

**PELAKSAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM SISTEM
PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI KECAMATAN
CANDI KABUPATEN SIDOARJO**



**Disusun Oleh
AULIA NOKA BILQISTA
1913122001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA
2022**

PELAKSAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM SISTEM
PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI KECAMATAN CANDI
KABUPATEN SIDOARJO

Skripsi

Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Disusun Oleh
AULIA NOKA BILQISTA
1913122001

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM SISTEM PELAYANAN
RAKYAT SIDOARJO DI KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

AULIA NOKA BILQISTA
1913122001

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I



Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

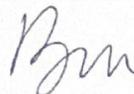
Pembimbing II



Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.
NIDN : 0717117001

Mengetahui.

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM SISTEM PELAYANAN
RAKYAT SIDOARJO DI KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

AULIA NOKA BILQISTA
1913122001

Tanggal Ujian : 29 Juni 2022
Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Dra. Tri Praselijowati, M.Si.
NIDN : 0727076701

Pembimbing II

Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.
NIDN : 0717117001

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I

Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.
NIDN : 0717117001

Penguji II

Drs. Heru Irianto, M.Si.
NIDN : 0714056102

Penguji III

Ismail, S.Sos., M.Si.
NIDN : 0884750101



Menyetujui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : AULIA NOKA BILQISTA
Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 14
Juni 1997NIM : 1913122001
Fakultas / Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul "**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO DI KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO**" beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 29 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan



AULIA NOKA
BILQISTA

PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO

Aulia Noka Bilqista

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bhayangkara Surabaya
E-mail : Abilqista@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi Menggunakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam memberikan kemudahan pelayanan publik berupa pengurusan keperluan administratif kepada masyarakat di wilayah kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo melalui satu aplikasi, kemudian faktor yang menghambat pelaksanaan kebijakan Sistem ini, serta upaya dalam menangani hambatan implementasi kebijakan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang menjadi pelaksana, dan masyarakat pengguna Kecamatan Candi Pengguna Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara secara langsung dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1)pelaksanaan kebijakan sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo untuk memudahkan masyarakat di di kecamatan publik dalam pelayanan administratif meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. (2)Faktor yang menghambat implementasi kebijakan ini yaitu Sarana dan Prasarana yang kurang memadai dan Koordinasi Antar Lembaga apabila Aplikasi mengalami gangguan. (3)Upaya Pemerintah Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dalam mengatasi Permasalahan yang ada.

Kata Kunci : *Pelaksanaam, Kebijakan, Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo*

IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE
SIDOARJO PEOPLE'S SERVICE SYSTEM (SIPRAJA) IN CANDI DISTRICT,
SIDOARJO

Aulia Noka Bilqista

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political
Sciences,
Bhayangkara University Surabaya
E-mail : Abilqista@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine how the implementation of administrative services using the “Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo” as SIPRAJA in providing convenience for public services in the form of managing administrative needs to the community in the Candi subdistrict, Sidoarjo, through one application, then the factors that hinder the implementation of this system policy, and the efforts of the implementer to solve the barriers.

The research method used is a type of qualitative research. The Informants in the research are the implementing parties, and the user community of Candi Subdistrict, Users of the SIPRAJA. Data collection techniques used are direct interviews and documentation. The techniques used in data analysis are data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study indicate that: (1) the implementation of the Sidoarjo People's Service system policy to facilitate the public in the public sub-district in administrative services including communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. (2) A factors that inhibits the implementation of this policy are inadequate Facilities and Infrastructure and inter Institutional Coordination if the Application crashes. (3) The efforts of the Candi District Government of Sidoarjo City in overcoming the existing problems.

Key Words : *Implementation, Policy, Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA)*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo”. Skripsi ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan saran, bimbingan, dorongan, dan motivasi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Brigjen. Pol (Purn) Drs. Edy Prawoto, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Bapak Ismail, S.Sos., M.Si selaku Wakil Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya tahun yang telah memberikan motivasi serta nasihat selama 4 tahun masa studi.
3. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Bapak Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya.

5. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan dukungan dan bimbingan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr Susi Rahmawati, S.Sos, M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan bimbingan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Fierda Nurany S.AP., M.KP. selaku Dosen Wali Program Studi Administrasi Publik tahun yang telah memberikan motivasi serta nasihat selama 2 tahun masa studi penulis.
8. Para staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam urusan administrasi.
9. Bapak Ir. Sirojul selaku Sekretaris Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu dan memberikan banyak informasi kepada penulis.
10. Ibu Sulikhah selaku operator Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang telah membantu dan memberikan banyak informasi kepada penulis.
11. Bapak M Rokhim, S.Sos, yang telah membantu dan memberikan banyak informasi kepada penulis.
12. Masyarakat Kecamatan Candi pengguna aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang mau disusahkan waktunya untuk wawancara dengan saya terkait penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.
13. Kedua Orang Tua Tercinta, dan Kedua Adik perempuan saya serta

keluarga/saudara yang tak pernah berhenti memberikan dukungan, motivasi, serta doa.

14. M Aufa, Mas Hanif, Pak Budi, dan yang lainnya selaku Orang – Orang Terdekat yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.

15. Teman = teman seperjuangan yaitu mahasiswa mahasiswa transfer Jurusan Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya Tahun Angkatan 2019.

16. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini jauh dari sempurna, banyak kekurangan dan kelemahan serta adanya keterbatasan ruang, waktu, dan kemampuan yang ada pada diri penulis dalam mengembangkan daya nalar dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap atas kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga menyempurnakan skripsi ini.

Surabaya, 23 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

COVER LUAR	1
COVER DALAM	2
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Definisi Konsep Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo	10
1.6 Metode Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	23
2.3 Landasan Teori	24
BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIANOBJEK	37
3.1 Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo	37
3.2 Gambaran Umum Kecamatan Candi.....	39
3.3 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Candi.....	40
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	44
4.1 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo	45
4.2 Faktor - faktor penghambat dalam program Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo... 73	73

4.3 Upaya Pemerintah Kecamatan Candi mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.....	87
BAB V PENUTUP.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	23
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo .	41
Gambar 4. 1 Halaman Awal Aplikasi SIPRAJA via Website	47
Gambar 4. 2 Tampilan awal Aplikasi SIPRAJA VIA Playstore.....	47
Gambar 4. 3 Tampilan Pelayanan Tipe B	49
Gambar 4. 4 Tampilan Pelayanan Tipe C	50
Gambar 4. 5 Halaman Utama Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.....	51
Gambar 4. 6 Halaman Pendaftaran Akun Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo	52
Gambar 4. 7 Halaman Login/Masuk Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.	53
Gambar 4. 8 Halaman Pelayanan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo	54
Gambar 4. 9 Laman Website Kecamatan Candi.....	60
Gambar 4. 10 Grafik Jumlah Poin Pada Penilaian Aplikasi SPRAJA Oleh Masyarakat Kecamatan Candi.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	70
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gambaran sebuah Sistem pemerintah yang baik (tata kelola pemerintahan yang baik) memiliki arti sebuah pemerintah yang bisa membuat dan membagi kualitas layanan yang baik kepada publik yaitu kepada masyarakat, karena kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pada hakekatnya bisa berpengaruh terhadap dukungan masyarakat kepada pemerintahan yang berkuasa. Semakin banyaknya kualitas layanan yang disediakan, pada dasarnya itu akan memberi nilai tambah positif oleh masyarakat, dan disisilain bilamana kualitas layanan yang di realisasikan kepada masyarakat tidak sesuai ekspektasi dan tidak memuaskan, maka akan menghalangi kinerja daripada pemerintah itu sendiri. Jika pemerintah bisa memberikan suasana yang baik melalui bentuk layanan kepada masyarakat, sistem pemerintah dapat diklasifikasikan sebagai kondisi yang mengarah pada perwujudan prinsip tata kelola yang baik.

Pada Peraturan per Undang-Undangan Republik Indonesia dengan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memiliki arti Memahami sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam konteks kepuasan kebutuhan layanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan hukum untuk setiap warga negara dan populasi barang, jasa dan / atau layanan administrasi yang

disediakan oleh audiens penyedia layanan. Sistem Informasi Layanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang mencakup penyimpanan dan pengelolaan informasi dan mekanisme untuk memberikan informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan dan disajikan secara manual atau elektronik.

Layanan publik adalah satu diantara beberapa tanggung jawab oleh pemerintah yang pelaksanaannya musti dilaksanakan oleh lembaga Pemerintah, termasuk pemerintah daerah yang menjadi pelaksana utama layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Kewajiban Pemerintah dengan Layanan Publik ini, sesuai dengan Undang - Undag 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik. Sejalan dengan salah satu tuntutan dalam reformasi birokrasi publik, yaitu reformasi di bidang birokrasi pemerintah. Reformasi birokrasi adalah harapan baru bagi masyarakat untuk realisasi birokrasi pemerintah yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan dapat memberikan layanan dalam layanan yang memadai, cepat, efektif, efisien dan konsisten sebagai realisasi birokrasi tersebut bertanggung jawab. Idealnya, layanan ini akan efisien jika birokrasi layanan dalam hal produksi digunakan untuk melihat penyediaan produk layanan oleh birokrasi tanpa menyertai tindakan paksaan kepada publik untuk dikeluarkan layanan tambahan, seperti suap, kontribusi sukarela, dan beberapa hambatan dalam proses layanan yang sedang berlangsung (demante & dwiyanto, 2019)

Sampai saat ini, daerah setempat telah dirugikan oleh rendahnya kualitas organisasi yang digerakkan oleh pembayar pajak, mulai dari sistem perizinan dan berbagai hibah yang berbeda. Terutama pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kita cenderung masih sangat buruk dan menimbulkan banyak laporan keluhan dari masyarakat. Hal itu dibuktikan dengan laporan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang mengurus tentang laporan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Pada Tahun 2021 berdasarkan laporan Ombudsman yang dikutip dari pernyataan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Bapak Mokhammad Najih menyatakan bahwasannya Sepanjang tahun 2021, jumlah keluhan publik untuk dugaan administrasi yang buruk adalah 7.186 laporan. "Laporan ini terdiri dari 6.176 laporan reguler, 835 laporan tanggapan cepat dan 175 laporan penelitian tentang inisiatifnya sendiri," kata Mr. Najih. Kemudian dia mengatakan bahwa lima lembaga yang paling banyak dilaporkan oleh publik kepada Ombudsman Indonesia sepanjang tahun 2021 adalah berurutan seperti pemerintah daerah hingga 2.945 laporan (40,99%), laporan Kementerian ATR/BPN 811 (11,29%), laporan Polisi 676 Laporan Polisi 676 (9, 41%), Kementerian atau Lembaga Pemerintah 612 Laporan (8,52%) dan Laporan Bumh/BUMD 545 (7,59%). Jenis maladministrasi yang paling banyak diketahui ditangani oleh Ombudsman RI adalah 33,23% penundaan, 28,69% tidak menawarkan jenis bantuan, dan 21,19% penyimpangan prosedur. (Widyaning, Ombudsman.go.id : 2022)

Jika merujuk pada laporan yang disampaikan oleh Bapak Mokhammad Najih selaku Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Pemerintah Daerah masih jadi institusi yang masih banyak menerima laporan ketidakpuasan dari masyarakat Indonesia dan tiga faktor yang menjadi laporan terbanyak adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, serta penyimpangan prosedur. Permasalahan yang sangat klasik sekali terjadi di negara Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan upaya dengan pemahaman administrasi yang baik.

Dalam administrasi pemerintah, sistem komunikasi diperlukan untuk membangun komunikasi yang efektif dan memiliki makna yang dapat mengarahkan pencapaian tujuan pembangunan. Ini harus dilakukan karena proses pengembangan melibatkan beberapa elemen masyarakat. Citra yang buruk dari layanan publik di Indonesia harus mencerminkan popularitas sistem pemerintah elektronik di negara -negara Barat. Kemudian, pada tahun 2002, sistem pemerintah elektronik mulai mengadopsi di Indonesia sebagai inovasi baru di bidang pemerintah. (Permatasari, Kompasiana.com April 2022)

Kebijakan Pemerintah Elektronik di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Pengembangan Nasional Kebijakan dan Strategi. Intinya, instruksi presiden membahas kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan pemerintahan elektronik. Selain itu, pemerintah elektronik harus diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor pemerintah di seluruh Indonesia. Penerapan kebijakan pemerintah elektronik (pemerintah elektronik) adalah upaya untuk mengembangkan tata kelola elektronik. Pengembangan dan penggunaan teknologi informasi (TI), disertai

dengan penggunaan Internet yang semakin umum sebagai akses ke dunia maya, telah mendorong perubahan revolusioner. Perubahan dalam penggunaan teknologi informasi selain bagaimana berkomunikasi dan menikmati hiburan, juga dalam proses pemerintah. Implementasi kebijakan pemerintah elektronik dilakukan dengan mengoptimalkan penggunaan kemajuan teknologi informasi untuk menghilangkan hambatan dan birokrasi organisasi.

Penerapan kebijakan pemerintah elektronik dikembangkan untuk membentuk sistem manajemen terpadu dan jaringan proses kerja. Penggunaan teknologi informasi mencakup pemrosesan data, manajemen informasi, sistem manajemen dan proses kerja elektronik. Keberadaan penerapan kebijakan pemerintah elektronik adalah salah satu infrastruktur penting dalam pemerintahan.

Penggunaan pemerintah elektronik untuk perwakilan seharusnya menjadi pilihan bagi perubahan pekerja menuju administrasi yang lebih baik. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, pemerintah elektronik memainkan lebih banyak peran dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan membantu proses pengiriman informasi secara lebih efektif kepada publik (elysia & wihadanto, 2017).

Penggunaan pemerintahan elektronik di Kabupaten Sidoarjo telah diminta oleh Pemerintah Rezim Sidoarjo melalui Pedoman Pejabat atau yang biasa disebut sebagai Peraturan Bupati. Kabupaten Sidoarjo. Menurut Peraturan Bupati, tujuan Pemerintah Informasi dan Teknologi Komunikasi adalah upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan tanggung jawab

administrasi pemerintah. Untuk menanggapi tantangan -tantangan ini, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menyajikan inovasi layanan publik berbasis Android dan situs web, yaitu penerapan sistem layanan populer atau dikenal sebagai sistem layanan populer.

Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo pertama kali diluncurkan oleh Bapak Saifulillah selaku mantan Bupati Sidoarjo di Sidoarjo pada bulan September tahun 2019 yang mempunyai wilayah kerja di 18 kecamatan dan di Desa atau Kelurahan yang berjumlah 353 yang salah satu pelaksana dalam kebijakan ini adalah Pemerintah Kecamatan Candi. Fasilitas pelayanan yang ada ini di proyeksikan dapat memberikan dampak untuk menjawab kebutuhan mendasar masyarakat Sidoarjo terkait dengan hal administratif. Pasalnya dengan adanya pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo menjamin proses pengurusannya lebih cepat, mudah, murah, dan memuaskan warga Sidoarjo. Munculnya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini didasari oleh pelayanan administrative di Kabupaten Sidoarjo yang cenderung lama dan Berbelit - belit.

Namun dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini masih belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut ditunjang dengan temuan yang peneliti dapatkan di lapangan seperti masih ada warga yang tidak mengetahui tentang adanya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, aplikasi ini sudah padahal berjalan kurang lebih dua tahun. Hal tersebut disebabkan tidak meratanya sosialisasi yang diberikan pihak pelaksana. Disisi lain, tidak semua bisa diproses misalnya seperti surat

perceraian, rumah tangga, serta surat yang di luar layanan aplikasi sehingga harus diproses secara manual tanpa aplikasi tersebut.

Salah satu implementor yang memberikan pelayanan menggunakan program aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo adalah Pemerintah Kecamatan Candi. Kecamatan Candi merupakan kecamatan terbesar ke – 5 di Kabupaten Sidoarjo dengan luas mencapai 40.67 km² serta menjadi 3 Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo yang memiliki jumlah Desa terbanyak yaitu 24 Desa. Dengan sebaran Desa yang banyak dan wilayah yang luas, tentunya menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah Kecamatan Candi dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kecamatan Candi. Apabila Pemerintah Kecamatan Candi tidak mampu memberikan pelayanan yang prima kepada Masyarakat akan sangat merugikan masyarakat, karena jarak yang jauh antara Desa tempat tinggal masyarakat dengan Kantor Kecamatan Candi.

Dengan adanya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo diharapkan bisa menjadi solusi bagi masyarakat Kecamatan Candi dalam mempermudah urusan mereka mengurus hal administrative, dengan harapan masyarakat tidak perlu membuang waktu untuk jauh – jauh datang ke Kantor Kecamatan dan mengantri tanpa ada kepastian kapan surat yang diurus akan selesai. Masyarakat bisa mengajukan permohonan apapun yang diinginkan (selagi ada dalam menu pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) baik itu dari rumah, kantor, atau dari manasaja.

Dalam pengerjaan tugas Akhir berupa penelitian skripsi ini, penulis berupaya menyajikan penelitian tentang pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis e-government dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo pada Pemerintah Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo agar lebih mengena dengan tema pelaksanaan peneliti memfokuskan pada pendekatan yang disusun oleh George Edward III (widodo, 2015), yaitu: 1) Pendekatan komunikasi; 2) Pendekata sumber daya; 3) Pendekatan disposisi; dan 4) Pendekatan struktur birokrasi yang dijalankan oleh Pemerintah Kecamatan Candi kabupaten Sidoarjo sebagai implementator atau pelaksana dari Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo?
2. Apa saja faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo?
3. Bagaimana Upaya Pemerintah Kecamatan Candi mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk menganalisis faktor apa saja yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya Pemerintah Kecamatan Candi mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Bila dilihat dari sudut pandang ini, hasil daripada penelitian skripsi ini nantinya kita harapkan dapat memberikan dampak seperti referensi dalam bentuk informasi dan pengetahuan untuk pihak tertentu yang ingin mengeksplor tentang Pelayanan administrative melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidorajo.

1.4.2 Secara Praktis

Diharapka penelitian skripsi ini dapat memberikan kontribusi :

- a. Akademis : Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu untuk memperkaya dan menambah wawasan keilmuan dalam bidang Pelayanan Administrasi Publik yang kemudian dapat dijadikan sebagai referensi untuk

penelitian – penelitian selanjutnya yang memiliki hubungan dengan pelayanan publik terhadap masyarakat.

- b. Bagi pemerintah : Dapat menjadi tolak ukur maupun bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam rangka memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat.
- c. Bagi masyarakat : Dapat menjadi penambahan wawasan kepada masyarakat terutama terkait kemudahan dalam mengurus surat-surat penting di Kecamatan Candi maupun kecamatan – kecamatan lainnya.
- d. Bagi Penulis : diharapkan Penelitian ini sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan ilmiah penulis yang di dapatkan dari berbagai macam teori dan data yang akurat tentang pengurusan pemanfaatan e-government dalam pelayanan publik.
- e. Bagi Mahasiswa : Dapat dijadikan bahan rujukan untuk mahasiswa ataupun akademisi yang ingin mendalami penelitian terkait dengan pelayanan khususnya yang terkait dengan pelayanan yang berbasis e-government

1.5 Definisi Konsep Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

Pelayanan publik memiliki artian kegiatan yang memfasilitasi atau menjembatani kepentingan antara masyarakat dan aparatur birokrasi atau yang

bias akita sebut dengan pelayan publik yang memberikan pelayanan terkait administrasi maupun non administrasi. Pelayan publik wajib memberikan pelayanan dan mengatasi masalah administrasi masyarakat lalu masyarakat berhak memperoleh hasil dari proses pelayanan publik (Administrasi / Non Administras).

Pelayanan publik merupakan sebuah kebijakan atau wadah yang di buat oleh pemerintah dalam rangka memberikan service kepada masyarakat luas. Kadang pelayanan publik ini mempunyai masalah terkait kualitasnya yang berbeda antara satu instansi pelayanan publik dengan instansi yang lain sehingga menyebabkan kegagalan dalam penerapannya. Kegagalan tersebut yang nantinya harus menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara kebijakan publik.

E-Government merupakan suatu konsep yang digagas oleh dunia barat dalam rangka memberikan kemudahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat. E-Government sendiri pertamakali masuk di Indonesia pada tahun 2002 dan diatur secara resmi dalam undang – undang yaitu Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan.

