

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO 4.0 (SiPraja 4.0)

SERVICE IMPROVEMENT STRATEGY SYSTEM SERVICES OF THE PEOPLE OF SIDOARJO 4.0 (SiPraja 4.0)

Efa Rohmatin Febriani,* Ananta Prathama

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

*Koresponden email: efarochmatin085@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang dimiliki Desa Sugihwaras dalam meningkatkan pelayanan berbasis program SiPraja. Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian ini berada di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Sidoarjo. Fokus Penelitian ini menggunakan lima strategi untuk meningkatkan pelayanan berbasis Program SiPraja. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam meningkatkan pelayanan berbasis program SiPraja, Desa Sugihwaras sudah menerapkan Strategi penyederhanaan struktur dalam peningkatan pelayanan berbasis program SiPraja tanpa keluar dari tupoksi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Strategi penyederhanaan Prosedur dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Desa Sugihwaras semula manual menjadi lebih cepat dan transparan dengan adanya SiPraja. Strategi pengembangan infrastruktur yakni dibuktikan dengan adanya pengambilan surat pengajuan berbasis SiPraja yang sudah ada TTD-E dari bapak kepala desa. Strategi pengembangan budaya kultur melalui respon perangkat Desa Sugihwaras dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan nilai dan norma. Strategi pengembangan pengawasan dapat dilihat dari kemampuan dari perangkat Desa Sugihwaras dalam menyampaikan informasi, kemandirian masyarakat dalam mengurus surat dan kepercayaan masyarakat Desa Sugihwaras yang semakin meningkat dengan adanya pelayanan berbasis program SiPraja.

Kata kunci: Strategi; pelayanan publik; SiPraja 4.0

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the strategy of Sugihwaras Village in improving services based on the SiPraja program. The type of research used is descriptive analysis using descriptive qualitative approach. The location of this research is in Sugihwaras Village, Candi Sidoarjo District. The focus of this study uses five strategies to improve services based on the SiPraja Program. While the data collection techniques used in this study through interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that in improving services based on the SiPraja program, Sugihwaras Village has implemented a structure simplification strategy in improving services based on the SiPraja program without leaving the previously defined main task and functions. The strategy of simplifying procedures with the services provided to the people of Sugihwaras Village was originally manual to be faster and more transparent with the existence of SiPraja. The infrastructure development strategy is evidenced by the taking of a SiPraja-based application letter that already has E-Signature from the village head. The strategy of developing culture is through the response of the Sugihwaras Village apparatus in providing services to the community by applying values and norms. The supervision development strategy can be seen from the ability of the Sugihwaras Village apparatus in conveying information, the independence of the community in managing letters and the increasing trust of the Sugihwaras Village community with the existence of SiPraja program-based services.

Keywords: Strategy; public service; SiPraja 4.0

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial (*social creatures*), artinya manusia tidak dapat hidup sendiri dan saling membutuhkan satu sama lain. Hal ini disebabkan karena manusia cenderung memiliki hasrat untuk saling berinteraksi dan berkomunikasi guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Misalnya, dalam kehidupan bermasyarakat, manusia tidak mampu mencukupi segala kebutuhannya sendiri sehingga memerlukan bantuan manusia lainnya untuk memenuhi dan

menjaga keberlangsungan hidupnya. Dari adanya hal tersebut, manusia membutuhkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan sosial dari penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang No. 25 tahun 2009, Pelayanan Publik merupakan segala bentuk kegiatan pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum dan undang-undang yang berlaku. Maksudnya, pelayanan pub-

lik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Kebutuhan dasar warga negara yang dimaksud adalah masyarakat memerlukan pelayanan publik seperti pembuatan akte kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian dan lain sebagainya (Dinda, 2019).

Ombudsman RI mendorong transformasi tata kelola pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyelesaian laporan, pengaduan masyarakat, pencegahan mal-administrasi dan sebagai penjamin mutu layanan. Ombudsman RI berupaya merespon cepat laporan masyarakat yang masuk dan berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti, permasalahan yang kerap terjadi dalam hal pelayanan. Terutama dalam di bidang pelayanan administrasi kabupaten Sidoarjo yakni terkait kualitas kecepatan pelayanan yang masih dinilai rendah dan perlu ditingkatkan (Nawang Sari et al., 2016). Selain itu dengan sistem pelayanan yang masih menggunakan sistem manual, sehingga prosesnya terbilang cukup memakan waktu dan terkadang pelayanannya juga masih berbelit-belit. Belum lagi banyak aparat yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan kondisi yang ada. Bahkan pelayanan administrasi tingkat desa/kelurahan dapat dikatakan kurang efektif dan efisien belum lagi ada pelayanan yang kurang ramah Fanida (2021).

