe A, Rustam Effendi mengungkapkan “kadang saya bingung harus menggunakan jenis surat yang mana karena ada banyak” hal ini disebabkan tidak adanya penjelasan lebih lanjut tentang kegunaan dari jenis surat Tipe A di layanan SIPRAJA. Perihal pengaduan terkait layanan SIPRAJA bisa dilakukan melalui aplikasi LAPOR! sehingga berbagai keluhan penerima layanan dapat disalurkan langsung secara online kepada pelaksana layanan untuk diberikan tindaklanjut.



Gading Gamaputra (Penerapan

aplikasi SIPRAJA ...)

Gambar 6. SOP Layanan Manual di Kantor Kelurahan Celep

Waktu Pelayanan

Durasi yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Menurut SK Lurah Celep No: 060/03/438.7.1.8/2021 Layanan Surat Tipe A yaitu Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha bisa terselesaikan selama 10 menit saja jika data yang diisi sudah sesuai dengan formulir serta persyaratan sudah dipenuhi, kecuali Surat Keterangan Biodata Penduduk waktu penyelesaiannya selama 30 menit dikarenakan keperluan pengecekan berkas yang memerlukan waktu lebih. Penerima Layanan menilai durasi pengurusan surat tipe A melalui aplikasi SIPRAJA sudah terlaksana tepat waktu, bahkan bisa selesai kurang dari 10 menit jika berkas persyaratan yang diunggah sudah sesuai. Untuk durasi pengaduan layanan melalui aplikasi LAPOR! Sudah tertera pada gambar 7.

Biaya Pelayanan



Gambar 7. Durasi proses pengaduan layanan SIPRAJA melalui aplikasi LAPOR!

Seluruh pelayanan surat tipe A melalui aplikasi SIPRAJA berdasarkan SK Lurah Celep No: 060/03/438.7.1.8/2021 tidak dipungut biaya apapun atau gratis, hal ini dapat dipahami terkait kewajiban pemberi pelayanan yaitu melayani masyarakat hingga tuntas dan memberikan rasa puas harus sejalan dengan pemenuhan hak penerima layanan yaitu memperoleh kebutuhan administrasi.

Produk Pelayanan

Hasil pelayanan surat Tipe A melalui aplikasi SIPRAJA yang diterima pasti sesuai dengan permohonan yang diajukan karena telah melalui proses pemberkasan online sesuai dengan ketentuan, selain itu permohonan berkas juga melalui proses verifikasi ulang oleh Operator SIPRAJA dan Lurah sehingga produk pelayanan yang dihasilkan selalu tepat sasaran.

Penerima layanan juga belum pernah mengalami ketidaksesuaian jenis surat yang diminta dengan surat yang diterima, dapat dikatakan hasil/produk pelayanan surat tipe A di kantor Kelurahan Celep sudah sesuai ketentuan, namun saat melakukan observasi masyarakat yang membutuhkan *print out* seharusnya bisa mengambil hasil surat di kantor kelurahan tanpa membawa *fotocopy* KTP dan KK karena saat memproses permohonan melalui SIPRAJA pemohon sudah mengunggah foto KTP dan KK.

Gambar 8. Contoh file pdf surat yang sudah jadi



Sarana dan Prasarana

Penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, untuk mendukung proses layanan surat tipe A di Kantor Kelurahan Celep tersedia 1 PC dan 1 printer untuk operator SIPRAJA selain itu koneksi internet di Kantor Kelurahan Celep sudah sesuai dengan standar kominfo. Berdasarkan laporan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo tahun 2021, presentase jaringan desa/kelurahan terintegrasi telah mencapai 84% sehingga dalam meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi di bidang pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, hanya saja perlu dilakukan pembaruan PC Operator SIPRAJA ke versi yang lebih baru karena sering mengalami *loading* yang lama dan terkadang mengalami *stopped working* sehingga proses pelayanan bisa terhambat, dan penerima layanan yang datang ke kantor Kelurahan untuk mengambil *print out* surat juga menilai ruang tunggu di kantor Kelurahan Celep sudah cukup nyaman dan bersih.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku juga dibutuhkan petugas operator yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan. Operator SIPRAJA di Kelurahan Celep diduduki oleh Bapak Suharto, S.Pd yang menjabat sebagai Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Celep dengan pangkat Penata Tk.I (III/d), dari segi pengetahuan beliau telah mengikuti Bimbingan Teknis pada tanggal 14 Juli sampai 24 Juli tahun 2020 di Ruang CBT Badan Diklat Kabupaten Sidoarjo, beliau memiliki komitmen untuk mendampingi warga sebagai pemohon layanan hingga tuntas, dan telah diangkat menjadi PNS sejak Februari tahun 1986. Penerapan 5S juga telah dilakukan oleh Operator SIPRAJA di Kelurahan Celep sehingga sabar dalam melayani warga dengan memberikan penjelasan yang mudah dipahami yang dapat menimbulkan rasa percaya terhadap pemberi layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penerapan standar pelayanan publik melalui layanan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kelurahan Celep, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, diperoleh kesimpulan bahwa penerapan standar pelayanan publik melalui layanan SIPRAJA di kantor Kelurahan Celep kurang terlaksana dengan baik dikarenakan pelayanan administrasi di kelurahan tersebut masih diproses secara manual sehingga belum sepenuhnya berbasis *online*.