Definisi konsep adalah elemen penelitian yang menjelaskan karakteristik masalah yang akan diperiksa. Berdasarkan latar belakang yang telah di sampaikan di atas dapat di kemukakan bahwa tujuan peneliti meneliti tentang Implementasi program Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Pemerintah Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo antara lain : (1) Untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat seberapa penting melihat

Implementasi dari Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang memberikan kemudahan bagi masyarakat itu sendiri; (2) Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat terkait pengurusan surat penting di Kecamatan Candi; (3) memberikan metodologi, sistem dan koordinasi antar organisasi dalam menawarkan jenis bantuan publik yang luar biasa ke daerah setempat terkait dengan administrasi surat melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. (4) memberikan masukan kepada pemerintah atau implementator dari Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo terkait dengan penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian dalam sistem logis metadis yang diselesaikan untuk mendapatkan informasi yang sepenuhnya bertujuan untuk mencatat masalah yang disajikan. Strategi yang digunakan dalam pengujian ini adalah metode kualitatif, dimana penelitian kualitatif sendiri adalah :

“Sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitian mereka dilakukan dalam kondisi alami (lingkungan alami); Juga dikenal sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini paling umum digunakan untuk penelitian di bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang dikumpulkan dan analisisnya lebih kualitatif. (Sugiyono, 2013 : 8)”

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu searah dengan rumusan masalah serta pertanyaan atau identifikasi masalah penelitian. Hal ini beraangkat dari rumusan masalah yang telah dikemukakan. Penelitian deskriptif ini adalah investigasi yang dilakukan untuk menentukan nilai

variabel independen, baik variabel atau lebih tanpa membandingkan atau menghubungkan ke variabel lain.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti adalah di Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo yang beralamatkan di Jl. Moch. Ridwan No 1 Gelam, Candi, Gelam, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61271. Pemilihan lokasi tersebut dipilih berdasarkan judul penelitian yang telah dirumuskan oleh peneliti dan juga karena memang Kantor Kecamatan Candi merupakan implementator atau pelaksana dari program aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang digagas oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Pilihan Terhadap Kecamatan Candi berdasarkan pertimbangan berikut :

1. Kecamatan Candi merupakan salah satu Kecamatan yang memiliki wilayah terluas di Kabuptaen Sidoarjo.
2. Kecamatan Candi merupakan salah satu Kecamatan yang mempunyai jumlah Desa terbanyak di Kabupaten Sidoarjo yaitu sebanyak 24 Desa.

Dari kedua poin pertimbangan tersebut menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan Pelayanan melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo mengingat jumlah Desa yang banyak dan Luas Wilayah yang luas.

1.6.2 Subyek Penelitian

Subyek penelitian dalam hal ini harus tepat dan benar karena merupakan sumber data yang akan di kumpulkan sebagai bahan pembahasan dan analisis data penelitian. Untuk itu sumber atau subyek penelitian harus benar orang yang mengetahui implementasi dan evaluasi yang dihadapi, serta orang yang bisa memberikan informasi data secara detail atau data yang sebenarnya. Subyek penelitian ini adalah Camat Kecamatan Candi, Sekretaris Kecamatan Candi, Operator Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kantor Kecamatan Candi, serta beberapa perwakilan masyarakat Kecamatan Candi.

1.6.3 Fokus Penelitian

Pada penelitian kualitatif, penentuan fokus berdasarkan hasil studi pendahuluan, pengalaman, referensi dan disarankan oleh pembimbing atau orang yang dipandang ahli.. Adapun fokus-fokus dalam penelitian ini antara lain :

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.
 - a. Komunikasi.
 - b. Sumber Daya
 - c. Disposisi
 - c. Struktur Birokrasi

2. Faktor - faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.
 - a. Sarana dan Prasarana
 - b. Koordinasi Antar Lembaga
3. Upaya Pemerintah Kecamatan Candi mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.
 - a. Pemanfaatan Sumber Daya Secara Maksimal
 - b. Meningkatkan Koordinasi Dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

1.6.4 Sumber Informasi

penelitian ini memiliki tempat dengan jenis eksplorasi tersendiri dengan metodologi subjektif. Penelitian subyektif adalah penelitian yang digunakan untuk melihat keadaan artikel biasa, yang bertindak sebagai instrumen kunci, metode pengumpulan informasi untuk memahami kekhasan tentang apa yang dapat dilakukan oleh eksplorasi subjek, misalnya, perilaku, kebijaksanaan, inspirasi, perilaku dan dalam cara yang jelas sebagai kata-kata. selanjutnya, Bahasa dalam pengaturan reguler tertentu

Sesuai dengan penelitian kualitatif maka dalam penelitian ini mangadopsi teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Apabila dilihat dari

segi bagaimana cara atau teknik pengumpulan datanya, maka teknik pengumpulan data bisa dilakukan dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya (triangulasi). (Sugiyono, 2013: 225).

Berdasarkan penjelasan diatas Penentuan subyek penelitian atau responden dalam penelitian ini dilakukan melalui pengambilan sampel yang disengaja yang dinyatakan tepat karena subjek penelitian ditentukan berdasarkan orang yang mempertimbangkan informasi yang paling penting dalam penelitian ini, sehingga akan mempermudah peneliti dalam dalam mendapatkan informasi yang kemudian berkembang dengan menggunakan Teknik Snow Ball dimana informasi yang didapatkan dari satu responden bergulir ke responden yang lain. Kemudian lebih lanjut Pengertian *purposive sampling* adalah sebagai berikut “Pengambilan sampel yang disengaja (*Purposive Sample*) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2013:85).

Dari penjelasan tersebut peneliti dapat menjabarkan bahwasannya informan daripada penelitian ini adalah Camat Kecamatan Candi, Sekretaris Kecamatan Candi, Operator Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kantor Kecamatan Candi, serta beberapa perwakilan masyarakat Kecamatan Candi yang peneliti pilih menggunakan metode *Random Sampling* dimana penulis mewawancarai secara acak masyarakat Candi yang sedang ada di Kantor Kecamatan Candi sejumlah

2 orang. Menurut Peneliti data yang nantinya akan diperoleh dari semua informan tersebut sudah cukup untuk memenuhi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

sesuai dengan bentuk yang diambil oleh peneliti yang memakai metode kualitatif, maka peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, observasi, hal ini dilakukan dalam rangka memecahkan persoalan yang ada serta nantinya menunjang hasil penelitian. Saat melakukan teknik pengumpulan data tersebut perlu adanya ketelitian daripada penulis guna untuk bisa mengumpulkan data yang diinginkan oleh peneliti. Berikut penjelasan tentang teknik-teknik pengumpulan data tersebut :

1. Wawancara

Teknik wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara dengan pertanyaan terbuka (dengan batasan tema dan aliran percakapan), fleksibel tetapi terkontrol dan keberadaan arahan wawancara yang digunakan sebagai referensi. Proses wawancara dilakukan mulai dengan mengirimkan izin penelitian ke masalah penelitian, kemudian surat lisensi tersebar ke pihak yang memiliki minat. Setelah mengirimkan izin, peneliti harus menyimpulkan kesepakatan tentang waktu wawancara.

Hal Ini dilakukan agar proses wawancara tidak mengganggu kegiatan informan. Dalam proses wawancara, peneliti membuat

daftar pertanyaan yang telah disiapkan, tetapi ada pertanyaan dadakan di luar daftar yang telah dibuat peneliti selama wawancara. Ini telah dilakukan untuk menanggapi dan mengeksplorasi pernyataan lain dari informan yang diwawancarai yang dianggap penting dan menarik mengenai implementasi Program Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

2. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk menampilkan data tertulis, arsip, dokumen subjek penelitian untuk mendukung peneliti untuk informasi dan pemrosesan data penelitian. Teknik dokumentasi yang dilakukan dengan menggunakan data yang relevan mengenai layanan publik di Kabupaten Sidoarjo.

1.6.6 Teknik Analisis Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, pengamatan, dokumentasi. Sementara teknik analisis data menggunakan 3 cara menurut Miles dan Huberman menyatakan bahwa aktivitas analisis kualitatif data dilakukan secara interaktif dan terjadi secara terus menerus secara mendalam, sehingga data jenuh. Kegiatan dalam analisis data, yaitu pengumpulan data, pengurangan data (pengurangan data), tampilan data (presentasi data) dan gambar / verifikasi kesimpulan (kesimpulan gambar dan verifikasi). (Sugiyono, 2013: 246)

Para peneliti menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu pengamatan layanan publik di Kantor Distrik Candi Kabupaten Sidoarjo dan analisis menggunakan pendekatan berdasarkan fenomena dan fakta yang ada. Selain itu, analisis dilakukan dengan sikap ilmiah yang didukung oleh data empiris dalam bentuk data primer dan data sekunder yang juga dijelaskan oleh teori yang relevan, kemudian kesimpulan dan saran ditarik.

Miles & Huberman menyatakan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi :

1. Proses pengumpulan data dan menyiapkan data yang akan dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi pemeliharaan, peralatan digitalisasi, masuknya data lapangan atau penyortiran dan kompilasi data dalam berbagai jenis tergantung pada sumber informasi.
2. Pengurangan Data (Pengurangan Data) Pengurangan data adalah bentuk analisis kelas, manajer, menghapus data yang tidak perlu dan mengatur data yang dikurangi memberikan gambar yang lebih jelas dalam tema.
3. Presentasi Data (Tampilan Data) Presentasi data adalah analisis dalam bentuk matriks, jaringan, troli atau grafik. Dalam penelitian kualitatif, presentasi data dibuat dalam bentuk deskripsi singkat, tabel, grafik dan hubungan antar kategori. Berkat presentasi data, data diatur dan diatur sehingga lebih mudah dipahami.

4. Gambar Kesimpulan (Kesimpulan / Verifikasi) Kesimpulan adalah undian dari kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang ditunjukkan masih sementara dan akan berubah jika tidak ada bukti kuat yang ditemukan yang mendukung langkah selanjutnya dalam koleksi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menanggapi perumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

Maka dalam Teknik ini akan membandingkan antara teori dan fakta yang ada dilapangan secara deskriptif yaitu analisis pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo dalam mempermudah masyarakat yang mengurus keperluan Administratif melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Dengan model analisis kualitatif sehingga bisa menggambarkan dan menarik kesimpulan umum mengenai analisis pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

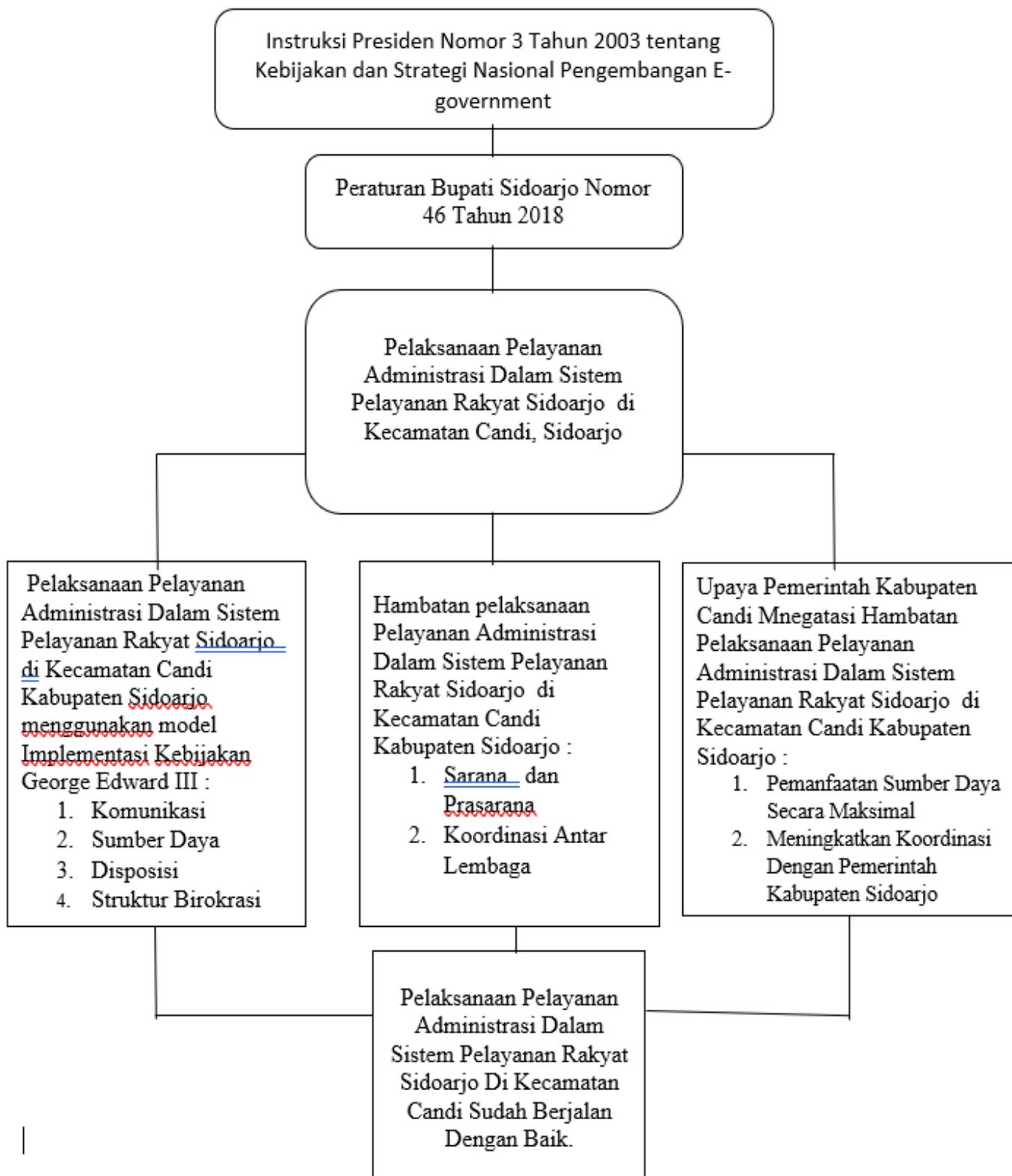
2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian skripsi ini berpandangan pada penelitian sebelumnya untuk menuntun peneliti. Alasan dilakukannya adalah untuk mendapatkan gambar dalam menyusun kerangka pemikiran dengan harapan hasil penelitian ini dapat disajikan secara mudah dan akurat. Disisi lain, untuk mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian sebagai studi yang dapat mengembangkan wawasan pemikiran peneliti.

No	Nama	Judul \ Hasil	Perbedaan
1	Galang Qory Alfana (2017)	“Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Semarang” yang membahas tentang pelayanan publik kepada masyarakat yang dibagi keadzlam dua jenis yaitu perizinan dan non perizinan. Dari kedua hal tersebut di kerucutkan kedalam suatu aplikasi terpadu yaitu (PATEN).	Perbedaan terletak pada fokus penelitian dimana skripsi milik Galang Qory Alfana berfokus pada aplikasi terpadu (PATEN) sementara skripsi ini tidak terfokus pada Aplikasi terpadu melainkan berfokus pada salah satu objek perijinan yang ada di dalam Aplikasi Terpadu.
2	Dianita Prijono, Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si, dan Drs. Radjikan, M.Si (2019)	“EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (SIPPADU) PADA PERIZINAN SIUP DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP	Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh saudari Choirina Tien Rosyadi (2014) adalah penelitian ini berfokus pada pelayanan secara umum di Dinas Perijinan Kota

		<p>KABUPATEN SIDOARJO” yang membahas tentang bagaimana efektifitas aplikasi SIPPADU milik Kantor Investasi dan Layanan Terpadu Satu Stop Sidoarjo Regency. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa efektivitas sistem layanan lisensi terintegrasi (Sippadu) di lisensi kantor investasi dan Kabupaten PTSP Sidoarjo dikatakan efektif. Ini dapat dilihat dari efisiensi layanan dalam hal waktu yang singkat dan biaya gratis, prosedur layanan yang mudah, responsif responsif karyawan, koordinasi antara pemimpin dan bawahan yang berkoordinasi satu sama lain.</p>	<p>Yogyakarta sementara penelitian ini berfokus kepada satu unit perijinan yang berada pada bidang ekonomi yaitu pengurusan surat keterangan domisili usaha (SKDU), tidak semua masyarakat bisa mengurus SKDU. Hanya masyarakat yang memiliki usaha (Mikro kecil, Menengah, Besar) yang bisa mengajukan Surat keterangan ini.</p>
3	Diya Ayu Dwi P (2021)	<p>“IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI APALAN (APLIKASI LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA JALAN) DI DINAS PUPR KABUPATEN GRESIK” yang membahas tentang implementasi aplikasi pengaduan masyarakat Gresik terkait dengan jalan yang rusak kepada dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Gresik. Metode Penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif dengan hasil penelitian</p>	<p>Penelitian terkait dengan judul ini menggunakan indicator yang berbeda. Pada penelitian ini peneliti menggunakan indicator implementasi milik George Edward III yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi sedangkan pada penelitian milik Diya ayu menggunakan indicator yang berbeda.</p>

2.2 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2022

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

Penerapan kebijakan pemerintahan elektronik (e-pemerintah) adalah upaya untuk mengembangkan tata kelola berbasis elektronik. Penerapan kebijakan e-government diadakan untuk membentuk sistem manajemen dan jaringan proses kerja yang terhubung. Pemakaian e-government untuk birokrasi diharapkan menjadi alternatif untuk reformasi birokrasi menuju layanan yang lebih baik. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, e-Government semakin memainkan peran dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan membantu proses memberikan informasi secara lebih efektif kepada publik.

Pemanfaatan e-government di Kabupaten Sidoarjo itu sendiri sudah tertuang melalui Peraturan Bupati Sidoarjo No. 46 tahun 2018 mengenai tata kelola teknologi informasi dan komunikasi terhadap Kota Cerdas di Kabupaten Sidoarjo. Menurut peraturan Bupati, tujuan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi adalah upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas administrasi pemerintah. Untuk menjawab tantangan - tantangan ini, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menyajikan inovasi dan situs web layanan publik berbasis Android, yaitu aplikasi sistem layanan orang Sidoarjo atau dikenal sebagai Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo pertama kali diresmikan oleh Pemerintah Kabupaten (pemkab) Sidoarjo pada bulan September 2019. Layanan ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan mendasar masyarakat Sidoarjo. Pasalnya dengan pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo menjamin prosesnya lebih cepat, mudah, murah, dan memuaskan warga. Munculnya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo dilatarbelakangi oleh anggapan bahwa pelayanan pemerintah yang berbelit - belit, lambat, mahal, tidak pasti, dan melelahkan.

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo merupakan sebuah solusi yang sangat baik bagi masyarakat Sidoarjo, karena dengan adanya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini masyarakat benar – benar diuntungkan dengan berbagai kemudahan. Bahkan masyarakat bisa mengurus surat tanpa harus datang ke kantor Kecamatan, hanya perlu mendaftarkan akun saja kemudian pilih keperluan apa yang ingin diurus, kemudian upload data, tinggal menunggu *approval* atau persetujuan dari admin kemudian selesai tinggal di unduh dan bisa dicetak sendiri tanpa harus datang ke kantor Kecamatan. Dan lebih lagi masyarakat bisa melakukan itu dimana saja dan kapan saja tidak terbatas waktu dan lokasi.

2.3.1.1 Kebijakan Publik

Pada intinya, kebijakan publik dibuat oleh pemerintah dalam bentuk tindakan pemerintah. Kebijakan publik, baik untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu memiliki tujuan tertentu. Kebijakan publik dimaksudkan untuk kepentingan masyarakat. Tujuan kebijakan publik adalah seperangkat

tindakan pemerintah yang dirancang untuk mencapai hasil tertentu yang diharapkan oleh publik sebagai konstituen pemerintah. Kebijakan publik sebagai pilihan tindakan hukum dan valid karena kebijakan publik dibuat oleh lembaga yang memiliki legitimasi dalam sistem pemerintah. Kemudian, kebijakan publik sebagai hipotesis adalah kebijakan yang dibuat berdasarkan teori, model atau hipotesis mengenai sebab dan akibat. Kebijakan selalu bergantung pada asumsi tentang perilaku. (Anggara, 2014 : 36)

Dari pernyataan yang penulis kutip dari tulisan Anggara tersebut, bila dikaitkan dengan penelitian ini adalah Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini di ciptakan dalam rangka untuk membenahi permasalahan yang selama ini ada dalam pelayanan administrasi. Dimana masyarakat apabila ingin mengurus keperluan administrasi harus kerepotan jauh – jauh datang ke lokasi kemudian harus mengeluarkan biaya yang banyak, dan mengunggu lama. Namun dengan adanya Perbub Sidoarjo 46 Tahun 2018 menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Perbup tersebut menjadi landasan bagi penciptaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

2.3.1.2 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi yaitu, mengimplementasikan, untuk menyediakan sarana untuk melakukan (menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu), memberikan praktik (menyebabkan dampak atau pengaruh pada sesuatu). (Wahab, 2014 : 64)

Dari apa yang sudah dijabarkan dalam pengertian diatas mengutip dari buku Wahab, dapat diartikan bahwasannya dalam rangka mengimplementasikan segala sesuatu musti disertai dengan sebuah sarana yang mendukung yang tentunya akan memberikan impact atau akibat terhadap pengimplementasian tersebut.