Dari sinilah muncul pemikiran tentang cara pelayanan dalam birokrasi publik dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan masyarakat selaku pengguna jasa layanan. Dengan adanya penataan ulang konsep pelayanan dapat memperbaiki birokrasi. Selain itu, adanya demokrasi yang berkembang di Indonesia juga dapat memberikan penilaian pelayanan. Hal ini merupakan suatu harapan dalam masa reformasi untuk menjadikan fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai public servant. Tindakan yang dapat dilakukan untuk mewujudkan adanya terobosan baru dalam pelayanan adalah membentuk sebuah sistem E-Government (Hilda, 2014).

Sesuai dengan adanya Peraturan Bupati (PERBUP) No. 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik, Kabupaten Sidoarjo memiliki komitmen yang kuat dalam hal peningkatan pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, semakin banyak pembenahan yang ada mengenai sarana dan prasarana serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Suatu keberhasilan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang perlu diapresiasi adalah dengan adanya pencetusan *E-Government* melalui sistem berbasis aplikasi yang di

sebut dengan aplikasi SiPraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) (Musaddad, 2020).

Berdasarkan temuan yang peneliti dapatkan, dalam penerapan inovasi SiPraja di desa Sugihwaras sudah tergolong maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya jumlah masyarakat yang mayoritas sudah menggunakan aplikasi SiPraja dalam mengurus surat perizinan. Selain itu, desa Sugihwaras juga memiliki perangkat desa dengan keterbukaan komunikasi yang baik dan memiliki keahlian dalam bidang digitalisasi sehingga desa Sugihwaras dapat mendukung adanya pengembangan program inovasi pelayanan publik. Untuk penerapan program SiPraja di desa Sugihwaras masyarakat juga sudah tidak asing dengan sistem pelayanan berbasis aplikasi, karena desa Sugihwaras sendiri sudah menerapkan digitalisasi, dan dapat dipastikan data yang masuk dalam program SiPraja bersifat rahasia sehingga masyarakat tidak risau dengan adanya kebocoran data.

METODE

Jenis penelitian yang berjudul Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Program Sipraja 4.0, merupakan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif (Moleong, 2021). Dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan proses yang dilakukan untuk mengungkap suatu permasalahan yang menghasilkan data deskriptif, dengan hasil memperoleh penjelasan dan pengertian yang mendalam menyeluruh tentang strategi peningkatan pelayanan publik berbasis program Sipraja 4.0. Penulis memilih Desa Sugihwaras Kecamatan Candi sebagai lokasi penelitian dikarenakan Desa Sugihwaras merupakan salah satu desa yang mendapatkan penghargaan kategori desa terbaik yang menerapkan program SiPraja.

Berdasarkan sumber data yang diperoleh, jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer & data sekunder. Data sekunder merupakan sumber data yang diberikan secara tidak langsung melalui dokumentasi sebagai data pendukung. Sedangkan data primer merupakan sumber data yang diberikan secara langsung melalui wawancara dengan pihak yang terkait dengan topik penelitian tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Berbasis Program SiPraja di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan pertimbangan tertentu menentukan orang yang dianggap paling tahu tentang penelitian yang akan ditulis sehingga dapat mempermudah penulis dalam mendapatkan data dan

informasi mengenai obyek yang akan diteliti. Dalam penelitian yang berperan sebagai key informan adalah Perangkat Desa Sugihwaras bagian Tata Usaha selaku operator program SiPraja. Bu Vita selaku operator program SiPraja memperbolehkan penulis untuk mendapatkan informasi tambahan mengenai pelayanan berbasis Program SiPraja dari perangkat desa maupun masyarakat yang sudah menggunakan program SiPraja.