Penerapan standar pelayanan publik melalui layanan SIPRAJA di Kelurahan Celep tersebut berdasar pada Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Publik berdasarkan “Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003” yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan surat Tipe A telah ditetapkan sesuai dengan “SK Lurah Celep No: 060/03/438.7.1.8/2021” dan dipublikasikan secara online melalui SIPP KEMENPAN RB tetapi format penulisannya masih berbeda-beda, SOP pun belum dipublikasikan dengan baik di Kantor Kelurahan Celep yaitu belum adanya papan SOP SIPRAJA, belum ada penjelasan lebih lanjut untuk kegunaan tiap jenis surat yang ada di Tipe A layanan SIPRAJA dan persyaratan surat seperti pengantar RT/RW serta surat pernyataan masih harus diproses manual, namun pengaduan layanan SIPRAJA bisa dilakukan melalui aplikasi LAPOR!.

2. Waktu Pelayanan

Sesuai dengan “SK Lurah Celep No: 060/03/438.7.1.8/2021” durasi pelayanan surat Tipe A yang terdiri dari Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha bisa terselesaikan selama 10 menit, untuk surat keterangan biodata penduduk durasi pelayanan selama 30 menit dengan catatan dari Operator berkas yang diupload harus sesuai dan untuk durasi proses pengaduan akan ditindaklanjuti selama 10 hari.

3. Biaya Pelayanan

Seluruh proses administrasi layanan SIPRAJA termasuk surat tipe A tidak dipungut biaya apapun.

4. Produk Pelayanan

Produk dari layanan SIPRAJA sudah sesuai dengan ketentuan karena telah melalui proses

verifikasi operator serta lurah, pengambilan print out surat masih harus menunjukkan berkas fotocopy KK/KTP.

5. Sarana dan Prasarana
Tersedia 1 set PC, 1 printer untuk operator dan koneksi internet sesuai standar kominfo Kabupaten Sidoarjo, ruang tunggu kelurahan juga sudah baik, namun PC Operator masih menggunakan tipe lama.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan
Operator SIPRAJA Bapak Suharto, S.Pd yang menjabat sebagai Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Celep dengan pangkat Penata Tk.I (III/d), telah mengikuti Bimbingan Teknis sehingga memahami SIPRAJA dengan baik dan selalui menerapkan 5S saat memberikan pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan format penulisan *system*, mekanisme, dan prosedur di SIPP KEMENPAN RB agar mudah dipahami sekaligus penjelasan kegunaan setiap jenis surat yang ada di SIPRAJA.
2. Memasang SOP Layanan SIPRAJA di kantor Kelurahan Celep agar mempermudah masyarakat untuk memahami alur permohonan.
3. Mengurangi persyaratan manual seperti surat pengantar RT/RW untuk memproses surat yang dibutuhkan dan juga mengurangi syarat membawa fotocopy KK/KTP saat mengambil hasil surat di kantor kelurahan karena seluruh berkas sudah diunggah melalui SIPRAJA.
4. Masyarakat bisa mengambil print out surat hanya dengan menunjukan Kode Transaksi tanpa harus membawa fotocopy KK dan KTP.
5. Upgrade PC Operator SIPRAJA ke tipe terbaru agar proses pelayanan tidak terhambat dan berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Satria, "Materi Pelayanan Publik : Teori Pelayanan Publik Menurut Para Ahli," *Materi Belajar*, 2016. <https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html> (accessed Nov. 04, 2022).
- [2] Daryanto & Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- [3] A. Zamroni and R. p Widodo, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang)," *Respon Publik*, vol. 13, no. 2, pp. 75–82, 2019, [Online]. Available: <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2127>
- [4] H. Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [5] M. Afriyanti, "Pelayanan Konsumen Pada Pasar Modern dan Pasar Tradisional (Pendekatan Model Service Quality)," 2019.
- [6] I. K. Syafie, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Cetakan ke. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- [7] M. S. dan L. A. Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, "IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK," *J. Syntax Transform.*, vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [8] A. Nur, "Pengaruh Usia, Tingkat Pendidikan, dan Jenis Kelamin terhadap perilaku Konsumsi Media," 2014. [Online]. Available: [1] A. Satria, "Materi Pelayanan Publik : Teori Pelayanan Publik Menurut Para Ahli," *Materi Belajar*, 2016. <https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html> (accessed Nov. 04, 2022).
- [9] Daryanto & Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Cetakan 1. Yogyakarta:

- Gava Media, 2014.
- [10] A. Zamroni and R. p Widodo, “Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang),” *Respon Publik*, vol. 13, no. 2, pp. 75–82, 2019, [Online]. Available: <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2127>
- [11] H. Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [12] M. Afryanti, “Pelayanan Konsumen Pada Pasar Modern dan Pasar Tradisional (Pendekatan Model Service Quality),” 2019.
- [13] I. K. Syafiie, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Cetakan ke. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- [14] M. S. dan L. A. Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, “IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK,” *J. Syntax Transform.*, vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [15] A. Nur, “Pengaruh Usia, Tingkat Pendidikan, dan Jenis Kelamin terhadap perilaku Konsumsi Media,” 2014. [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/viewFile/6494/6269>
- [16] L. Agustino, “Dasar-dasar Kebijakan Publik,” Bandung: Alfabeta, 2008.
- [17] S. Maulidiah, *PELAYANAN PUBLIK Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Cet. 1. Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014.
- [18] F. Silvia, “Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II,” *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelangg. di Kant. Pelayanan Perbendaharaan Negara Makassar II*, pp. 1–12, 2018, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/display/160497369>
- [19] N. S. Maryam, “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik,” *J. Ilmu Polit. dan Komun.*, vol. VI, no. 1, pp. 1–18, 2016.
- [20] L. Muliawaty and S. Hendryawan, “Peranan *E-government* dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus ; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang),” *J. Ilmu Adm.*, vol. 11, pp. 101–112, 2020.
- [21] E. N. Arliandita, “Korelasi Antara Penerapan Prinsip *Good Governance* Dan Pemanfaatan *Electronic Government* Dengan Produktivitas Kerja,” vol. 4, no. 4, pp. 477–490, 2016.
- [22] X. M. Sukmawati, “Tinjauan fiqh siyasah dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 terhadap Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA),” 2021. [Online]. Available: <http://digilib.uinsby.ac.id/49074/>
- [23] jipp.jatimprov, “SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) Pemanfaatan Teknologi Sebagai Terobosan dalam Pelayanan Publik,” *Rumah Inovasi, JIPP Jatim*, 2021. https://jipp.jatimprov.go.id/rumahinovasi/storage/innovations_files/2021-sipraja-61c8fc28ead3c.pdf (accessed Nov. 08, 2022).
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [25] M. A. & I. Prabawati, “KUALITAS PELAYANAN WADAH USULAN DAN KELUHAN (e-Wadul) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA,” no. 88, pp. 1–8.
- [26] Rakhmat, *Administrasi dan Akuntabilitas Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2018.
- [27] A. I. Nihayaty, “Penyesuaian Birokrasi Di Masa Pandemi Covid-19 Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur,” *J. Khazanah Intelekt.*, vol. 5, no. 1, pp. 1028–1046, 2021, doi: 10.37250/newkiki.v5i1.92.

- [28] N. M. Hantoro, "Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan Dalam Sistem Ketatanegaraan," *Kajian*, vol. 18, no. 4, pp. 237–254, 2013, [Online]. Available: <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/kajian/article/view/494>
- [29] Levine, *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Dasar Hukum

- [1] *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004.*
- [2] *Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Neagara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004.*
- [3] *Keputusan Presiden (KEPPRES) No. 20 Tahun 2006.*
- [4] *Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo.*
- [5] *SK Lurah Celep Kecamatan Sidoarjo No.060/03/438.7.1.8/2021 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kelurahan Celep Kecamatan Sidoarjo Tahun 2021.*
- [6] *Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 Tentang Penggunaan Aplikasi SIPRAJA.*
- [7] *Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo Nomor 44.3.33/200/438.5.2/2020.*
- [8] *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*