Terdapat pengertian lain tentang Implementasi yg dituturkan oleh beberapa pakar dala bidang Implementasi seperti Donald S. Van Metter serta Carl E. Va yg menyampaikan pengertian ihwal implementasi yaitu

“method Execution encompasseses the ones hobby via open and private man or woman (or collecting) which are geared toward the accomplishment of objectives set out in earlier association desire. This comprise each one time endeavors to alternate preference into practical terms, as well as intending with endeavors to perform the huge and little changes ordered by means of strategy choice”.
(Widodo, 2010:86)

Sementara Mazmanian dan Sabatier menjelaskan pengertian Implementasi dengan mengatakan bahwa “

“To apprehend what absolutely happens after a software is enacted or formulated is the challenge of policy implementation. the ones occasion and sports that arise after the isuing of outhoritative public policy directives, wich included both the effort to administer and the subtantives, which impacts at the people and event”.

Sehingga kesimpulan dari pernyataan keempat tokoh tersebut yaitu

“Implementasi adalah suatu proses dalam sebuah kebijakan yang melibatkan serangkaian aspek yang mencakup kapasitas manusia, dana dan organisasi yang dilakukan oleh pemerintah dan sektor swasta (individu atau kelompok). Proses ini dilakukan untuk mencapai tujuan yang sebelumnya ditetapkan oleh pembuat kebijakan” (Widodo, 2010:88)

Sebuah Implementasi kebijakan yang melibatkan banyak organisasi dan tingkatan birokrasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang.

“Suatu Implementasi dalam sebuah kebijakan bisa diamati dari beberapa sudut pandang (1) performulator kebijakan, (2) kepada pejabat implementasi di lapangan dan (3) tujuan kebijakan (kelompok objektif) ”. Dari sudut pandang implementasi atau pencipta Dari kebijakan, implementasi akan fokus pada tindakan pejabat dan lembaga di lapangan untuk mencapai keberhasilan program. Sementara dari sudut pandang kelompok sasaran, implementasi akan lebih fokus pada "jika implementasi politik benar-benar berubah Pola hidupnya dan memiliki dampak positif yang panjang pada peningkatan kualitas hidup, termasuk pendapatannya.”. (Wahab, 2014:64)

Apabila dikaitkan dengan penelitian skripsi ini, pelaksana dari kebijakan program Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo adalah Pemerintah Kecamatan Candi, Sementara *target groups* atau sasaran dari kebijakan ini adalah masyarakat Kecamatan Candi, yang akan mengurus keperluan Administrasi di tingkat Kecamatan.

Pemahaman implementasi sebagaimana yang sudah dijabarkan dalam paragraf sebelumnya ketika dikaitkan dengan politik adalah bahwa politik hanyalah formula yang kemudian ditafsirkan secara positif, karena hukum yang kemudian dibungkam dan tidak diimplementasikan atau diimplementasikan. Tetapi hakekatnya sebuah kebijakan haruslah diterapkan atau diimplementasikan untuk memiliki dampak atau konsekuensi dari tujuan kebijakan yang ditentukan. Implementasi suatu kebijakan tidak mudah karena, pada kenyataannya, ketika menerapkan kebijakan karena itu adalah masalah yang tidak terduga dalam konsep

penampilan di lapangan, terlepas dari masalah lain adalah konsistensi implementasi kebijakan. Untuk menggambarkan dengan jelas variabel atau faktor yang memiliki pengaruh penting pada implementasi kebijakan publik dan untuk penyederhanaan pemahaman, sebuah model akan digunakan dalam kebijakan. Dalam teori implementasi ada banyak model-model dalam implementasi kebijakan yang sudah dijelaskan oleh para ahli termasuk model implementasi dari Van Metter dan Van Horn (1975), kemudian model implementasi dari George Edward III (1980), Grindle (1980) dan akhirnya Model Implementasi dari Mazmanian dan Sabater (1987). Secara tertulis, penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam mengerjakan skripsi ini berpatokan pada model implementasi yang dicanangkan oleh ahli George C. Edward III, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh George Edward III ada 4 (empat) aspek yang memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan atau kegagalan dari suatu implementasi kebijakan, diantaranya : (1) Aspek Komunikasi, (2) Aspek Sumberdaya, (3) Aspek Disposisi dan (4) Aspek Struktur Birokrasi. Diantara keempat variable tersebut saling mempengaruhi terhadap sebuah implementasi. Aspek – Aspek tersebut dijabarkan dalam poin – poin seperti di bawah ini :

1. Komunikasi

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh George Edward III, komunikasi didefinisikan sebagai "proses memberikan informasi komunikator kepada komunikan". Informasi tentang Kebijakan Publik Menurut Edward III perlu disampaikan kepada aktor kebijakan

sehingga aktor kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk melaksanakan kebijakan sehingga tujuan dan tujuan kebijakan dapat dicapai sesuai dengan apa adanya adanya mengharapkan. (Widodo, 2010 :97)

Komunikasi (pentransmisian informasi) sangat dibutuhkan dalam proses implementasi sebuah kebijakan agar para pembuat keputusan dan para implementor ataupun pelaksana kebijakan semakin baik ketika melaksanakan tugas dalam setiap kebijakan yang akan diterapkan kepada masyarakat. Selanjutnya, ia menjelaskan lagi lebih detail terhadap aspek komunikasi ini bahwasannya ada tiga indikator keberhasilan komunikasi dalam konteks kebijakan publik, yaitu aspek transmisi, aspek kejelasan, dan aspek konsistensi

2. Sumberdaya

Edward III menyatakan bahwa faktor sumber daya memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward III bahwa sumber daya termasuk sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya peralatan dan sumber daya otoritas.

a. Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia merupakan satu diantara sekian banyak variabel yang berpengaruh terhadap suatu keberhasilan dalam pelaksanaan sebuah kebijakan. Dalam Bukunya, George Edward III menyatakan bahwa *“regardless of how clear and steady execution request are and regardless of precisely they are sent, if work force*

liable for completing approaches miss the mark on assets to work effectively, carrying out will not compelling". (Widodo, 2010:98)

b. Sumberdaya Anggaran

Dalam kaitannya dengan Anggaran George Edward III menyatakan dalam kesimpulan studinya "*monetary constraint, and resident resistance limit the securing of satisfactory offices. This in turn limit the nature of administration that practitioner can be give to public*". (Widodo, 2010:100)

George Edward III berpendapat, bahwasannya anggaran terbatas yang tersedia menjadi penyebab terbatasnya kualitas layanan yang diberikan oleh pelaksana suatu kebijakan kepada masyarakat (dalam artian pelayanan publik).

George Edward III dalam tulisannya memberikan kesimpulan bahwasannya sumber daya anggaran atau uang yang jumlahnya terbatas akan memberikan pengaruh terhadap keberhasilan dalam implementasi suatu kebijakan. Selain program, terbatasnya anggaran tidak dapat diimplementasikan dengan cara yang optimal sehingga nantinya akan menyebabkan disposisi aktor.

c. Sumberdaya Peralatan

Dalam tulisannya George Edward III memaparkan bahwasannya sumber daya peralatan merupakan sebuah sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang mencakup

alat, bangunan, tanah, dan fasilitas yang akan memfasilitasi penyediaan layanan dalam implementasi kebijakan.

d. Sumberdaya Kewenangan

Sumber daya lain yang cukup penting untuk menentukan keberhasilan implementasi kebijakan adalah otoritas. Dalam Tulisannya George Edward III memaparkan bahwa pentingnya sebuah otoritas adalah seperti berikut :

“Otoritas yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh lembaga akan mempengaruhi lembaga dalam implementasi suatu kebijakan. Otoritas ini menjadi penting ketika mereka menghadapi masalah dan perlu diselesaikan segera oleh suatu keputusan”.

Oleh karena itu, George Edward III dalam tulisannya menyatakan bahwa aktor utama dalam politik harus menerima wewenang yang cukup untuk membuat keputusan sendiri untuk menerapkan kebijakan yang merupakan otoritas mereka. (Widodo, 2010:103)

3. Disposisi

Bila kita memahami aspek disposisi dalam sebuah implementasi kebijakan menurut George Edward III dikatakan sebagai kehendak, keinginan dan kecenderungan kebijakan untuk mengimplementasikan kebijakan sebelumnya sehingga apa tujuan kebijakan dapat direalisasikan. Sementara faktor - faktor yang menjadi perhatian George Edward III mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan adalah penunjukan birokrasi dan insentif.

4. Struktur Birokrasi

Edward III menyatakan bahwa "implementasi kebijakan masih bisa tidak efektif karena inefisiensi struktur birokrasi". Struktur birokrasi ini menurut Edward III mencakup aspek -aspek seperti struktur birokrasi, pembagian otoritas, hubungan antara unit organisasi dan sebagainya.

Edward III menyatakan bahwa "implementasi kebijakan masih bisa tidak efektif karena inefisiensi struktur birokrasi." Struktur birokrasi ini menurut Edward III mencakup aspek - aspek seperti struktur birokrasi, pembagian otoritas, hubungan antara unit organisasi, dan lain-lain.

Layanan publik adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk beberapa orang yang memiliki semua kegiatan menguntungkan dalam pengumpulan atau unit, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk fisik.

Secara umum, dapat dikatakan bahwasannya kungsi layanan publik adalah untuk membentuk hubungan yang memungkinkan tujuan atau tujuan kebijakan publik dilakukan sebagai hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. (Wahab, 2014:123)

Oleh karena itu, layanan publik adalah terjemahan kebijakan publik yang umumnya masih dalam bentuk pertanyaan umum yang berisi tujuan dalam program yang lebih operasional yang

dimaksudkan untuk melaksanakan tujuan atau tujuan yang telah disarankan kepada administrasi.

2.3.2 Faktor Penghambat Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

1. Sarana dan Prasarana

Apabila berbicara mengenai faktor penghambat dalam sebuah implementasi Kebijakan salah satu faktornya adalah sarana dan prasarana dalam menjalankan pelayanan administrative melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Apalagi dalam kaitannya dengan penelitian ini pelayanan yang dilakukan adalah berbasis pelayanan online sehingga membutuhkan sarpras yang bisa menjalankan kebijakan seperti koneksi internet yang kencang dan computer serta perlatan pendukung lain yang memadai. Apabila semua itu terpenuhi tentu saja akan mempermudah proses pelaksanaan atau pengimplementasian dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini dan apabila tidak terpenuhi maka akan menghambat proses pelayanan itu sendiri.

2. Koordinasi Antar Lembaga

Koordinasi Antar Lembaga dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo sangatlah penting mengingat Pemerintah Kecamatan Candi ini hanyalah Implementator saja, tidak ikut mendvelop atau mengembangkan Sistem Aplikasi ini. Sehingga semua yang dilakukan berdasarkan SOP (Standart Operational Procedure) yang sudah ditetapkan oleh

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Apabila Koordinasi berjalan dengan baik tentunya akan mempermudah Implementator dalam menjalankan tugasnya dan apabila koordinasi tidak berjalan sebagaimana mestinya maka bisa menjadi hambatan dalam proses pengurusan administrasi melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

2.3.3 Upaya Mengatasi Hambatan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

1. Pemanfaatan Sumberdaya Secara Maksimal

Pemanfaatan sumberdaya secara maksimal adalah menggunakan semua sumber daya yang ada tanpa mengharapkan anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo atau dapat dikatakan di jalankan secara mandiri menggunakan anggaran miliaran.

2. Meningkatkan Koordinasi Dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Pada point ini sangat berkaitan dengan struktur birokrasi yang tidak berjalan Ketika ada gangguan pada server pusat. Ketika terdapat masalah pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Selama ini apabila system sedang down tidak ada informasi kepada masyarakat sehingga terjadi ketidakpastian dalam pemrosesan. Upaya untuk memperbaiki permasalahan tersebut adalah dengan meningkatkan koordinasi dengan pemerintah kabupaten serta merencanakan pengembangab Sistem informasi yang bisa mengabarkan langsung kepada

masyarakat yang sedang dalam antrian pengurusan online
bahwasannya sedang terjadi gangguan.

BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo

3.1.1 Sejarah Kabupaten Sidoarjo

Sidoarjo adalah pusat kerajaan Jenggala yang ada selama kolonialisme Hindia Belanda dikenal sebagai Kekare. Beenkare adalah bagian dari area Regency Surabaya. Surabaya di Antiquity adalah distrik untuk kekuatan kolonialisme di Hindia Timur Belanda sampai 1859, pemerintah Hindia Timur Belanda memutuskan untuk memisahkan Kabupaten dari menjadi kekasis menjadi 2 daerah, yaitu, Kabupaten Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo. Ini diindikasikan dalam keputusan pemerintah Hindia Timur Belanda 9/1859 tertanggal 31 Januari 1859 Staatblad No.6, pada waktu itu, Kare diarahkan oleh R. Notopuro, yang kemudian diberi judul R.T.P. Tjokronegoro. Dia adalah putra R.A.P. Tjokronegoro, yang merupakan bupati Surabaya.

3.1.2 Kondisi Geografis Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu distrik di provinsi Jawa Tmur, di mana ibu kota berada di Beenarjo. Kabupaten Wararjo adalah distrik yang diperas oleh dua sungai, yaitu Sungai Porong dan Sungai Surabaya. Itu membuat Itarjo tahu bagaimana kota Delta. Kabupaten Sidoarjo adalah antara 112 5 'dan 112 9' di panjang timur dan antara 7, 3 'dan 7, 5' di garis lintang selatan. Total luas Kabupaten adalah 71. 424.25 ha. Kabupaten Sidoarjo juga memiliki area dengan

karakteristiknya sendiri, karakteristik Kabupaten Sidoarjo dibagi menjadi tiga wilayah. Pertama, area dengan persentase 40,81% ditemukan di area rata-rata dan air manis. Kedua, area di sisi timur dengan persentase 29,99% adalah area pantai dan pensiun. Yang terakhir adalah area di bagian barat dengan persentase wilayah 29,20%.

3.1.3 Kondisi Demografis Kabupaten Sidoarjo

Sidoarjo adalah sebuah distrik yang memiliki 18 sub-distrik dengan populasi 194.051 orang, dengan serangkaian jenis kelamin pria yang terdiri dari 95.885 orang dan jenis kelamin wanita 98.166 orang. Subdistrite Budduran memiliki populasi 92.334 orang (pria 92.334 orang dan 46.901 wanita). Distrik Candi dengan populasi 145.146 (pria 72.283 orang dan wanita 72.863). Distrik Porong dengan populasi 65.909 orang (pria 33.771 orang dan wanita 32.138 orang). Distrik Krembung dengan populasi 58.358 orang (pria 29.183 dan wanita 29.175). Distrik Tulangan dengan populasi 87.422 (43.982 pria dan 43.440 orang). Distrik Tanggulanin dengan populasi 84.580 orang (pria 42.279 dan 42.301 wanita). Distrik sabun dengan populasi 49.989 (pria 24.966 dan wanita 25.023). Distrik Krian dengan populasi 118.685 (59.899 pria dan 58.786 orang). Distrik Balongbendo dengan populasi 66.865 orang (pria 33.633 orang dan 33.232 wanita). Distrik Wnoayu dengan populasi 72.009 (pria 36.017 orang dan wanita 35.992 orang), distrik Tarik dengan populasi 60.977 orang (pria 60.977 orang dan wanita 30.362 orang). Distrik Pambon memiliki populasi 68.336 orang (68.336 pria dan 34.063 orang). Distrik Taman dengan populasi 212.857 (pria 107.256 orang dan wanita 105.601 orang). Distrik Waru memiliki populasi 231.298 orang (pria

116.242 orang dan wanita 115.056 orang). Distrik Gedangan dengan populasi 132.847 orang (67.757 pria dan 65.090 orang). Distrik Sedati dengan populasi 92.468 orang (46.805 pria dan 45.663 orang). Distrik Sukodono dengan populasi 111.121 orang (pria 55.936 dan 55.185 wanita). Dari total populasi Kabupaten Sidoarjo , yang meluas dalam 18 sub -distrik, dapat diketahui bahwa populasi yang terkandung di Kabupaten Sidoarjo adalah 1, 945.252, yang terdiri dari 977.683 pria dan 967.569 wanita. Subdistrite yang memiliki kepadatan populasi tertinggi adalah distrik Waru dengan total 231.298 orang, sedangkan subdistrite yang memiliki populasi terendah adalah distrik sabun dengan populasi 49.989 penduduk.

3.2 Gambaran Umum Kecamatan Candi

3.2.1 Letak Kecamatan Candi

Kecamatan Candi adalah salah satu dari 18 sub-distrik di Kabupaten Sidoarjo. Terletak 5 km dari pusat kota Sidoarjo. Distrik Candi adalah sub-distrik di Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur, Indonesia, sub-distrik ini dibatasi oleh distrik Sidoarjo di utara, Laut Jawa di sisi timur, distrik Tanggulangin di selatan, dan dengan distrik Tulangan di barat . Batas - batas sub-distrik candi adalah :

- Batas Sebelah Utara : Desa Bligo dan Desa Klurak
- Batas Sebelah Timur : Desa Klurak dan Desa Balongdowo
- Batas Sebelah Selatan : Desa Balonggabus dan Desa Ngampelsari
- Batas Sebelah Barat : Desa Gelam dan Desa Candi Kecamatan

3.2.2 Tipografi Kecamatan Candi

Kecamatan Candi memiliki luas 38.834 ha yang terletak 4 meter di atas permukaan laut. Secara administratif Area Kecamatan Candi terdiri dari 24 desa/desa. Menurut hasil pendaftaran dari Kantor Sensus Layanan Populasi 2014, populasi distrik Candi adalah 167.248 penduduk. Jumlah populasi pria adalah 83.596 orang sedangkan populasi wanita adalah 83.652 orang. Di distrik Candi ada 160 RW dan 702 Rt.

3.3 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Candi

3.3.1 Gambaran Umum

Kantor Kecamatan Candi adalah lembaga di bawah Pemerintah Kabupaten, dan memiliki fungsi untuk meningkatkan koordinasi administrasi pemerintah, layanan publik dan pemberdayaan komunitas desa atau desa. Kantor Distrik Candi terletak di Jalan Mochamad Ridwan No. 1 Candi, Sidoarjo. Kantor Distrik Candi bertanggung jawab atas 24 desa di kantor Distrik Candi yang memiliki karyawan yang bekerja di setiap desa atau juga memanggil pejabat desa, setiap karyawan yang berada di kantor Subdistrite Candi akan melayani dan memberikan informasi kepada setiap desa melalui desa peralatan.