Dilanjut dengan teknik Snowball sampling untuk pengambilan sumber data yang awalnya sumber berasal dari 1 pihak menjadi lebih luas untuk memperkuat data dalam kutipan (Putri, 2021). Berdasarkan informasi mengenai pelaksanaan program SiPraja di Desa Sugihwaras yang didapatkan dari operator SiPraja masih belum cukup, untuk menggali informasi tambahan dibutuhkan informan lain yakni, sekretaris desa, kepala desa, ketua Rt 01 rw 01, Bu Lilis dan Bu Kholifatul selaku masyarakat yang pernah menggunakan program SiPraja.

Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui beberapa metode yakni dengan observasi, wawancara dokumentasi dan studi pustaka. Sebagai penentu atas kebenaran data yang diperoleh, peneliti menggunakan uji kredibilitas (Sugiyono, 2021) dengan menggunakan 4 teknik, yakni memperpanjang observasi, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan mengadakan *membercheck*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah menguraikan hasil penelitian dan fenomena yang ditemukan oleh penulis di lapangan berdasarkan observasi, wawancara, dokumentasi tentang Strategi yang dimiliki Desa Sugihwaras dalam meningkatkan pelayanan berbasis program SiPraja. Kemudian akan diuraikan berdasarkan fenomena yang ada dan mengkaitkan dengan teori yang sudah dijelaskan pada bab kajian teori sehingga hasil dari penelitian yang penulis temui dapat ditarik kesimpulan terkait strategi peningkatan pelayanan berbasis program SiPraja Desa Sugihwaras Kecamatan Candi.

Desa Sugihwaras merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Candi dan sudah menerapkan digitalisasi. Digitalisasi desa adalah wujud kemajuan dan perkembangan zaman yang akan terus diperbarui tiap waktu. Dengan adanya digitalisasi dapat mempermudah masyarakat dalam segi perekonomian, kemudahan pelayanan, transparansi informasi publik dan pembinaan masyarakat dari segi digital yang memadai sehingga desa menjadi lebih baik dengan dukungan masyarakat dinamis dan *good government*. Tidak heran

juga apabila Desa Sugihwaras mendapatkan penghargaan dengan desa terbaik dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan desa atau kelurahan Kabupaten Sidoarjo tahun 2021 dan mendapatkan penghargaan desa berpredikan prospektif *Good Government* dalam pelayanan desa yang sudah berbasis online menggunakan program SiPraja.

Dalam hal ini, hasil penelitian akan mendeskripsikan dan menjelaskan sesuai dengan teori yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan berbasis program SiPraja berdasarkan kerangka teori strategi yang dilakukan oleh Desa Sugihwaras. Berikut adalah 5 strategi yang diterapkan Desa Sugihwaras dalam meningkatkan pelayanan berbasis SiPraja yaitu menurut Osborne dan Plastrik dalam (Antariksa, 2017), strategi mengembangkan struktur, strategi pengembangan/penyederhanaan prosedur pelayanan, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya kultur dan strategi pengembangan pengawasan.

Strategi Pengembangan Struktur

Strategi pengembangan struktur ini bertujuan untuk memperjelas visi misi yang ada dari suatu organisasi melalui pendekatan dalam bentuk memperjelas tujuan yang ada dan membuat persiapan sebelum dijalankannya suatu program, memperjelas peran dan upaya pegawai serta memperjelas arah organisasi dengan perbaikan tujuan (Mentari, 2017). Dalam hal tersebut, hasil penelitian yang akan penulis deskripsikan sesuai dengan fenomena yang ditemukan dan digabungkan dengan teori yang sudah ada, strategi pengembangan struktur untuk meningkatkan pelayanan berbasis program SiPraja Desa Sugihwaras berfokus pada adanya tujuan diimplementasikannya SiPraja dan adanya pengembangan/penyederhanaan sistem prosedur.

Sesuai dengan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan suatu upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan adanya penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Adanya program SiPraja juga dinilai dapat mendongkrak pelayanan administrasi Kabupaten Sidoarjo untuk menjadikan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan lebih meningkat kedepannya. Tujuan awal dari program SiPraja adalah untuk memangkas birokrasi sehingga masyarakat dapat melakukan pelayanan cukup dari rumah saja tidak harus datang ke kantor.