3.3.2 Visi dan Misi

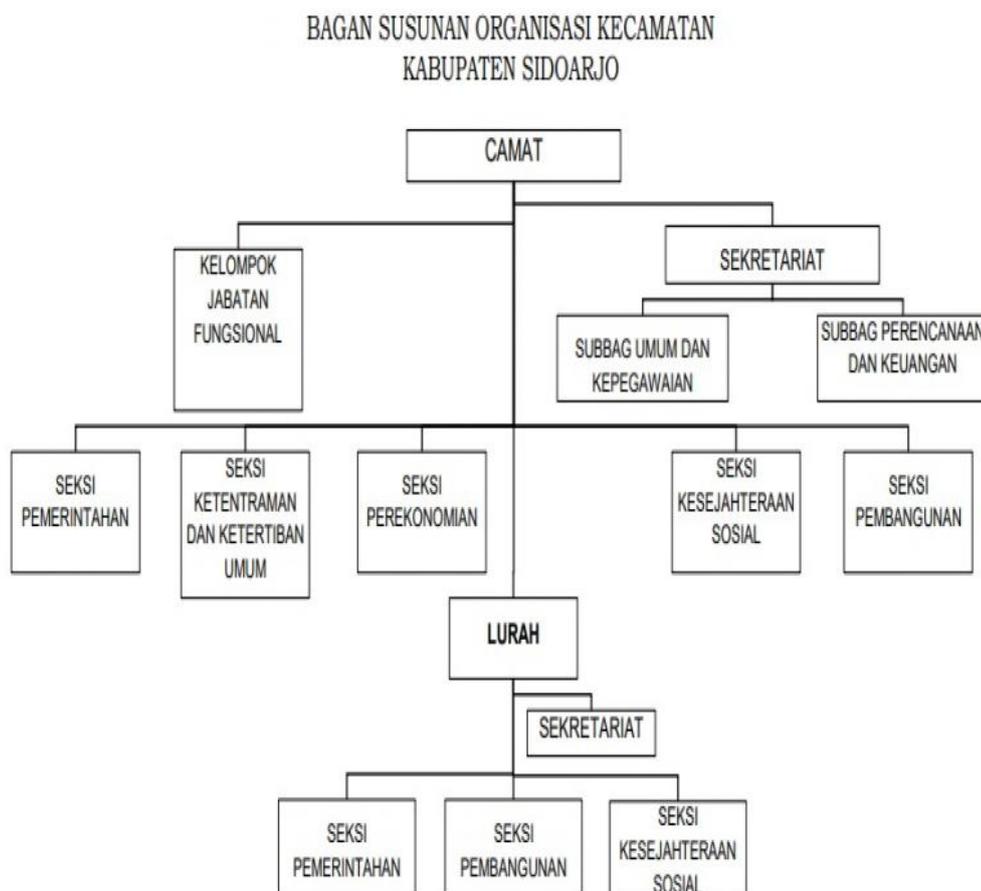
VISI

Menjadikan Kecamatan Candi sebagai unggulan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju lingkungan yang BERIMAN (Bersih, Indah, dan Aman)

MISI

- Meningkatkan pengetahuan tentang sumber daya manusia.
- Memenuhi fasilitas dan infrastruktur layanan publik untuk meningkatkan layanan yang berkualitas, adil, dan terjangkau oleh masyarakat.
- Tingkatkan motivasi kinerja peralatan sub-distrik Kuil Transparan dan Profesional
- Membangun gambar layanan dengan memperkenalkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian

3.3.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Candi



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

3.3.4 Tugas dan Fungsi Camat Kecamatan Candi

TUGAS

Kepala Sub-District menjalankan sebagian dari otoritas yang didelegasikan oleh

Bupati untuk menangani beberapa urusan pemerintah di bidang :

- Otonomi regional, pemerintah umum, administrasi keuangan regional, peralatan regional, kepegawaian dan pengkodean;
- Pemberdayaan Komunitas dan Desa;
- Kewarganegaraan dan Pendaftaran Sipil;
- Transportasi;
- Tenaga kerja;
- pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- Keluarga berencana dan keluarga yang makmur;
- Industri dan perdagangan.

FUNGSI

Dalam melaksanakan tugas umum pemerintah sub -distrik memiliki fungsi:

- Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- Mengoordinasikan upaya untuk menerapkan perdamaian dan ketertiban umum;
- Mengkoordinasikan aplikasi dan penegakan undang - undang;
- Mengoordinasikan upaya untuk mengatur kegiatan pemerintah di tingkat sub-distrik;
- Menumbuhkan implementasi pemerintah Desa dan Kelurahan;

- Melaksanakan layanan masyarakat yang merupakan ruang lingkup tugas mereka yang tidak dapat dilakukan oleh pemerintah desa;
- Melakukan tugas - tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugas mereka.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Pada Bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian menyangkut bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pekayanan Rakyat Sidoarjo. Sementara yang menjadi landasan dalam menentukan hasil dari penelitian ini adalah teori Implementasi Kebijakan Publik milik George Edward III yang melihat keberhasilan dalam proses pelaksanaan kebijakan publik melalui aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Tahapan ini menentukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh Pemerintah benar-benar aplikabel di lapangan dan berhasil menghasilkan output dan outcomes seperti yang direncanakan. Lebih dari itu, pentingnya mengetahui keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam memperbaiki pelaksanaan kebijakan kedepannya agar berdampak signifikan bagi sasaran yang telah ditentukan.

Maka dari itu, pada penelitian ini akan melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dilihat dari aspek Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Serta Struktur Birokrasi dan kemudian akan melihat bagaimana hambatan – hambatan yang ada berpengaruh terhadap pengimplementasian program aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini, dan pada akhirnya akan menjabarkan bagaimana evaluasi program ini agar kedepannya dapat berjalan dengan baik.

4.1 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

4.1.1 Gambaran Umum Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

Penerapan kebijakan pemerintah elektronik adalah upaya untuk mengembangkan tata kelola elektronik. Penerapan kebijakan pemerintah elektronik dikembangkan untuk membentuk sistem manajemen terpadu dan jaringan proses kerja. Penggunaan pemerintah elektronik untuk birokrasi diharapkan menjadi alternatif untuk reformasi birokrasi menuju layanan yang lebih baik. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, pemerintah elektronik memainkan lebih banyak peran dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan membantu proses memberikan informasi secara lebih efektif kepada publik.

Penggunaan pemerintahan elektronik di Kabupaten Sidoarjo telah diminta oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Peraturan Bupati. Kabupaten Sidoarjo. Menurut Peraturan Bupati, tujuan Pemerintah Informasi dan Teknologi Komunikasi adalah upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan tanggung jawab administrasi pemerintah. Untuk menanggapi tantangan -tantangan ini, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menyajikan inovasi layanan publik berbasis Android dan situs web, yaitu penerapan sistem layanan populer atau dikenal sebagai sistem layanan populer.

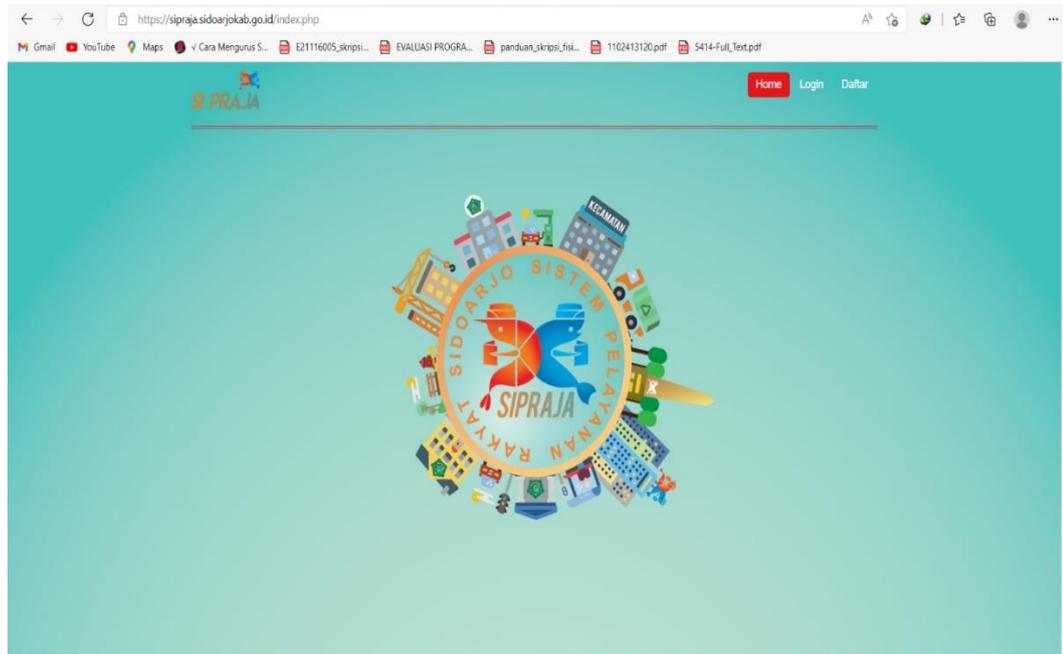
Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo pertama kali diresmikan oleh Pemerintah Kabupaten (pemkab) Sidoarjo pada bulan September 2019. Layanan ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan mendasar masyarakat

sidoarjo. Pasalnya dengan pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo menjamin prosesnya lebih cepat, mudah, murah, dan memuaskan warga. Munculnya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo dilatarbelakangi oleh anggapan bahwa pelayanan pemerintah yang berbelit - belit, lambat, mahal, tidak pasti, dan melelahkan.

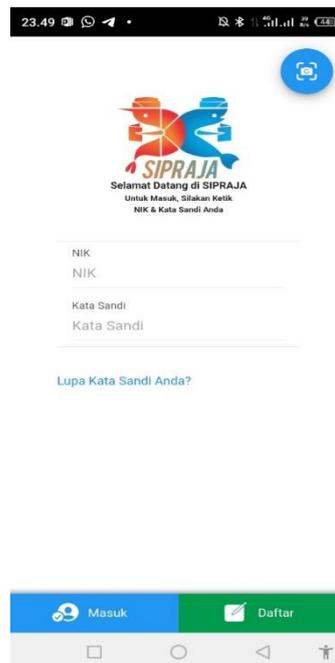
Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo merupakan sebuah solusi yang sangat baik bagi masyarakat Sidoarjo, karena dengan adanya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini masyarakat benar – benar diuntungkan dengan berbagai kemudahan. Bahkan masyarakat bisa mengurus surat tanpa harus datang ke kantor Kecamatan, hanya perlu mendaftarkan akun saja kemudian pilih keperluan apa yang ingin diurus, kemudian upload data, tinggal menunggu *approval* atau persetujuan dari admin kemudian selesai tinggal di unduh dan bisa dicetak sendiri tanpa harus datang ke kantor Kecamatan. Dan lebih lagi masyarakat bisa melakukan itu dimana saja dan kapan saja tidak terbatas waktu dan lokasi. Hal tersebut didasarkan pada hasil wawancara berikut :

“Semenjak adanya pengurusan melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo kantor pelayanan jadi sepi dan tidak ramai serta uyuk-uyukan (Berdesakan) kayak biasanya, ya soalnya orang-orang sekarang udah pada bisa ngurus tanpa harus dateng ke kantor Kecamatan. Makanya kantor setiap hari kelihatan sepi.” (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Ibu Shulikah selaku operator Aplikasi SIPRAJA)

Dari Pernyataan Ibu Shulikah tersebut dapat terlihat bahwasannya dengan adanya Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan Administratif.



Gambar 4. 1 Halaman Awal Aplikasi SIPRAJA via Website



Gambar 4. 2 Tampilan awal Aplikasi SIPRAJA VIA Playstore

Gambar diatas merupakan tampilan dari Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo dari dua platform. Gambar yang pertama adalah tampilan dari Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang diakses menggunakan

melalui website. Sementara gambar yang dibawahnya adalah tampilan pada aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang diakses melalui *Handphone*. Aplikasi tersebut bisa di *download* melalui google play store dengan kata kunci Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Sidoarjo.

A. Jenis – Jenis Pelayanan Pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kantor Kecamatan Candi.

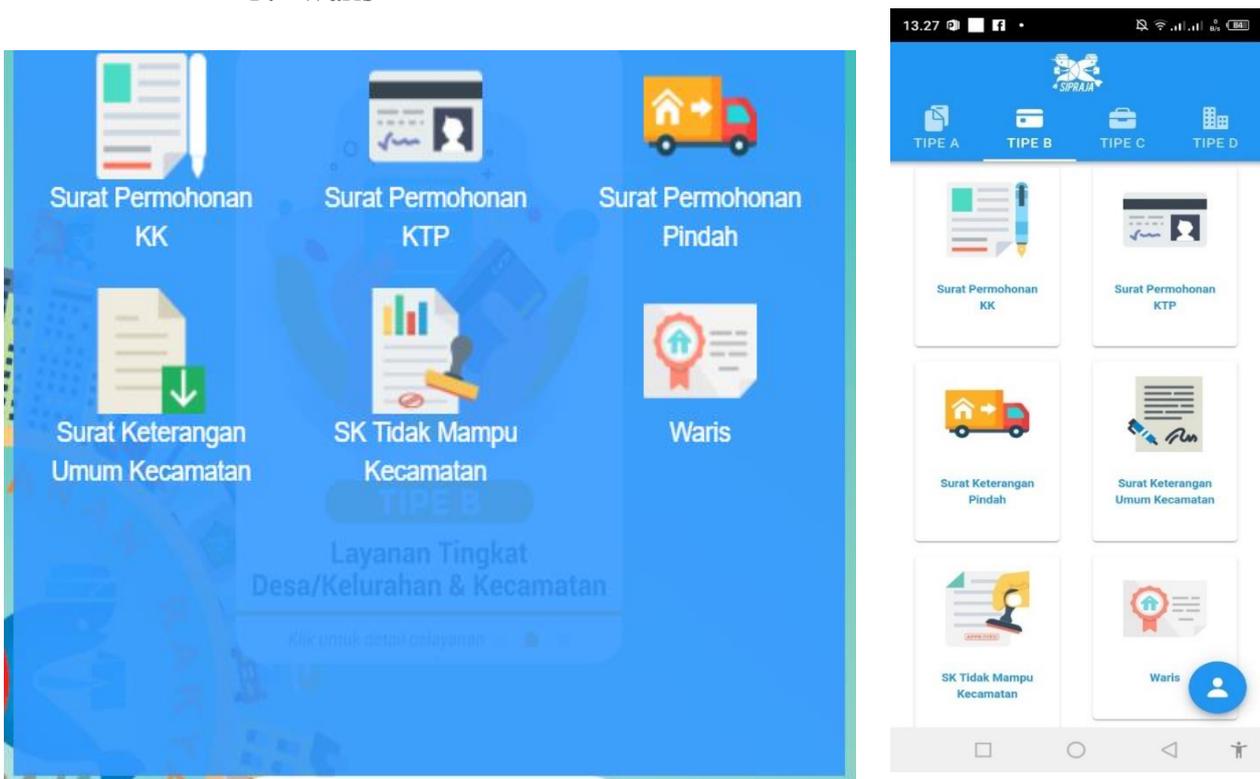
Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo dalam pengimplementasiannya terdapat 16 jenis pelayanan. Namun pada tingkat kecamatan tidak sampai 16 pelayanan. Pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di tingkat kecamatan menyesuaikan pada peraturan Bupati Sidoarjo terkait dengan pelimpahan urusan Bupati yang di limpahkan kepada Kecamatan. Di Aplikasi Sistem Pelayanan Masyarakat Terpadu sendiri jenis-jenis pelayanan di bagi kedalam 3 Tipe yaitu Tipe A yang dijalankan oleh Kelurahan, kemudian Tipe B yang dijalankan oleh kelurahan kemudian di limpahkan ke Kecamatan, dan yang terakhir Tipe C yang di jalankan oleh Kecamatan. Pada tingkat kecamatan sendiri Pelayanan masuk kedalam Tipe B dan Tipe C.

Dalam perjalanan pengimplementasiannya Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo berkembang lagi ke tingkat yang lebih tinggi yakni ke pengurusan tingkat Dinas atau organisasi yang setara dengan Dinas. Maka Dari itu muncul lah kolom baru yakni pelayanan pada Tipe D yang dijalankan oleh instansi – instansi di Kabupaten Sidoarjo setara Dinas.

Berikut Merupakan pelayanan pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang di cover oleh Kantor Kecamatan Candi :

1. Jenis Layanan Tipe B

- A. Surat Keterangan Pindah.
- B. Surat Pengantar KK.
- C. Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan.
- D. Surat Pengantar KTP.
- E. Surat Keterangan Umum Kecamatan (Untuk Rumah Sakit, Keringanan PLN, Dinas Sosial, Keringanan biaya Pendidikan.
- F. Waris

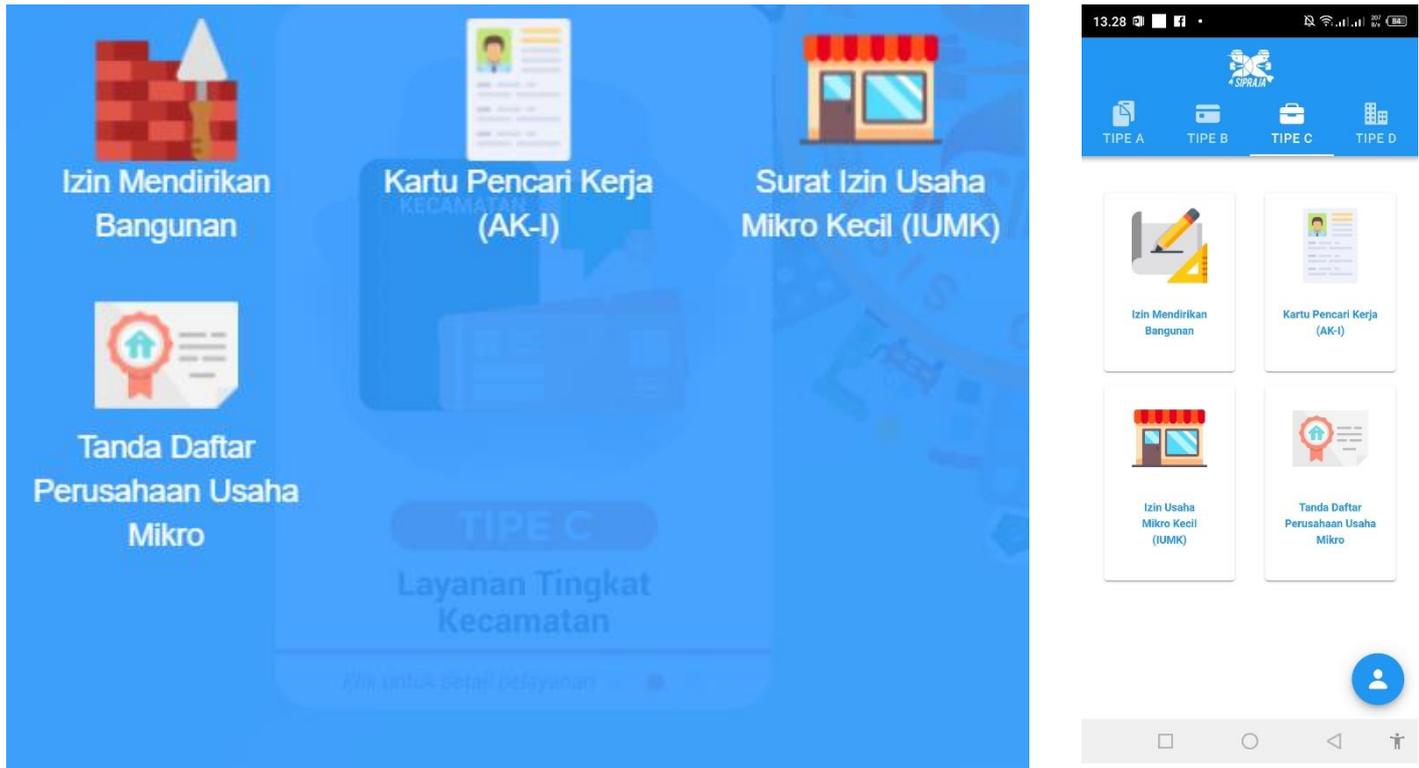


Gambar 4. 3 Tampilan Pelayanan Tipe B

2. Jenis Layana Tipe C

- A. Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) Baru.

- B. Perubahan dan TDU Mikro.
- C. Pembuatan / Perpanjangan Kartu Pencari Kerja (Kartu AK1)
- D. Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Diatas 200m² atau dua lantai maksimal 400 m².

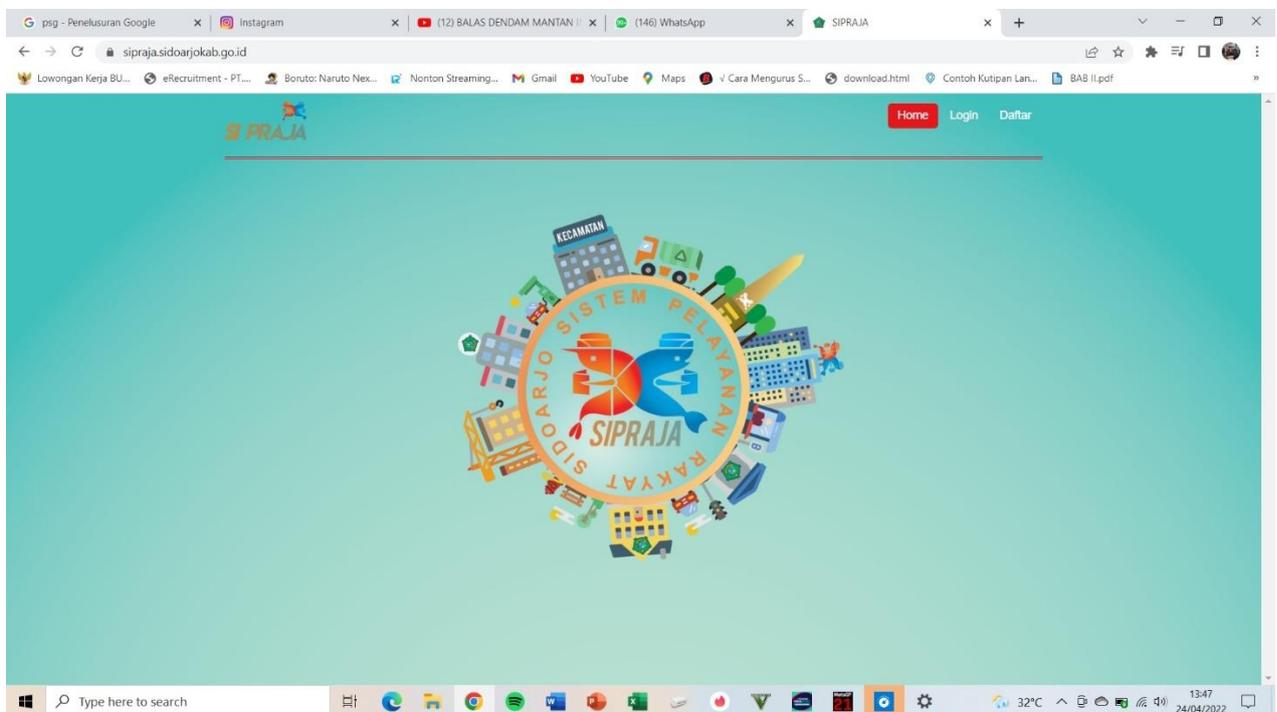


Gambar 4. 4 Tampilan Pelayanan Tipe C

B. Tata Cara Pengurusan Administratif Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

Apabila masyarakat Sidoarjo khususnya masyarakat Kecamatan Candi ingin mengurus hal administratif maka terlebih dahulu musti memiliki akun SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO. Masyarakat bisa mendaftar secara mandiri atau datang langsung ke kantor Desa / Kelurahan

atau Kantor Kecamatan maka nanti akan dibantu oleh operator yang bersangkutan untuk mendaftarkan akun. Dalam poin ini penulis akan sedikit menjabarkan bagaimana caranya untuk mendaftarkan akun sehingga harapannya bisa bermanfaat bagi masyarakat yang belum mengetahui tata caranya. Pertama – tama masyarakat perlu untuk membuka website dari aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo sebelum mendaftarkan akun.



Gambar 4. 5 Halaman Utama Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

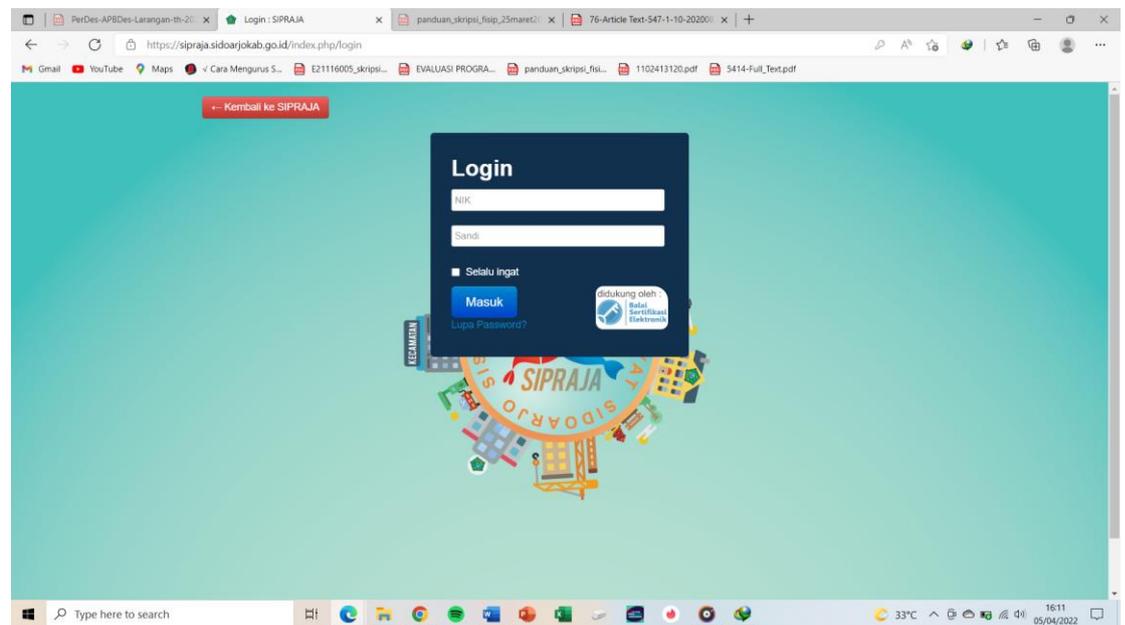
Gambar diatas merupakan tampilan halaman utama dari aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Sendiri dapat diakses melalui web browser atau internet dengan mengetik [Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo \(sidoarjokab.go.id\)](https://sidoarjokab.go.id) di kolom internet. Setelah di klik akan langsung masuk ke halaman utama seperti gambar diatas.

The image shows a web browser window displaying the registration page of the SIPRAJA system. The page title is "Daftar Pemohon". The form contains the following fields:

- NIK
- Email
- Nomor KK
- Jenis Kelamin (Dropdown: Laki-Laki)
- Nama
- Golongan Darah (Dropdown: Tidak Tahu)
- Tempat Lahir
- Agama (Dropdown: Islam)
- Tanggal Lahir
- Status Perkawinan (Dropdown: Kawin)
- No Telp
- Kewarganegaraan (Dropdown: WNI)
- Pekerjaan (Dropdown: BELUM/TIDAK BEKERJA)
- Pendidikan Terakhir (Dropdown: Tidak/Belum Sekolah)
- Alamat
- Kecamatan (Dropdown: -- PILIH KECAMATAN BERIKUT --)
- Desa (Dropdown: -- PILIH DESA/KELURAHAN BERIKUT --)

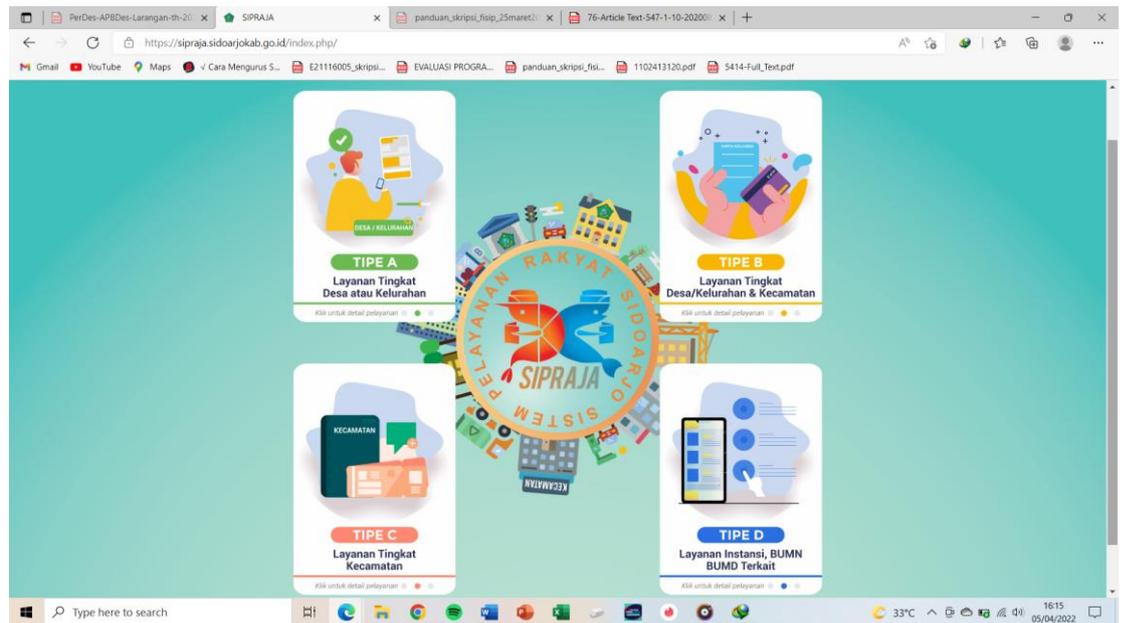
Gambar 4. 6 Halaman Pendaftaran Akun Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

Apabila belum memiliki akun anda bisa mendaftar terlebih dahulu dengan meng klik tulisan daftar di pojok kanan atas pada halaman utama. Apabila sudah di klik nantinya akan muncul tampilan seperti gambar diatas ini. Kemudian anda akan disuruh untuk mengisi identitas beserta membuat kata sandi. Setelah selesai maka Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo siap untuk digunakan.



Gambar 4. 7 Halaman Login/Masuk Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

Apabila sudah berhasil untuk mendaftar, maka Langkah yang selanjutnya adalah login atau masuk kedalam aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Tampilan dari halaman login adalah seperti pada gambar diatas. Untuk bisa Login tinggal memasukkan Nomor Indun Kependudukan di kolom (NIK) kemudian memasukkan *Password* atau kata sandi yang sebelumnya sudah dibuat saat mendaftar dan klik tombol Masuk yang berwarna Biru.



Gambar 4. 8 Halaman Pelayanan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

Apabila NIK dan Kata Sandi sudah benar dan berhasil masuk kedalam aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo akan mendapatkan tampilan seperti gambar diatas. Dimana ada 4 jenis pelayanan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan kita. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, Pada Implementator Tingkat Kecamatan Pelayanan yang bisa diakses oleh masyarakat adalah pelayanan Tipe B dan Tipe C.

4.1.2 Komunikasi

Menurut Edward III komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Komunikasi memiliki peran atau fungsi penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik. Pelaku kebijakan perlu mendapatkan informasi mengenai kebijakan publik agar dapat memahami isi, tujuan, arah, kelompok sasaran dari suatu kebijakan serta mengetahui apa yang harus dipersiapkan dan dilakukan untuk

melaksanakan kebijakan tersebut guna mencapai tujuan dan sasaran kebijakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik, faktor-faktor yang mendorong ketidakjelasan informasi biasanya dikarenakan kompleksitas kebijakan, kurangnya konsensus mengenai tujuan kebijakan publik, adanya kepentingan politik, dan kecenderungan untuk menghindari akuntabilitas para pelaku kebijakan. Pemerintah sebagai pelayan publik diharuskan dapat membuka diri dan menentukan jalur yang efektif sesuai dengan kebutuhan zaman agar dapat mengkomunikasikan kebijakan dengan lebih baik sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif dan menggali masukan atas kebijakan dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh pihak. Hal ini bertujuan untuk menjalin komunikasi dua arah antara pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan masyarakat sebagai penerima kebijakan, serta untuk menghindari keraguan dan kesalahpahaman terkait kebijakan yang berpotensi dapat menimbulkan konflik. (Widodo, 2018:97)

Dalam kaitannya dengan poin komunikasi, komunikasi sendiri terdiri dari dua macam yaitu Komunikasi secara Internal dan Komunikasi secara eksternal. Pada komunikasi internal sendiri yaitu yang melibatkan staf Kecamatan Candi sendiri tidak ada pembagian tugas secara khusus. Karena admin dari setiap bidang hanya satu orang saja.

Kemudian bila berbicara mengenai komunikasi secara eksternal yaitu komunikasi dari pihak implementator yaitu Kecamatan Candi kepada masyarakat selaku pengguna aplikasi atau pengguna layanan Sistem Pelayanan

Rakyat Sidoarjo. Komunikasi kepada masyarakat sendiri bentuknya adalah melalui sosialisasi seperti yang dijelaskan oleh Ibu Shulikah sebagai operator / admin dari Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo berdasarkan Hasil Wawancara Sebagai Berikut :

“Bentuk Komunikasi Kepada Masyarakat adalah melalui Sosialisasi atau pemberian informasi terkait layanan Administratif menggunakan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Untuk Sosialisasi sendiri biasanya pihak Kecamatan memberikan amanat kepada Desa untuk memberikan Informasi secara langsung kepada masyarakat melalui forum – forum kemasyarakatan yang melibatkan ketua RW, Ketua RT, serta tokoh masyarakat dengan harapan informasinya tersampaikan kepada masyarakat Kecamatan Candi sehingga masyarakat tau dan bisa untuk menggunakan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo untuk mengurus keperluan administratif”. (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Ibu Shulikah selaku operator Aplikasi SIPRAJA)

Dari hasil wawancara dengan Ibu Shulikah dapat dikatakan bahwasannya selama ini bentuk komunikasi dengan masyarakat adalah melalui Sosialisasi yang dilakukan oleh Desa yang kemudian menginformasikan kepada masyarakat bahwa ada aplikasi layanan yang bisa mempermudah mereka dalam hal pengurusan Administratif.

Disisi lain peneliti juga menanyakan kepada Ibu Shulikah berkaitan dengan bentuk komunikasi secara eksternal ke masyarakat selain delegasi ke Kantor Desa terkait dengan penggunaan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo dengan Hasil wawancara Seperti ini :

“Untuk Pemerintah Kecamatan Candi, kami tidak langsung turun ke masyarakat melainkan itu tugas dari Pemerintah Desa. Namun kami juga memberikan bantuan kepada masyarakat yang belum tahu, misalnya kalau mereka datang kesini dan tidak tahu menahu tentang aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo sendiri kami berikan informasi terkait dengan pendaftaran Mandiri dan nanti ada yang

membantu mengarahkan untuk menggunakan Aplikasi tersebut. Apabila nantinya masih kesulitan kami sarankan untuk datang ke Kantor Desa agar masyarakat tidak perlu jauh – jauh untuk datang ke Kantor Kecamatan. Sama saja kok, operator di desa juga sudah paham, nanti mereka juga akan membantu mengarahkan pengurusan.” (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Ibu Shulikah selaku operator Aplikasi SIPRAJA)

Dari Penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa Pemernitah Kecamatan Candi sudah melakukan bentuk komunikasi secara eksternal kepada masyarakat Kecamatan Candi melalui Perangkat – Perangkat Desa di Kecamatan Candi, kemudian juga ada komunikasi secara langsung di Kantor Kecamatan Candi apabila ada masyarakat yang datang dan belum mengetahui tentang pengurusan melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

Terkait dengan komunikasi dalam bentuk sosialisasi sendiri Implementasinya sudah berjalan dengan cukup baik dibuktikan dengan hasil wawancara dengan 2 orang informan terkait dengan proses komunikasi pada pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo dengan hasil wawancara sebagai berikut :

Informan 1 : “Kalau masalah sosialisasi saya sudah tau aplikasi ini sejak lama sih mbak, saya tahu dari Pak RT yang kebetulan waktu itu mengenalkan Aplikasi SIPRAJA ini waktu ada kumpul warga. Ya kalau ditanya pendapat saya masalah sosialisasinya ya sudah bagus sih, bahkan langsung menyentuh masyarakat lewat Pak RT. Tapi kalau informasi dari selain pak RT seperti media sosial, website, ataupun madding itu saya tidak pernah tau” (Hasil Wawancara secara langsung di Kantor Kecamatan Candi pada tanggal 18 April 2022)

Informan 2 : “hmm kalau saya sih ga dapat langsung ya sosialisasinya, saya baru tahu kalau ngurus bisa lewat aplikasi SIPRAJA ini ya dari petugas Kecamatan.

Waktu itu kan saya mau ngurus untuk pecah KK terus waktu sudah disini sama mbak petugas nya disuruh urus langsung lewat hp, pas itu saya diajarin langsung caranya sama dibantu daftar mandiri. Saran saya sih mending lebih dimassive kan aja terutama di jaman modern ini lewat medsos infonya.” (Hasil Wawancara secara langsung di Kantor Kecamatan Candi pada tanggal 18 April 2022)

Dari hasil wawancara dengan dua orang Informan tersebut dapat disimpulkan bahwasannya aspek komunikasi sudah berjalan dengan baik. Banyak masyarakat yang sudah tau tentang informasi pengurusan pelayanan administrasi melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Kemudian juga cara sosialisasi yang digunakan oleh Pemerintah Kecamatan Candi yang disampaikan langsung ke Desa sampai dengan masyarakat melalui forum – forum kemasyarakatan yang disampaikan langsung oleh ketua RW/RT sudah berjalan dengan baik.

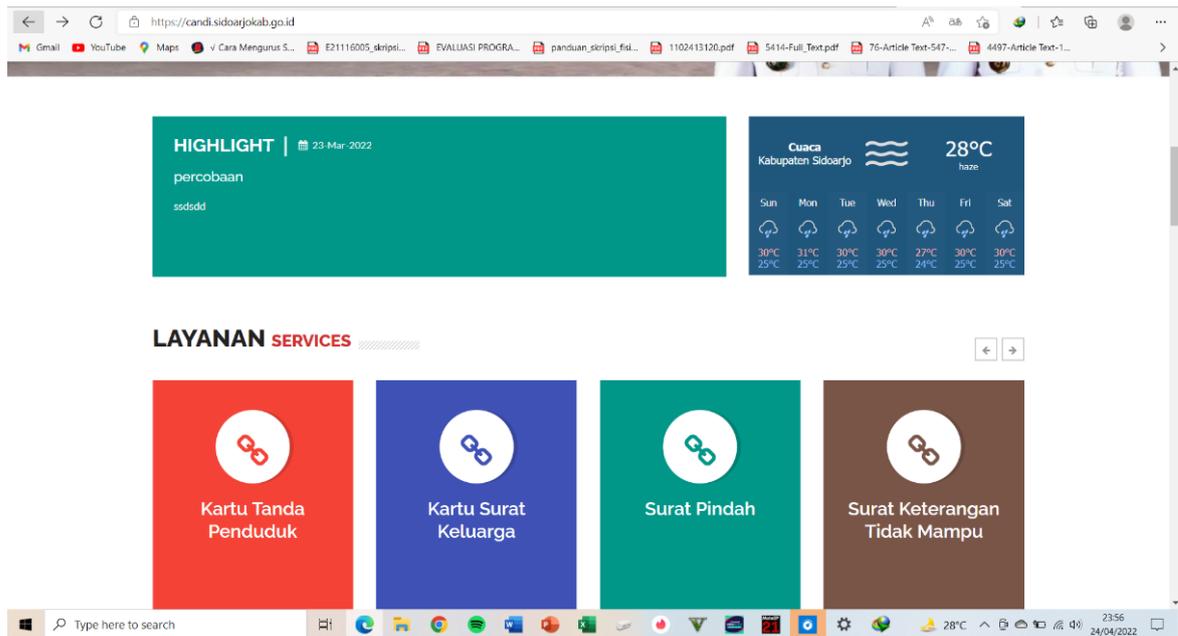
Namun juga tidak menutup ada sedikit hal yang perlu di upayakan oleh Pemerintah Kecamatan Candi ini dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat Kecamatan Candi agar lebih merata yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dimana kita tahu di era modern ini media sosial menjadi salah satu sarana yang penting dalam melakukan sosialisasi kepada khalayak umum karena memang hampir semua orang menggunakan handphone dan mempunyai media sosia. Dari situ Pemerintah Kecamatan Candi bisa memanfaatkan hal tersebut untuk mengoptimalkan sosialisasi yang ada.

Dengan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui bagaimana menggunakan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo untuk mengurus keperluan administratif ini perlu menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah

Kecamatan Candi dalam menentukan strategi agar masyarakat yang mengetahui program ini semakin banyak bahkan dengan harapan diatas 90 persen masyarakat sudah mengetahui nya.

Peneliti melihat aspek – aspek terkait alat bantu untuk memudahkan kepada masyarakat tentang penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo unntuk mengurus keperluan adminstratif ini sama sekali tidak ada. Contohnya di Mading informasi yang ada di Kantor Candi hanya membahas hal-hal yang sangat umum. Kemudian sebenarnya Pemerintah Kecamatan Candi sudah memiliki Website tersendiri yang beralamatkan di <https://candi.sidoarjokab.go.id/> namun website tersebut kurang aktif dan bahkan tidak ada informasi tentang bagaimana mekanisme pengurusan baru melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo serta info - info penting terkait Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Bahkan saat website ini diakses oleh peneliti pada hari ini (19 April 2022 Pukul 11.37) artikel terakhir yang diterbitkan oleh operator website tersebut adalah pada tanggal 23 maret 2022.

The screenshot shows a web browser displaying the website <https://candi.sidoarjokab.go.id/>. The page features a prominent red banner celebrating the 76th anniversary of Indonesian independence. On the left side of the banner, two men in white police uniforms are shown, identified as Bupati Sidoarjo H. Ahmad Muholikh, S.P. and Wakil Bupati Sidoarjo H. Sibanda, S.H. The banner text reads "DIRGAHAYU 76 TH INDONESIA" and "INDONESIA TANGGUH INDONESIA TUMBUH". The Garuda Pancasila logo is visible on the right. The website's navigation menu includes links for BERANDA, PROFIL, LAYANAN, INFO, AGENDA, and DOWNLOAD. The browser's address bar and taskbar are also visible.