Program SiPraja ini juga sesuai dengan visi misi yang dimiliki Desa Sugihwaras yakni me-

meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang prima yaitu cepat, tepat, dan benar, sehingga Desa Sugihwaras mempunyai tujuan yang tepat untuk mengimplementasikan program SiPraja. Selain untuk mobilitas masyarakat dalam pelayanan sehingga tidak perlu datang ke kantor, SiPraja juga dapat dijadikan evaluasi bagi perangkat desa Sugihwaras dalam penyaringan data yang masuk dan arsip data.

Dalam pelaksanaannya, penyesuaian sistem kerja yang ada di Desa Sugihwaras mencakup mekanisme kerja yang digunakan sebagai acuan dalam alur pelaksanaan tugas tersendiri meliputi kedudukan, penugasan, pelaksanaan tugas, pengelolaan kinerja, dan pemanfaatan teknologi informasi komunikasi. Perubahan struktur Perangkat yang ada di Desa Sugihwaras ini dapat menjadikan struktur Perangkat desa menggali perubahan yang lebih baik tanpa adanya perangkat desa yang menjalankan tugas keluar dari tugas pokok dan fungsinya.

Senada dengan Penerapan program SiPraja di Desa Sugihwaras, selain adanya pengembangan dan perubahan struktur pelayanan yang ada juga terdapat penyesuaian pelayanan yang diberikan dari manual ke pelayanan yang berbasis program SiPraja. Strategi penyesuaian yang dilakukan oleh perangkat desa Sugihwaras dalam meningkatkan pelayanan berbasis program SiPraja ini adalah dengan diadakannya Sosialisasi sehingga informasi yang didapatkan oleh masyarakat dapat tersebar secara merata. Jadi dapat dikatakan bahwa Desa Sugihwaras telah melaksanakan strategi dalam meningkatkan pelayanan berbasis program SiPraja dengan menyederhanakan struktur perangkat desa.

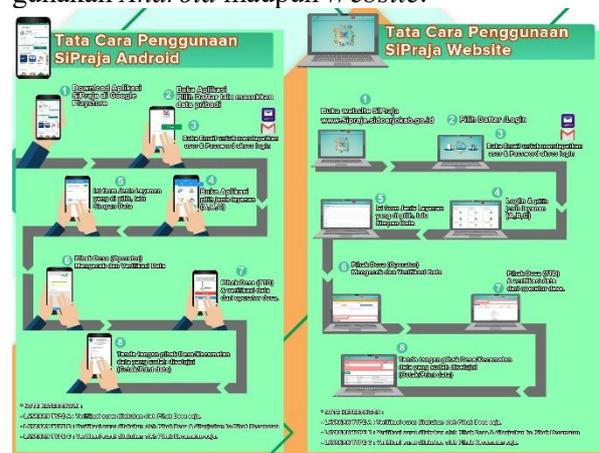
Strategi Pengembangan/Penyederhanaan Sistem Prosedur

Kualitas pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan dan sarana prasarana yang ada. Sistem prosedur juga mengatur secara detail tahapan dari pelayanan, dan pengembangan atau penyederhanaan prosedur layanan yang ada. Berdasarkan Permenpan RB Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi, sesuai dengan penerapan program SiPraja yakni dengan adanya penyesuaian kerja berupaya mengembangkan mekanisme kerja dan proses dengan memanfaatkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (Susiwati, 2021). Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur ini merupakan langkah yang strategis dalam meningkatkan pelaya-

nyan publik yang ada di Desa Sugihwaras menjadi lebih berkualitas.

Prosedur pelayanan Desa Sugihwaras menggunakan manual dulu yakni dengan adanya masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus surat perizinan dengan membawa berkas persyaratan seperti surat pengantar RT dan RW, fotocopy KK, fotocopy KTP, dan berkas pendukung lainnya sesuai persyaratan surat pengajuan. Setelah membawa berkas yang ada kemudian dari perangkat desa yang menangani pelayanan baru embuatkan surat untuk ditanda tangani oleh bapak Kepala Desa. Apabila Kepala Desa ada ditempat surat bisa langsung jadi akan tetapi apabila Kepala Desa sedang ada dinas luar atau tidak ada di tempat maka masyarakat Desa Sugihwaras yang mengurus surat baru bisa mengambil surat pengajuannya dihari berikutnya.