Gambar 4. 9 Laman Website Kecamatan Candi

Gambar diatas merupakan tampilan dari website Pemerintah Kecamatan Candi. Jika Melihat website tersebut bagi peneliti tampilannya sudah cukup bagus dan poin-poin pemilihan subjek terlihat jelas di dalam website. Hanya saja sangat disayangkan website tersebut kurang aktif dalam menyampaikan informasi penting kepada masyarakat terutama dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah bagaimana pentingnya bagi masyarakat yang ingin mengurus keperluan administrative untuk mengetahui tentang Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

4.1.2 Sumber Daya

Edward III menyatakan bahwa faktor sumber daya memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Eduardo III, sumber daya itu mencakup sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya peralatan dan sumber daya otoritas. (Widodo, 2010:98)

Sumber daya yang menjadi fokus pada penelitian ini ada dua aspek, yaitu sumber daya manusia (yaitu Aparatur atau admin yang menjalankan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dan yang kedua adalah sumber daya anggaran dalam implementasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Pada fokus yang pertama yaitu Sumber Daya Manusia (Aparatur) terdapat 4 operator yang menjadi admin di masing – masing bidang yang ada di Kantor Kecamatan Candi. Yang pertama ada bidang Pelayanan Umum, kemudian Bidang Perekonomian, Bidang Pembangunan, dan Bidang Kesejahteraan Sosial. Pada tiap – tiap bidang tersebut hanya ada satu orang pegawai yang bertindak sebagai operator. Terkait dengan hal tersebut menurut peneliti dengan jumlah operator yang sedikit tentu saja akan mempersulit pekerjaan dari admin. Terkait dengan hal tersebut Dibuktikan Dengan Wawancara sebagai berikut :

“Sebenarnya buat saya sangat sulit mbak, karena misalnya seperti di Bidang Pelayanan Umum sendiri saya tidak hanya mengurus Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo saja, melainkan harus mengurus Aplikasi lain seperti Si Plafon milik Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL). Kemudian di satu sisi kita juga tetap menerima pelayanan secara manual yang tidak tercover didalam Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo seperti Revisi data yang keliru. Jadi sebenarnya dari yang saya tahu permasalahan di setiap Kecamatan ini rata-rata sama yaitu kurangnya Admin yang menjalankan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo”. (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Ibu Shulikah selaku operator Aplikasi SIPRAJA)

Dari Pernyataan Ibu Shulikah tersebut dapat saya katakan bahwasannya Pengimplementasian penggunaan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini masih kurang dalam hal admin / operator. Karena setiap bidang hanya

diurus oleh satu orang saja. Dan menanggapi jawaban tersebut peneliti menanyakan terkait pegawai honorer atau yang disiapkan kecamatan untuk khusus membantu dalam pengimplementasian aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini dengan hasil wawancara :

“Tidak ada mbak, selama ini yang membantu kami hanyalah mahasiswa atau siswa SMA/SMK yang melakukan praktek magang dan itupun tidak bisa membantu secara teknis karena ada kerahasiaan data yang harus dijaga dan tidak bisa diakses oleh sembarang orang.” (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Ibu Shulikah selaku operator Aplikasi SIPRAJA)

Dari pernyataan itu penulis bisa menyimpulkan bahwasannya sampai saat ini memang belum ada penambahan admin secara khusus untuk membantu kinerja admin dalam pengimplementasian Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini.

Kemudian pada poin yang kedua adalah dari Sumber Daya Anggaran, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sekertaris Camat Kecamatan Candi dari pertanyaan saya yaitu terkait dengan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini ada Alokasi Anggaran khusus yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo selaku inisiator dari program ini kepada semua implementator yang ada atau tidak dengan hasil wawancara :

“Untuk Alokasi anggaran khusus tidak ada, selama ini dalam pengimplementasian Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini sarana dan prasarana yang ada merupakan kepemilikan dari Kantor Kecamatan Sendiri, seperti Komputer, Wi-fi, Printer, dan lain sebagainya. Tidak ada alokasi dana khusus yang diberikan Pemerintah kabupaten Sidoarjo terkait dengan pengimplementasian Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini”. (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Bapak Rojul selaku Sekertaris Camat)

Dari pernyataan yang diberikan oleh Bapak Sekertaris Camat tersebut dapat peneliti simpulkan bahwasannya pelaksanaan dari segi sarana dan prasarana sudah berjalan dengan baik, hanya saja tetap membutuhkan dukungan anggaran dari pemerintah kabupaten sidoarjo terkait dengan *Upgrade* sarana dan prasarana yang ada supaya pelaksanaannya akan menjadi lebih baik lagi kedepannya.

4.1.4 Disposisi

Pengertian disposisi bila melihat dari tulisan George Edward III adalah kemauan, keinginan, dan kecenderungan para aktor kebijakan untuk menerapkan kebijakan dengan serius sehingga tujuan kebijakan dapat dilakukan. Sikap dan komitmen pemicu dengan program yang harus diimplementasikan sangat diperlukan karena setiap kebijakan mengharuskan pemicu yang memiliki kemauan atau keinginan yang solid dan komitmen tinggi untuk menggapai tujuan dari kebijakan seperti yang sudah diharapkan. (Widodo, 2018:104)

Menurut George Edward III, bilamana ingin implementasi suatu kebijakan berhasil secara efektif dan juga efisien, maka para pelaksana (pemicu) tidak hanya tahu apa yang harus dilakukan dan memiliki kemampuan untuk melaksanakan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus memiliki kemauan untuk mengimplementasikan politik. Terdapat tiga unsur utama yang mempengaruhi kemampuan dan kemauan aparat pelaksana untuk melaksanakan suatu kebijakan, antara lain pengetahuan (kognisi) yaitu seberapa jauh pemahaman pelaksana terhadap suatu kebijakan, arah respon

atau tanggapan dari para pelaksana terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan yang berupa penerimaan, ketidakpastian ataupun penolakan pelaksana dalam menyikapi kebijaksanaan serta intensitas respons pelaksana terhadap suatu kebijakan. (Widodo, 2018:104-105)

Disposisi pada aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo digambarkan menjadi bagaimana sikap dan respon daripada pelaksana kebijakan program ini terhadap program atau kebijakan serta pengambilan keputusan apabila terdapat masalah pada aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Pertama, pelaksana menganggap pengurusan surat secara manual lebih mudah. Jika menggunakan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, ketika terjadi kesalahan dan surat sudah ditanda tangani oleh Bapak Camat, maka operator harus mengulangi dari awal lagi, mulai dari pengisian data, dan sebagainya.

Waktu yang diperlukan ketika pemrosesan data dengan cara manual juga dianggap lebih cepat. Hal tersebut berdasarkan pernyataan pak Rokhim selaku operator Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo pada Bidang Perekonomian sebagai berikut :

“Untuk pengurusan, dalam pemrosesan saya akui lebih mudah dan lebih cepat secara manual mbak, kenapa begitu? Karena Ketika semua syarat sudah lengkap dan sudah dikumpulkan ke kita langsung kita cek ditempat, kalau ada yang salah atau kurang tinggal Kembali lagi, kalau datanya sudah benar langsung kita naikkan ke Kasubid dan dinaikkan ke pak Camat. Kalau lewat Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini leren ngecek satu2, belum lagi kalau koneksi lagi buruk tidak tergarap – garap itu mbak malah jadinya stuck atau macet. Cuman memang keuntungannya kita ga perlu nunggu tanda tangan pak camat. Pak Camat bisa tanda tangan dimanapun dan kapanpun melalui Handphone beliau. Kalau masih system manual ya nunggu sampai pak Camat longgar dulu, bahkan nunggu tanda tangan bisa lebih dari 3 hari”. (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Bapak Rokhim selaku operator Aplikasi SIPRAJA)

Dari pernyataan Bapak Rokhim tersebut peneliti dapat mengatakan bahwa proses disposisi menjadi lebih mudah dengan adanya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, telah memudahkan dalam proses penandatanganan dokumen, admin tidak perlu menunggu Kepala Kecamatan Candi berada di lokasi karena tanda tangan dilakukan secara virtual.

Poin yang kedua adalah pengambilan keputusan apabila ada masalah dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini ketidaktahuan atau miss informasi yang dialami oleh masyarakat merupakan suatu problem yang harus dihadapi oleh implementator dari Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini salah satu contohnya adalah ketika warga akan melakukan pengurusan surat dan warga tidak mengetahui adanya program Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, maka admin akan memberikan penjelasan kepada warga yang bersangkutan mengenai aplikasi tersebut, selain itu, warga juga akan dibantu dalam proses pendaftaran dan diberikan tutorial singkat cara mengurusnya.

Kemudian terkait dengan waktu pemdisposisian surat yang diajukan oleh masyarakat secara SOP sendiri memerlukan waktu 1 x 24 jam untuk proses verifikasi berkas setelah berkas di upload hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara sebagai berikut :

“Untuk proses verifikasi data yang diurus sampai dengan tanda tangan persetujuan dari Pak Camat memerlukan waktu setidaknya 1 x 24 jam. Waktu tersebut merupakan SOP yang sudah ditetapkan dan disepakati di seluruh Kecamatan di Sidoarjo.” (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Ibu Shulikah selaku operator Aplikasi SIPRAJA)

Dari pernyataan Ibu Shulikah tersebut dapat dikatakan bahwasannya secara SOP proses verifikasi sampai dengan persetujuan tanda tangan Kepala Kecamatan Candi memerlukan waktu 1 x 24 jam namun dalam pelaksanaannya terkadang terdapat kendala terutama bila permintaan pengajuan sedang banyak – banyaknya, seperti pada hasil wawancara berikut ini :

“untuk proses verifikasi 1 x 24 jam ini mbak dalam proses pelaksanaannya sudah bisa dikatakan berhasil, mungkin ada sedikit keterlambatan apabila permintaan sedang banyak – banyaknya tapi untuk disposisi sendiri apabila sudah di verifikasi berkasnya maka tidak sampai 24 jam sudah selesai dan ditanda tangani Pak Camat. Tapi kalau sedang ramai – ramainya y akita usahakan tidak sampai 3 x 24 jam, dan selama ini bekum pernah sih sampai 3 hari kerja. Paling lama 2 hari dan itu pun kami operator haarus lembur sampai tengah malam untuk memverifikasi data yang di upload. Kalau sudah di Verifikasi proses tanda tangan Pak Camat sangat cepat. (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Ibu Shulikah selaku operator Aplikasi SIPRAJA)

Pernyataan dari Ibu Shulikah tersebut menggambarkan bahwasannya proses disposisi sudah cukup baik dan diperkuat dengan hasil wawancara dengan 2 informan yaitu sebagai berikut :

Informan 1 : “Proses pengurusan lewat Aplikasi ini sih menurut saya cepet banget ya, saya saja ga sampe sehari sudah selesai. Tadi Malem saya ngupload semua dokumen, pagi tadi jam 10an udah ada pemberitahuan berkasnya sudah bisa dicetak mandiri atau dicetakkan pihak kecamatan. Hari ini saya datang kesini untuk mengambil hasilnya karena kebetulan saya tidak punya Printer dan rumah saya juga dekat sini. (Hasil Wawancara secara langsung di Kantor Kecamatan Candi pada tanggal 18 April 2022)

Informan 2 :”Kalau Menurut saya ya mbak, proses pengurutan lewat Aplikasi SIPRAJA ini cepet banget mbak. Gak ada sehari. Emang dari dulu harusnya kayak gini. Jadi kita gak perlu bolak – balik ngurus surat berhari – hari

malah kadang udah jauh – jauh kesini suratnya belum selesai, mana gak ada kepastian lagi. Tapi baguslah sekarang sistemnya sudah bagus dan bermanfaat buat saya dan masyarakat lainnya.” (Hasil Wawancara secara langsung di Kantor Kecamatan Candi pada tanggal 18 April 2022)

Dari pernyataan kedua informan tersebut semakin menguatkan bahwasannya pelaksanaan pada aspek komunikasi sudah berjalan dengan baik.

4.1.5 Struktur Birokrasi

Menurut George Edward III dalam tulisannya tentang implementasi kebijakan publik, Dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan belum efektif karena inefisiensi struktur birokrasi. Struktur birokrasi mencakup aspek - aspek seperti struktur organisasi, pembagian otoritas, hubungan antara unit organisasi dalam organisasi yang dipertanyakan dan hubungan organisasi dengan organisasi eksternal. Maka dari itu, struktur pada tatanan birokrasi ini mencakup dimensi fragmentasi dan prosedur operasi standar yang akan memfasilitasi dan menyatukan tindakan para pemicu kebijakan untuk melaksanakan apa tugas mereka. (Widodo, 2018:106)

Dalam poin struktur Birokrasi menggambarkan bagaimana urutan – urutan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini mulai dari tingkat yang tertinggi atau inisiator dari program aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini sampai dengan ke tingkat pelaksana atau implementatornya. Berikut merupakan hasil wawancara terkait dengan struktur birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo :

“Struktur Birokrasi pada pelaksanaan Aplikasi SIPRAJA ini mbak awal mulanya adalah dari pemerintah kabupaten Sidoarjo bagian sekretariat Daerah bidang Pemerintahan. Orang-orang disana mempunyai ide inovatif dalam mempermudah pelayanan publik di era covid 19 ini, akhirnya lahirlah SIPRAJA ini tahun 2019 bulan Sembilan waktu itu di launching sama Bupati sebelumnya Pak Saipul. Kemudian Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menyerahkan tanggung jawab untuk menjakankan sistem ini kepada Dinas Komunikasi dan Informasi kabupaten Sidoarjo, yang diberikan tanggung jawab untuk menjadi fasilitator bagi semua pelaksana. Pelaksana dari Aplikasi ini sendiri adalah seluruh Organisasi Perangkat Daerah mulai dari Dinas tingkat Kabupaten, seluruh Pemerintah Kecamatan dan Seluruh Pemerintah Desa. Semuanya mempunyai tugas dan perannya masing – masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Bapak Sirojul selaku Sekertaris Kecamatan Candi)

Dari penjelasan Bapak Rojul tersebut dapat disimpulkan bahwasannya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini awal mulanya adalah di inisiasi oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada Sekretariat Daerah Bidang Pemerintahan, kemudian yang diberikan tanggung jawab untuk memberikan pelatihan dan pengarahan kepada setiap implementator yang ada adalah Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sidoarjo. Sementara Implementator dari Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini sendiri adalah Dinas – Dinas terkait yang ditunjuk, kemudian seluruh Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, dan Seluruh Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.

4.1.5 Penilaian Masyarakat Kecamatan Candi Terhadap Aplikasi SIPRAJA.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi menggunakan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau yang biasa di sebut dengan SIPRAJA perlu di

ketahui bahwasannya penilaian masyarakat candi sebagai pihak yang diberikan pelayanan oleh pelaksana sangatlah penting untuk mengetahui seberapa baik aplikasi ini sudah berjalan dengan baik atau belum.

Untuk penilaian terhadap aplikasi SIPRAJA peneliti memberikan angket kepada 25 orang yang berdomisili di Kecamatan Candi dan sudah pernah mengurus keperluan administratif dengan menggunakan aplikasi SIPRAJA. Dari kedua puluh orang responden tersebut nantinya akan peneliti jabarkan berdasarkan Usia, Pendidikan Terakhir, pekerjaan, dan Jenis Kelamin. Para Responden diberikan angket atau kuisisioner yang berisi poin sebanyak 12 poin yang terkait dengan aplikasi SIPRAJA, kemudian responden perlu memberikan tanda silang (x) kedalam kolom indikator penilaian terhadap aplikasi SIPRAJA, dan Indikator penilaian oleh warga Candi tersebut dibagi menjadi 5 yaitu Sangat Baik, Baik, Cukup, Tidak Baik, dan Sangat Tidak Baik.

Untuk Metode penskoran sendiri, peneliti menggunakan metode skala Likert dimana tiap indikator penilaian memiliki point masing masing, yaitu 1 untuk Sangat Tidak Baik, 2 Untuk Tidak Baik, 3 Untuk Cukup, 4 Untuk Baik, dan 5 Untuk Sangat Baik. Dari Point yang terlihat nanti, bahwasannya bisa dijadikan acuan untuk mengetahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap adanya aplikasi SIPRAJA ini dalam memudahkan urusan administratif mereka.

1. Deskripsi Hasil Penelitian

A. Identitas Responden

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	12
2	Perempuan	13
TOTAL		25

Tabel Diatas merupakan data Responden yang diberikan kuisisioner oleh peneliti. Terdapat 25 kuisisioner yang dibagikan kepada 25 orang dengan rincian Laki-laki sebanyak 12 orang dan perempuan sebanyak 13 orang. Dari kesemua responden tersebut menjawab semua angket dengan baik dan tidak meninggalkan point kosong sama sekali,

B. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	0
2	Karyawan Swasta	7
3	Wiraswasta	4
4	IRT/Tidak Bekerja	9
5	Pelajar/Mahasiswa	4
6	Sopir	1
TOTAL		25

Pada Point yang tertera dalam table diatas, merupakan kategori pekerjaan yang dimiliki oleh responden. Terdapat 6 jenis pekerjaan yang peneliti masukkan kedalam kategori pekerjaan untuk para responden. Yaitu PNS,

Karyawan Swasta, Wiraswasta, Ibu Rumah Tangga/Tidak Bekerja, Pelajar/Mahasiswa, dan yang terakhir Sopir. Pada Pegawai Negeri Sipil kebetulan tidak ada respondennya, kemudian responden yang bekerja sebagai karyawan swasta adalah sebanyak 7 orang, kemudian ada yang bekerja sebagai pengusaha atau wiraswasta yaitu sebanyak 4 orang, kemudian terdapat 9 orang yang termasuk dalam kategori ibu rumah tangga ataupun tidak memiliki pekerjaan, kemudian ada 4 orang pelajar dan mahasiswa, dan yang terakhir 1 orang sopir.

C. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

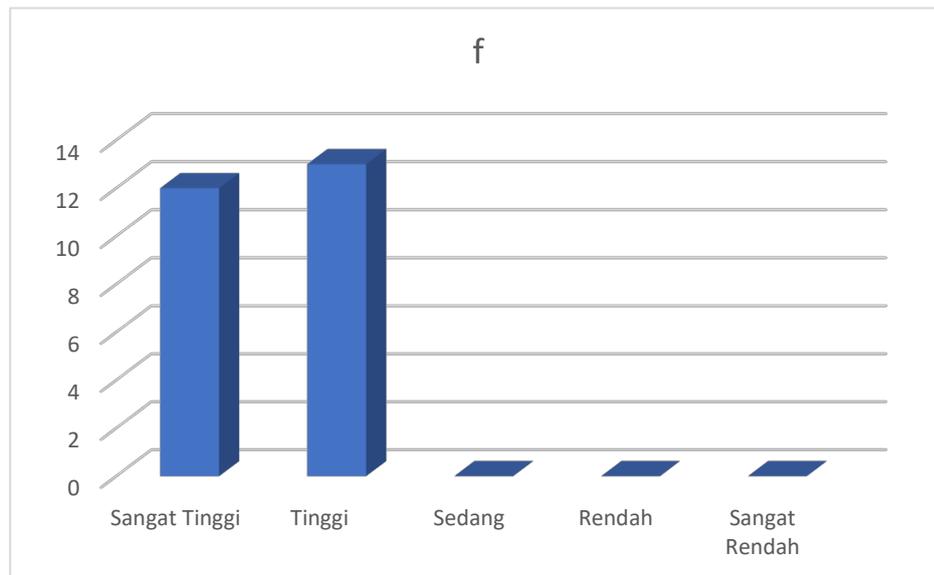
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SD	5
2	SMP	4
3	SLTA/SMK	10
4	S1	1
5	S2	0
6	S3	0
7	Tidak Tamat	5
TOTAL		25

Pada Tabel 4.3 diatas mengkategorikan seluruh responden dari Pendidikan terakhir. Ada 7 kategori yang dimasukkan oleh peneliti yaitu dari SD, SMP, SLTA/SMK, S1, S2, S3, dan yang terakhir tidak tamat sekolah. Dari Responden yang ada terdapat 5 orang yang memiliki Pendidikan terakhir SD, kemudian 4 orang dengan Pendidikan terakhir SMP, kemudian 10 orang dengan Pendidikan terakhir SLTA/SMK, Kemudian 1 orang dengan Pendidikan terakhir S1, dan 0 orang dengan Pendidikan S2 dan S3 dan yang terakhir 5 orang dengan Pendidikan terakhir

tidak tamat sekolah. Dari keseluruhan responden yang ada yang terbanyak adalah responden dengan Pendidikan terakhir SLTA atau SMK kemudian yang paling sedikit adalah dari lulusan S1 atau Sarjana tingkat 1.

Penskoran menggunakan metode ini nantinya akan dibagi kedalam 5 kategori, yaitu Sangat Tinggi, Tinggi, Sedang, Rendah, dan Sangat Rendah. Untuk menentukan bagaimana Aplikasi SIPRAJA termasuk bagus atau tidak berdasarkan angket yang sudah diisi oleh 25 responden yang terpilih dapat dilihat dari skor akhirnya. Kemudian hasil penghitungan angket yang dilakukan peneliti mengacu pada interval nilai yang sudah dibuat yaitu kategori nilai Sangat Tinggi adalah 50,4-60, kemudian kategori Tinggi adalah 41,8-50,4, kemudian kategori sedang yaitu 32,2-40,8, kemudian kategori rendah yaitu 22,6-31,2 dan yang terakhir adalah kategori sangat rendah yaitu 12-21,6.

Hasil dari analisis angket yang sudah dibagikan kepada seluruh responden menunjukkan hasil yang positif dimana dari 25 responden yang ada nilai akhir yang keluar ada pada kategori Tinggi dan Sangat Tinggi, Nilai Tertinggi dari keseluruhan adalah 58 dari 60 dan nilai terendah adalah 45 dari 60. Dengan penjabaran 13 responden mendapatkan nilai Tinggi dan 12 Responden mendapatkan nilai Sangat Tinggi. Dari Hasil tersebut dapat dikatakan bahwasannya aplikasi SIPRAJA ini sudah berjalan dengan baik dan benar-benar memberikan dampak yang positif bagi masyarakat Sidoarjo terkhusus masyarakat Candi yang Menjadi Subjek dalam penelitian ini. Sementara untuk hasilnya akan penulis berikan dibawah tulisan ini dalam bentuk gambar diagram seperti berikut :



Gambar 4. 10 Grafik Jumlah Poin Pada Penilaian Aplikasi SPRAJA Oleh Masyarakat Kecamatan Candi

Gambar tersebut merupakan hasil dari penjumlahan atau penskoran yang sudah dilakukan oleh peneliti. Sementara untuk rincian atau detail skornya akan peneliti berikan dalam lampiran penelitian ini.

4.2 Faktor - faktor penghambat dalam program Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

Pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Sistem Pelayanan Rakyat sidoarjo sangat erat kaitannya dengan implementasi. Oleh karena itu menjadi alasan peneliti untuk mengadopsi teori pengImplementasian Kebijakan Publik milik George Edward III yang melihat keberhasilan suatu pelaksanaan sebuah program atau kebijakan melalui 4 aspek penting yaitu (1) Aspek Komunikasi, (2) Aspek Sumber Daya, (3) Aspek Disposisi, dan (4) Aspek Struktur Birokrasi.

Sebelum menentukan poin – poin yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan administrasi melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo penulis terlebih dahulu memberikan pertanyaan kepada pihak terkait. Dari Situlah peneliti bisa

menyimpulkan bahwasannya sumber daya menjadi Aspek utama dalam faktor penghambat pelaksanaan program ini.

4.2.1 Sarana dan Prasarana

Pekerjaan kantor yang padat membutuhkan dukungan sarana yang memadai. Sarana kantor sebagai bagian integral dari keseluruhan kegiatan atau aktivitas kerja yang mempunyai fungsi dan peran dalam mencapai tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian sarana adalah “segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat mencapai tujuan atau maksudnya”. (KBBI , 2008:127)

Sarana kantor sangat berperan penting dalam proses pelaksanaan kegiatan kantor. Sarana kantor sebagai alat atau benda bergerak secara langsung digunakan dalam proses penyelesaian tugas dan pekerjaan kantor. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah Pasal 1 juga menjelaskan bahwa:

Sarana kerja kantor adalah suatu fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan pemerintah daerah dalam pencapaian sarana yang ditetapkan, antara lain: ruangan kantor, perlengkapan kerja dan kendaraan dinas.

Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sarana kantor merupakan suatu fasilitas pelengkap berupa barang atau benda bergerak secara langsung dapat digunakan untuk memudahkan pelaksanaan proses kegiatan kantor dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Contoh sarana kantor seperti meja, kursi, tempat penyimpanan dokumen, mesin-mesin kantor, peralatan atau perlengkapan kantor dan lain sebagainya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian prasarana adalah “segala yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses”. Dengan demikian prasarana kantor dapat diartikan sebagai fasilitas benda (barang tidak bergerak) yang digunakan untuk menunjang sarana kantor dalam mencapai tujuan usaha atau organisasi. (KBBI , 2008: 1099)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Saran dan Prasarana kerja Pemerintah Daerah Pasal 1 juga menjelaskan bahwa:

Prasarana kantor adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi menunjang terselenggaranya suatu proses kerja aparatur dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, seperti gedung kantor, rumah jabatan dan rumah instansi. Prasarana ini merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam kegiatan sifatnya permanen atau tetap seperti gedung, lapangan, aula dan sebagainya dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa prasarana kantor merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai penunjang pelaksanaan proses kegiatan kantor yang bersifat permanen atau tetap. Contoh prasarana kantor seperti tanah, gedung dan ruangan kantor.

Kebutuhan sarana dan prasarana kantor sangat banyak. Pengelolaan sarana dan prasarana kantor mempunyai peranan yang sangat penting bagi terlaksananya aktivitas kerja pegawai. Pengelolaan sarana dan prasarana kantor yang baik, efisien, dan efektif, mutlak diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Suatu kantor dalam melakukan pekerjaan kantor membutuhkan dukungan sarana dan prasarana kantor yang memadai, agar tujuan pelaksanaan pekerjaan kantor dapat tercapai dengan optimal. Kantor yang baik tentunya

memiliki sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan kerja yang optimal.

Siagian Sondang P. (1992: 249) menyatakan bahwa “Pengelolaan sarana dan prasarana kantor adalah kegiatan operasional yang terlaksana dengan lancar, efisien, efektif, dibutuhkan sarana tertentu yang harus tersedia dalam jumlah yang tepat, mutu yang dapat diandalkan jenis yang sesuai dengan kebutuhan serta tersedia pada waktu yang tepat”. (Sondang P, 1992: 249)

Sarana dan Prasarana pada pelayanan administrasi melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo pada Kecamatan Candi menurut peneliti berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian sudah ada dan bisa dijalankan. Hanya saja masih ada yang kurang seperti koneksi internet yang kurang maksimal sehingga menjadi permasalahan dalam pengurusan surat melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Peneliti sempat bertanya kepada pak Rokhim selaku operator atau admin dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di bidang Perekonomian dengan pertanyaan bagaimana sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi dengan hasil wawancara :

“Untuk sarana dan prasarana seperti computer menurut saya sudah cukup memadai, tidak ada masalah, yang ada hanya masalah koneksi internet saja. Terkadang saking lemotnya koneksi internet membuat kita tidak bisa memverifikasi berkas yang sudah diupload oleh masyarakat sehingga pemrosesannya menjadi sedikit lebih lama”. (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Bapak Rokhim selaku operator Aplikasi SIPRAJA)

Dari Pernyataan Bapak Rokhim tersebut dapat peneliti simpulkan bahwasannya sarana dan prasarana terkait pengimplementasian aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di kecamatan candi memiliki permasalahan pada koneksi internet. Seperti yang kita tahu koneksi internet sendiri menjadi hal yang sangat mutlak bagi perangkat yang berhubungan dengan *Online*. Sehingga perlu menjadi perhatian bagi pelaksan untuk pengadaan Wifi yang memiliki kecepatan lebih baik agar pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini bisa berjalan lebih baik lagi kedepannya.

4.2.2 Koordinasi Antar Lembaga

Koordinasi adalah usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda, agar kegiatan dari pada bagian-bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal, agar memperoleh hasil secara keseluruhan. Koordinasi terhadap sejumlah bagian-bagian yang besar pada setiap usaha yang luas dari pada organisasi demikian pentingnya sehingga beberapa kalangan menempatkannya di dalam pusat analisis. Koordinasi yang efektif adalah suatu keharusan untuk mencapai administrasi/manajemen yang baik dan merupakan tanggung jawab yang langsung dari pimpinan. Koordinasi dan kepemimpinan tidak bisa dipisahkan satu sama lain oleh karena itu satu sama lain saling mempengaruhi. Kepemimpinan yang efektif akan menjamin koordinasi yang baik sebab pemimpin berperan sebagai koordinator. Menurut Jame D. Mooney,

mendefinisikan koordinasi yaitu sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan di dalam mencapai tujuan bersama.

Setelah mempelajari arti, definisi, dan ciri-ciri koordinasi, maka pada hakikatnya koordinasi dapat dijelaskan sebagai berikut : (Handyaningrat,1982): Koordinasi adalah akibat logis dari pada adanya prinsip pembagian habis tugas di mana setiap satuan kerja (unit), hanyalah melaksanakan sebagian tugas pokok organisasi secara keseluruhan, Koordinasi timbul karena adanya prinsip fungsional di mana setiap satuan kerja (unit), hanyalah melaksanakan sebagian fungsi dalam suatu organisasi, Koordinasi juga akibat adanya rentang/jenjang pengadiln (span of control), di mana pimpinan wajib membina, membimbing, mengarahkan, dan mengendalikan berbagai kegiatan/usaha yang dilakukan oleh sejumlah bawahan di bawah wewenang dan tanggung jawabnya, Koordinasi sangat diperlukan dalam suatu organisasi yang besar dan kompleks, di mana berbagai fungsi dan kegiatan harus dilakukan oleh berbagai satuan kerja (unit) yang harus dilakukan secara terpadu dan simultan (sinkron), Koordinasi juga sangat diperlukan dalam suatu organisasi yang dibentuk berdasarkan atas prinsip jalur ini dan staf, karena kelemahan yang pokok dalam bentuk organisasi ini ialah masalah koordinasi, Koordinasi hanya dapat berhasil dengan bantuan sarana komunikasi yang baik. Oleh karena itu komunikasi administrasi yang disebut hubungan kerja memegang peranan yang sangat penting tercapainya koordinasi. Sebagaimana telah disebutkan di atas bahwa Koordinasi adalah hasil akhir dari pada hubungan kerja (Komunikasi) dan Pada hakikatnya koordinasi adalah

perwujudan dari pada kerja sama, saling membantu dan menghargai/menghayati tugas dan fungsi serta tanggung jawab masing-masing. Hal ini disebabkan karena setiap satuan kerja (unit) dalam melaksanakan kegiatannya, tergantung atau interdependensi inilah yang mendorong diperlukan adanya kerja sama.

Dalam administrasi Pemerintah, koordinasi dimaksudkan untuk menyerasikan dan menyatukan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pimpinan dan kelompok pejabat pelaksana. Suatu tindakan pelaksanaan yang terkoordinasikan berarti kegiatan kelompok pejabat baik pimpinan dan para pelaksanaan menjadi serasi, seirama dan terpadu dalam pencapaian tujuan bersama. (Handayani, 1982).

Berdasarkan atas hubungan antara pejabat yang mengkoordinasikan dengan pejabat yang dikoordinasikan, maka dapat dibedakan 2 (dua) jenis koordinasi, yaitu: Koordinasi Internal dan Koordinasi Eksternal. Koordinasi Internal terdiri atas Koordinasi Vertikal, Koordinasi Horizontal, dan Koordinasi Diagonal dan Koordinasi Eksternal termasuk koordinasi fungsional. Dalam koordinasi Eksternal terdiri atas Horizontal dan Diagonal.

Sekalipun pada umumnya telah disadari pentingnya koordinasi dalam proses administrasi/management Pemerintah, tetapi kenyataan dalam praktek tidak jarang terdapat berbagai masalah yang menyebabkan kurang efektifnya pelaksanaan koordinasi yang diperlukan, sehingga pencapaian sasaran/ tujuan tidak selalu berjalan sebagaimana yang diharapkan. (Handayani, 1982)

Adapun berbagai faktor yang dapat menghambat tercapainya koordinasi itu adalah sebagai berikut: (Handyaningrat, 1982):

- a. Hambatan-hambatan dalam koordinasi vertikal (struktural). Dalam koordinasi vertikal (struktural) sering terjadi hambatan-hambatan, disebabkan perumusan tugas, wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap satuan kerja (unit) kurang jelas.
- b. Hambatan-hambatan dalam koordinasi fungsional. Hambatan-hambatan yang timbul pada koordinasi fungsional, baik yang horizontal maupun diagonal, disebabkan karena antara yang mengkoordinasi dengan yang dikoordinasikan tidak terdapat hubungan hirarkhis (garis komando).

Salah satu kewenangan penting dari Kepala Wilayah yaitu kewenangan untuk menjalankan koordinasi atau kegiatan antara Instansi Vertikal dengan Dinas Daerah, baik dalam perencanaan maupun dalam pelaksanaan untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. (Soejito, 1981)

Betapa pentingnya arti koordinasi dalam pemerintahan dapatlah dirasakan bila kita perhatikan dalam pengaruh yang berbeda yang didapatkan dalam dinas-dinas umum, dan berapa banyak orang dinas itu terbagi biasanya sering kali adanya kepentingan dalam dinas itu yang nampaknya saling bertentangan. Akan tetapi orang sekaligus dapat mengerti pula bahwa masalah koordinasi itu merupakan salah satu dari problema - problema pemerintahan yang sangat penting. Tugas koordinasi ini, sejak masa pemerintahan Hindia Belanda dahulu sampai kini selalu diletakkan dipundak Kepala Wilayah yang

tidak hanya bertugas untuk mengkoordinasikan antara Instansi Vertikal dan Dinas Daerah.

Dalam mengkoordinasikan kegiatankegiatan Instansi Vertikal , begitu juga antara Instansi Vertikal denganPemerintahanDaerah, dan Kepala Daerah harus selalu memperhatikan dan tidak boleh bertindak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Berhubungan dengan diberikannya tugas koordinasi kepada Wilayah, maka Instansi Vertikal berada di bawah koordinasi Kepala Wilayah selaku Wakil Pemerintah. Dalam hubungan itu, maka Instansi-instansi Vertikal wajib melaporkan segalarencanadankegiatanuntukmemberikan keterangan yang diminta dan mematuhi petunjuk-petunjuk umum yang diberikan oleh Kepala Wilayah. (Soejito,1981)

Koordinasi Pemerintahan adalah suatu kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang harus ditujukan ke arah tujuan yang hendak di capai yaitu yang telah ditetapkan menjadi garis-garis besar haluan Negara dan garisgaris besr haluan pembangunan baik untuk tigtat pusat ataupun untuk tingkat daerah, Guna menuju kepada sasaran dan tujuan itu gerak kegiatan harus ada pengendalian sebagai alat untuk menjamin langsungnya kegiatan. Yang dimaksud pengendalian disini adalah kegiatan untuk menjamin kesesuaian karya dengan rencana, program, perintahperintah, dan ketentuan-ketentuan lainnya yang telah ditetapkan termasuk tindakantindakan korektif terhadap ketidakmampuan atau penyimpangan. Proses pengendalian menghasilkan data-data dan fakta-fakta baru yang terjadi dalam pelaksanaan, ini semua

berguna bagi pimpinan perencanaan di pelaksanaan. Apa yang telah direncanakan, diprogramkan tidak selalu cocok dengan kenyataan operasionalnya dalam rangka inilah pengendalian berguna sekali bagi perencanaan selanjutnya. Selama pekerjaan berjalan, pengendalian digunakan sebagai pejaga dan pengamanan. Dalam hal ini pengendalian berguna bagi keperluan koreksi pelaksanaan operasional, sehingga tujuan haluan tidak menyimpang dari rencana.

Koordinasi dalam pelaksanaan suatu rencana, pada dasarnya merupakan salah satu aspek dari pengendalian yang sangat penting. Koordinasi disini adalah suatu proses rangkaian kegiatan menghubungkan, bertujuan untuk menyelaraskan tiap langkah dan kegiatan dalam organisasi agar tercapai gerak yang tepat dalam mencapai sasaran dan tujuantujuan yang telah ditetapkan, selain sebagai suatu proses, koordinasi itu dapat juga diartikan sebagai suatu pengaturran yang tertib dari kumpulan/gabungan usaha untuk menciptakan kesatuan tindakan. Maka koordinasi pemerintahan merupakan pengaturran yang aktif, bukan pengaturran yang pasif berupa membuat pengaturran terhadap setiap gerak dan kegiatan hubungan kerja antara beberapa pejabat pemerintah baik pusat maupun daerah serta lembaga-lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas kewajiban dan wewenang yang saling berhubungan satu sama lain, dimana pengaturran bertujuan untuk mencegah terjadinya kesimpangsiuran dan saling tumpangtindih kegiatan yang mengakibatkan pemborosan-pemborosan dan pengaruh yang tidak baik terhadap semangat dan tertib kerja.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2008). Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (Public Services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (Public Services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (Welfare State).

Prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses, dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Proses dan prosedur itulah yang harus disusun secara rapi dan teliti, disertai semua perangkat yang dituntut dalam proses itu. Prosedur itu harus terinci, dan harus diikuti, baik oleh yang melayani maupun oleh yang dilayani. Jadi yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga yang ingin dipuaskan. Pelaksanaan pelayanan sebagai suatu proses, unsur proses layanan terdiri atas : (1) tugas layanan, (2) prosedur layanan, (3) kegiatan layanan, (4) dan pelaksana layanan. Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena ke empatnya akan membentuk proses kegiatan. (Moenir, 2000:186).

Supaya pelayanan umum dapat berfungsi perlu dilandaskan oleh kesadaran akan tugas, tanggung jawab dan timbang rasa yang tinggi, agar tugas layanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan. Dalam hubungan ini khusus Pegawai Negeri akan kedudukannya dalam Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia selaku abdi negara dan abdi masyarakat.

Keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat tergantung pada pemberian pelayanan tersebut, ini dapat dikaji melalui mutu dan kualitas layanan tersebut, mutu dan kualitas layanan biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

a. Faktor Kesadaran.

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang, dengan adanya kesadaran terhadap tugas yang diemban, maka akan membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan tugas pekerjaannya. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun dalam penerapannya memiliki perbedaan sedikit, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung itu ialah sistem, prosedur, dan metode.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Dalam kaitannya dengan optimilisasi pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan, maka sulit diharapkan mereka akan memberikan layanan yang maksimal jika tingkat pendapatannya tidak memenuhi kebutuhan minimalnya. Artinya petugas dapat saja melalaikan tugasnya untuk mencari tambahan penghasilan lain, maka dengan demikian tugas pelayanan akan terabaikan.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan menunjukkan pada pengertian seseorang dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang di harapkan. Sementara keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas / pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian tersebut dapat diperjelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelayanan masyarakat adalah kepuasan masyarakat. Suatu sasaran yang cukup sederhana, mudah diucapkan tetapi tidak mudah untuk mencapainya, mengingat ukuran kepuasan setiap orang berbeda-beda. Namun demikian bukan berarti tidak ada indikator umum yang bisa dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat. Indikator itu adalah masyarakat dapat menerima perlakuan dan hasil layanan dengan kegembiraan dan keikhlasan. Dalam konteks ini kepuasan mempunyai dua komponen besar yaitu: komponen layanan dan komponen modul. Dalam komponen layanan, beberapa hal pokok yang harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan adalah tingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat serta keramah tamahan.

Pada koordinasi antar Lembaga ini berkaitan erat dengan aspek komunikasi. menjadi satu kendala yang musti jadi perhatian bagi pemerintah pusat

(Kabupaten Sidoarjo) terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Rojul selaku Camat Kecamatan Candi terkait dengan kendala atau hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini beliau mengatakan bahwasannya :

“Permasalahan koordinasi dari atas menjadi hal yang harus diperhatikan. Dimana Ketika Sistem / server dari pusat down maka pelayanan melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo juga akan berhenti. Selama ini yang tidak ada adalah komunikasi dari pusat (pemkab sidoarjo) selaku inisiatornya Ketika ada trouble berupa server down tidak dijelaskan kepada kami selaku implementatornya. Menurut saya mestinya ada koordinasi yang baik disitu, seperti penyampaian informasi kepada implementator sampai dengan masyarakat yang mengurus. Karena dengan adanya server down tidak memberikan kepastian kepada masyarakat sampai kapan aplikasi tidak dapat digunakan”. (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Bapak Rojul selaku Sekertaris Kecamatan Candi)

Dari Pernyataan Bapak Rojul tersebut dapat disimpulkan bahwasannya koordinasi antar Lembaga sangatlah penting, supaya lebih mempermudah dan memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat yang mengurus agar mendapatkan kepastian sampai kapan mereka tidak dapat mengurus.

4.3 Upaya Pemerintah Kecamatan Candi mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

4.3.1 Pemanfaatan Sumber Daya Secara Maksimal

Sumber daya menjadi salah satu aspek yang penting dalam menilai keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Poin ini menjelaskan bagaimana upaya dari

Pemerintah Kecamatan Candi dalam mengatasi permasalahan sarana dan pra sarana yang masih ada kaitannya dengan sumber daya. Sarpras yang ada sebenarnya sudah sesuai standart hanya saja masih kurang maksimal sehingga diperlukan peran aktif dari pemerintah kecamatan Candi selaku pelaksana dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Bapak Rokhim yang menyatakan bahwasannya :

“Mengenai peran dari Kecamatan sendiri dalam mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang agak kurang memadai kayak internet yang lemot dan computer yang sudah tua ya dengan swadaya kita sendiri mbak, karena memang tidak ada anggaran khusus dari pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk pelaksanaan aplikasi SIPRAJA ini, semuanya diserahkan ke pelaksananya.”
(Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Bapak Rokhim selaku Operator Aplikasi SIPRAJA)

Dari pernyataan Bapak Rokhim tersebut dapat dikatakan bahwasannya memang Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Sebagai inisiator dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo tidak memberikan Alokasi dana khusus terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi menggunakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sehingga upaya yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Candi sendiri adalah mengoptimalkan Sarana dan Prasarana yang ada seperti mengupgrade wifi dari yang awalnya lambat jadi lebih cepat secara swadaya.

Kemudian poin lain yang tidak kalah penting adalah pemeliharaan Sarana dan Prasarana yang ada demi kelancaran penggunaan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Menurut Purwanto dan Muhamad Ali (2008:224) “Pemeliharaan dan perawatan adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan untuk meningkatkan, mempertahankan, dan mengembalikan peralatan selalu dalam kondisi yang siap

pakai dan berfungsi dengan baik”. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Lukas Dwiantara dan Rumsari Hadi Sartono (2004: 106) yang menyatakan bahwa “Pemeliharaan merupakan kegiatan pengelolaan alat/barang yang berkaitan dengan upaya mempertahankan kondisi teknis, daya guna, dan daya hasil logistik serta menjamin jangka waktu pemakaian barang mencapai batas waktu yang optimal”.

Sedangkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah Pasal 1 juga menjelaskan bahwa “Pemeliharaan adalah kegiatan atau tindakan yang dilakukan agar semua barang milik daerah selalu dalam keadaan baik dan siap untuk digunakan secara berdaya guna dan berhasil guna”.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pemeliharaan sarana prasarana kantor merupakan suatu kegiatan untuk mempertahankan dan mengusahakan agar alat/barang kantor tetap dalam keadaan baik untuk dipakai sampai mencapai batas waktu yang optimal. Adapun tujuan dan manfaat pemeliharaan sarana dan prasarana kantor yaitu untuk menjamin, menjaga dan mengoptimalkan alat barang kantor baik secara fungsional maupun batas umur pemakaian sehingga mampu mendukung kelangsungan kegiatan di suatu lembaga.

Kegiatan pemeliharaan penting bagi setiap pegawai dalam suatu lembaga untuk menunjang kegiatan operasional. Pemeliharaan dilakukan khusus terhadap barang inventaris yang sedang dalam pemakaian tanpa mengubah bentuk aslinya. Pemeliharaan diselenggarakan agar setiap barang kantor selalu dalam kondisi siap pakai dan dapat digunakan sesuai dengan fungsinya. Kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor perlu dilakukan dalam waktu yang berkesinambungan agar

sarana dan prasarana kantor yang ada dapat dipakai, sehingga aktivitas kerja dapat berjalan dengan lancar. Pelaksanaan proses pemeliharaan sarana dan prasarana kantor dapat dilakukan dengan pemeliharaan rutin, berkala, preventif, dan represif agar sarana dan prasarana kantor senantiasa siap pakai dan terhindar dari kerusakan serta dapat mengurangi biaya pemeliharaan yang banyak.

Tahap-tahap pemeliharaan sarana dan prasarana kantor meliputi perencanaan, pelaksanaan pemeliharaan, pengawasan pemeliharaan, dan evaluasi pemeliharaan. Kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor membutuhkan sumber daya pemeliharaan yang meliputi tenaga kerja, biaya, bahan, peralatan, metode, dan waktu perawatan.

Kemudian juga diperkuat dengan pernyataan Bapak Rojul selaku Sekretaris Kecamatan Candi yang mengatakan bahwasannya :

“Setiap sarana dan prasarana yang ada musti kita pelihara dan jaga karena semua sarana dan prasarana yang ada tersebut menjadi ujung tombak dalam berjalannya system yang ada. Dan semuanya menjadi tanggung jawab kita selaku pelaksana dalam pelayanan adminstrasi menggunakan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau yang biasa kita sebut dengan SIPRAJA” (Hasil Wawancara 11 Juli 2022 dengan Bapak Rojul selaku Sekertaris Kecamatan Candi)

Dari pernyataan tersebut dapat penulis simpulkan bahwasannya Pemerintah Kecamatan Candi selaku Implementator atau pealaksana dari pelayanan adminstratif melalui system pelayanan rakyat sidoarjo atau Aplikasi SIPRAJA tealah melaksanakan pemeliiharaan sarana dan praasrana untuk mendukung pelaksanaan palayanan kepada rakyat Sidoarjo terkhusus di Kecamatan Candi.

4.3.2 Meningkatkan Koordinasi Dengan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

Sebagaimana diketahui bahwa koordinasi merupakan fungsi manajemen yang berkenaan dengan upaya mengarahkan, menyeimbangkan, menyatupadukan, menyelaraskan, mensinkronisasikan, menghubungkan kegiatan dari orang-orang, kelompok orang atau satuan-satuan kerja dalam satu organisasi atau antar organisasi-organisasi sehingga kegiatan yang dilaksanakan menjadi teratur, tertib, lancar, dan mencapai tujuan secara efisien dan efektif (Sugandha, 2002).

Di bidang pemerintahan, koordinasi merupakan fungsi manajemen pemerintahan yang berkenaan dengan usaha mencapai keserasian, keseimbangan sinkronisasi. Dan integrasi keseluruhan kegiatan pemerintah, guna mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien (Handyaningrat, 2000).

Sebagaimana telah dikemukakan dalam uraian tinjauan pustaka bahwa koordinasi merupakan fungsi administrasi/manajemen yang berkenaan dengan upaya mengarahkan, menyeimbangkan, menyatupadukan, menyelaraskan, mensinkronisasikan, menghubungkan kegiatan dari orang-orang, kelompok orang atau satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi atau antar organisasi-organisasi sehingga kegiatan yang dilaksanakan menjadi teratur, tertib, lancar, dan mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Koordinasi merupakan suatu teknik untuk mempersatukan sejumlah keahlian dan perhatian yang saling berbeda, dan memimpinya ke arah tujuan bersama. Koordinasi merupakan “centripetal force” atau kekuatan memusat di dalam administrasi (Pfillner dan Presthus dalam Sugandha, 1998).

Oleh karena itu di dalam segala kegiatan yang mengikutsertakan beberapa unit kerja, beberapa pejabat, ataupun beberapa instansi sekaligus maka koordinasi akan memegang peranan yang sangat penting. Koordinasi akan sungguh diperlukan bilamana setiap instansi ingin mencapai produktivitas yang berdayaguna (efisien) dan berhasil guna (efektif). Demikian halnya karena keterpaduan dan keserasian semua usaha dan kegiatan, pemikiran, dana dan daya guna dari semua pemegang fungsi (unit atau instansi) akan merupakan sesuatu kekuatan yang ampuh sehingga kelemahan-kelemahan organisasi akan dapat teratasi (Sugandha, 1998).

Sosialisasi kepada masyarakat masih menjadi hal yang sangatlah urgent untuk dilaksanakan dan di evaluasi mengingat masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang pengurusan segala hal administratif melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Dengan adanya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini bisa menjadi Langkah awal dalam mewujudkan tatanan pemerintahan yang baik. Dengan menerapkan konsep *Electronic Government* yaitu pengurusan melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

Pada point ini sangat berkaitan dengan struktur birokrasi yang tidak berjalan Ketika ada gangguan pada server pusat. Ketika terdapat masalah pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Selama ini apabila sistem sedang down tidak ada informasi kepada masyarakat sehingga terjadi ketidakpastian dalam pemrosesan. Upaya untuk memperbaiki permasalahan tersebut adalah dengan meningkatkan koordinasi dengan pemerintah kabupaten serta merencanakan pengembangan Sistem informasi yang bisa mengabarkan langsung kepada masyarakat yang sedang

dalam antrian pengurusan online bahwasannya sedang terjadi gangguan. Seperti apa yang ada dalam wawancara berikut :

“upaya yang kami lakukan dalam mengatasi gangguan server yang ada adalah terus berkoordinasi dengan pemerintah Kabupaten Sidoarjo, karena servernya yang megang dari pusat sana, kemudian dari hasil koordinasi yang massive tersebut menghasilkan suatu ide pengembangan pada Sistem ini dimana nantinya kita harapkan apabila ada gangguan pada server dan pengajuan dari masyarakat terpending bisa tersampaikan langsung ke masyarakat.” (Hasil Wawancara 18 April 2022 dengan Bapak Rojul selaku Sekertaris Kecamatan Candi)

Dari pernyataan Bapak Rojul tersebut dapat dikatakan bahwasannya upaya yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Candi sudah cukup baik dalam mengatasi permasalahan Koordinasi antar lembaga ini. Dengan adanya upaya tersebut menghasilkan suatu ide yang bisa bermanfaat baik bagi masyarakat selaku objek dari pelayanan administratif melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan dari hasil serta pembahasan terkait dengan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Program Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo merupakan suatu sistem pelayanan publik secara online yang membantu masyarakat dalam pengurusan administratif tanpa harus datang langsung ke lokasi dalam artian pengurusan secara mandiri dimana pun dan kapan pun. Program Aplikasi ini pertamakali launching pada bulan September tahun 2019 melalui SE Bupati Sidoarjo 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 dan benar – benar di laksanakan setelah proses training seluruh operator pada pertengahan tahun 2020.
2. Dalam Program Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini Pelaksananya adalah keseluruhan daripada organisasi perangkat daerah yang terdaftar di Kabupaten Sidoarjo. Dan dalam penelitian ini terfokus pada salah satu pelaksana Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yaitu Pemerintah Kecamatan Candi. Dalam pelaksanaannya program Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini terdapat beberapa kendala yaitu sumber daya yang masih kurang dari segi sarana dan prasarana serta kurangnya koordinasi antar Lembaga yang membuat miss informasi pada masyarakat.

3. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Candi selaku pelaksana dalam Program Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang pertama adalah pemanfaatan sumber daya secara maksimal seperti penggunaan anggaran secara mandiri dan mengembangkan sarana dan prasarana program ini agar berjalan dengan baik. Kemudian juga meningkatkan koordinasi antar lembaga agar ketika terdapat masalah pada server pusat informasi bisa disampaikan kepada masyarakat dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan faktor penghambat yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, agar kedepannya dapat berjalan dengan baik maka diperlukan untuk melakukan beberapa hal yang terdiri atas :

1. Pemerintah Kecamatan Candi Sebagai pelaksana semestinya lebih kencang lagi dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat luas agar nantinya semakin banyak masyarakat Sidoarjo terkhusus kecamatan Candi yang mengetahui tentang Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini.
2. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai main *stakeholder* atau *stakeholder* inti perlu juga mengkoordinasi pihak - pihak terkait yang punya kewenangan untuk menyampaikan dan mensosialisasikan kepada masyarakat tentang pentingnya Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini. Serta mungkin pengalokasian anggaran untuk menambah sarana dan

prasarana agar pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ini bisa lebih maksimal lagi.

3. Masyarakat selaku *user* agar lebih sering mencari informasi tentang perkembangan yang ada di sekitarnya, dalam artian tidak apatis agar mengetahui informasi ter *update* terkait dengan banyak hal salah satunya pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggara, Sahya Dr. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung : Pustaka Setia
- Abdul Wahab, Solichin. (2014). Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Habibullah, Achmad. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. Jurnal. Jember : Universitas Jember
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan. Implementasi. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- Widodo, Joko.2010. Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia.
- Widodo, S. E. (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal Atau Skripsi

- 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.
- 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.

Peraturan Perundang – Undangan

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan.

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi No.8 tahun 2004 Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menuju Smart City Di Kabupaten Sidoarjo.

Online

Permatasari, Nurul. 2012. *E-Government System dalam Pelayanan Publik*. https://www.kompasiana.com/nurulpurnama07/e-government-system-dalam-pelayanan-publik_5512a8bf813311476cbc601f.. (Diakses Pada Sabtu 9 April 2022)

Widyaning, Anita. 2022. Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat. <https://ombudsman.go.id/news>. (Diakses Pada 28 Maret 2022)

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO DI KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO

**Dalam Rangka Menyelesaikan Kewajiban Tugas Akhir, Mohon Bantuan Bapak/ Ibu Untuk Memberikan Jawaban Atas Beberapa Pertanyaan Yang Akan Saya Berikan Untuk Melengkapi Data Penelitian Ini.
Terimakasih Atas Bantuan Bapak/Ibu.**

Nama : Aulia Noka Bilqista (Noka)

Institusi : Universitas Bhayangkara Surabaya

Prodi/NIM : Administraasi Publik/1913122001

Instansi : Kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

Permasalahan :

- 1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo**
- 2. Apa saja faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo**
- 3. Bagaimana Upaya Pemerintah Kecamatan Candi mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan administrasi dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo**

Informasi Kunci : Aparatur/stakeholder terkait**a. Aspek Komunikasi**

- 1. Bagaimana Bentuk Komunikasi yang Dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Candi terkait dengan pelayanan menggunakan Aplikasi SIPRAJA?**
- 2. Apakah Ada Komunikasi Khusus Secara Eksternal yang dilakukan oleh Kecamatan Candi?**

b. Aspek Sumber Daya

- 1. Ada berapa Jumlah Operator dalam Pelaksanaan Pelayanan Melalui SIPRAJA?**
- 2. Apakah Sulit Bagi Operator SIPRAJA Ketika setiap bidang hanya diisi oleh satu operator saja?**
- 3. Apakah Ada Bantuan berupa Tenaga Honorer atau Tenaga Harian Lepas untuk Membantu Operator dalam Menjalankan Aplikasi SIPRAJA?**
- 4. Apakah ada Alokasi Anggaran khusus yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terkait Pelaksanaan Pelayanan menggunakan Aplikasi SIPRAJA?**

c. Aspek Disposisi

- 1. Bagaimana Proses Disposisi dalam pengurusan administrative semenjak adanya Aplikasi SIPRAJA ini?**

2. Berapa Lama Waktu yang dibutuhkan untuk Pengurusan surat melalui Aplikasi SIPRAJA?

d. Aspek Struktur Birokrasi

1. Terkait dengan Struktur Birokrasi ini bagaimana bentuk struktur birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan menggunakan Aplikasi SIPRAJA? Siapa saja Stakeholder yang terlibat dalam pelaksanaan Aplikasi SIPRAJA Ini bila diurutkan secara Hierarki?

Informasi Kunci : Masyarakat Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

c. Aspek Komunikasi

1. Apakah Anda Mengetahui atau Pernah Mendengar tentang Aplikasi SIPRAJA?

2. Apakah Anda Pernah Mendapatkan Sosialisasi Terkait Aplikasi SIPRAJA?

d. Aspek Disposisi

1. Bagaimana Tanggapan Anda Dengan Adanya Aplikasi SIPRAJA dalam membantu pengurusan Administratif?

2. Apakah dengan Adanya SIPRAJA mengurus keperluan Administratif Menjadi lebih mudah? Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus keperluan tersebut?

DOKUMENTASI



foto Dengan Ibu Shulikah Operator SIPRAJA Kec. Candi Bidang Pelayanan Kependudukan



Foto Bersama Bapak Rojul Sekretaris Kecamatan Candi



Foto Bersama Bapak Rokhim Operator Aplikasi SIPRAJA Kecamatan Candi
Bidang Perekonomian

Angket SIPRAJA

Pendidikan Terakhir :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Kecamatan :

Beri Tanda (x) Pada salah satu dari ke empat kolom dibawah ini sesuai dengan pendapat Anda :

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1.	Menurut Anda Apakah Aplikasi SIPRAJA Sudah berjalan dengan Baik ?					
2.	Desain atau Tampilan Aplikasi SIPRAJA					
3.	Jenis Pelayanan Yang Ada Pada Aplikasi SIPRAJA					
4.	Waktu Pelayanan Menggunakan Aplikasi SIPRAJA					
5.	Respon Admin Dalam Melayani Pengguna Aplikasi SIPRAJA					
6.	Server Aplikasi SIPRAJA (Lambat atau Tidak)					
7.	Kemudahan Dalam Penggunaan Aplikasi SIPRAJA					
8.	Efektivitas Pelayanan Menggunakan Aplikasi SIPRAJA					
9.	Peningkatan Pelayanan Semenjak Ada Aplikasi SIPRAJA					
10.	Perkembangan Pada Aplikasi SIPRAJA					
11.	Peran Pemerintah Kecamatan Candi Terkait Aplikasi SIPRAJA					
12.	Sosialisasi Kepada Masyarakat Terkait Aplikasi SIPRAJA					

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Jumlah Skor	Kategori
1	A	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47	Tinggi
2	B	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	47	Tinggi
3	C	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48	Tinggi
4	D	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	58	Sangat Tinggi
5	E	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	45	Tinggi
6	F	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	3	52	Sangat Tinggi
7	G	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	52	Sangat Tinggi
8	H	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	3	49	Tinggi
9	I	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	50	Tinggi
10	J	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	3	49	Tinggi
11	K	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	3	49	Tinggi
12	L	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	47	Tinggi
13	M	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	50	Sangat Tinggi
14	N	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	50	Sangat Tinggi
15	O	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	52	Sangat Tinggi
16	P	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	48	Tinggi
17	Q	4	4	4	3	5	2	5	5	5	5	4	3	49	Tinggi
18	R	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	48	Tinggi
19	S	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	3	52	Sangat Tinggi
20	T	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	49	Tinggi
21	U	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	3	51	Sangat Tinggi
22	V	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	50	Sangat Tinggi
23	W	5	5	5	3	4	2	5	5	5	4	5	3	51	Sangat Tinggi
24	X	4	5	5	3	5	2	5	5	5	4	5	3	51	Sangat Tinggi
25	Y	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	3	53	Sangat Tinggi



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602, Fax 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : AULIA NOKA BILQISTA NIM : 1913122001
 Judul Skripsi : PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM SISTEM PELAYANAN
 RAKYAT SIDOARJO DI KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO
 Pembimbing 1 : Dra. Tri Prasetyowati, M.Si. NIDN : 0727076701
 Pembimbing 2 : Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M. NIDN : 0717117001

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul :	
1	23/02/2022	Revisi judul Implementasi Menjadi Pelaksanaan	↳
2	09/03/2022	Revisi Perubahan SKDU Menjadi Pelaksanaan SIPRAJA	↳
3	11/03/2022	Pemantapan Judul dan Revisi Bab 1 & 2	↳
4	16/04/2022	Pemantapan Payung Hukum dan Kerangka Konseptual	↳
5	11/05/2022	Penambahan Landasan Teori George Edward	↳
6	18/05/2022	Mengulas UU Peraturan Bupati dan Instruksi Presiden	↳
7	20/05/2022	Revisi Pedoman Wawancara dan Abstrak	↳
8	23/05/2022	Revisi Penurunan Presentasi Plagiasi	↳

Surabaya, 24 Mei 2022

Disetujui pada tanggal :

.....
 untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi***
 Dosen pembimbing 1,


 Dra. Tri Prasetyowati, M.Si.



YAYASAN BRATA BHAKTI DAERAH JAWA TIMUR
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Kampus: Jl. Ahmad Yani 114 Surabaya Telp. 031 - 8285602, Fax. 031 - 8285601

FORM BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : AULIA NOKA BILQISTA NIM : 1913122001
 Judul Skripsi : PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM SISTEM PELAYANAN
 RAKYAT SIDOARJO DI KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO
 Pembimbing 1 : Dra. Tri Prasetijowati, M.Si. NIDN : 0727076701
 Pembimbing 2 : Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M. NIDN : 0717117001

NO	TANGGAL	CATATAN REVISI	ACC
		Catatan revisi pengajuan judul :	
1	17/04/2022	Revisi Judul dan Lokasi Penelitian	
2	27/04/2022	Revisi Kerangka Konseptual dan Payung Hukum	
3	11/05/2022	Konsistensi Kata dengan Judul dan Landasan Teori	
4	18/05/2022	Pengolahan Hasil Data Dengan Definisi Konsep & Teori	
5	23/05/2022	Penomoran dan Keterangan Gambar	

Surabaya, 24 Mei 2022

Disetujui pada tanggal :

.....
 untuk mengikuti ujian: **Proposal / Skripsi***
 Dosen pembimbing 2,

Dr. Susi Ratnawati, S.Sos., M.M.