Sedangkan mengenai pelayanan Desa Sugihwaras sekarang yang sudah berbasis Program SiPraja, masyarakat sudah tidak perlu datang lagi ke kantor Balai Desa karena sudah bisa mengurus surat dari rumah. Berikut adalah prosedur penggunaan program pelayanan berbasis SiPraja menggunakan *Android* maupun *Website*:



Gambar 1. Prosedur Pelayanan SiPraja

Perkembangan teknologi dengan meluncurkan inovasi program yang dapat diimplementasikan oleh Desa Sugihwaras untuk menyederhanakan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan program SiPraja sangat berpengaruh dalam pelayanan publik. Pelayanan yang dahulunya menggunakan manual sekarang sudah diubah menjadi pelayanan berbasis online melalui program SiPraja. Disamping adanya prosedur yang detail mengenai tahapan dalam pelayanan manual dan pelayanan menggunakan program SiPraja, terdapat juga suatu hal yang membedakan antara keduanya mengenai ketepatan waktu. Pelayanan berbasis program SiPraja dinilai lebih

cepat dari pelayanan manual, hal ini dikarenakan program SiPraja dapat dilaksanakan dimana saja dan kapan saja tinggal menunggu surat jadi dan dari kepala desa pun juga dapat memberikan tanda tangan elektronik kapan saja dan dimana saja.

Selain memiliki perbedaan pelayanan yang ada mulai dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis program SiPraja, Desa Sugihwaras sendiri mengalami penyesuaian dari masyarakat agar terbiasa dengan penggunaan pelayanan. Meskipun tanggapan awal dari mayoritas masyarakat Desa Sugihwaras banyak yang mengeluh ribet dengan mengurus surat menggunakan SiPraja yang harus download aplikasi, jaringan lancar dan lain sebagainya. Mengenai pelayanan online berbasis SiPraja ini, kendala yang sering dialami oleh Desa Sugihwaras adalah dari jaringannya. Dapat diketahui apabila program SiPraja merupakan program yang dijalankan dan digunakan oleh semua masyarakat Kabupaten Sidoarjo, jadi tidak menutup kemungkinan bahwa SiPraja dapat mengalami *error system*, terlebih lagi SiPraja juga merupakan inovasi terbaru sehingga masih perlu ditingkatkan dan diupdate mengenai sistem dan kapasitas pengguna aplikasinya.

Solusi yang diberikan oleh operator SiPraja Desa Sugihwaras adalah mengkonfirmasi adanya kendala tersebut melalui grup satu Kabupaten Sidoarjo. Namun seiring berjalannya waktu, pada akhirnya masyarakat Desa Sugihwaras merasa lebih nyaman dan lebih banyak yang menggunakan SiPraja karena sudah merasakan perbedaan dari pelayanan yang mereka jalani dan merasakan kelebihan dari SiPraja yang sudah tidak perlu menunggu lama dan lebih praktis dalam proses pengajuan surat.

Strategi Pengembangan Infrastruktur

Berdasarkan Undang-undang No. 25 tahun 2009, Pelayanan Publik merupakan segala bentuk kegiatan pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Infrastruktur adalah bagian dari sarana prasarana atau fasilitas yang dibutuhkan guna mendukung pertumbuhan ekonomi dan sosial. Terutama dalam meningkatkan kesempatan kerja, mengurangi kemiskinan dan mengurangi kesenjangan pelayanan publik (Gultom, 2020).

Berkaitan dengan teknologi yang semakin berkembang disertai dengan adanya perubahan pelayanan, Desa Sugihwaras harus memenuhi sarana prasarana yang ada dan mendukung seperti penyediaan fasilitas fisik dan fasilitas penunjang. Penyediaan fasilitas fisik merupakan fasilitas

utama yang mendukung berjalannya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, meliputi gedung dan ruang pelayanan, komputer dan printer untuk mengakses pelayanan melalui program SiPraja. Adanya fasilitas penunjang meliputi pemanfaatan teknologi informasi telematika yang berupa sistem teknologi dan informasi melalui webside untuk memudahkan masyarakat maupun perangkat desa mengetahui pemberitahuan terbaru, wifi desa dengan kecepatan yang cukup untuk mendukung adanya pelayanan berbasis online, dan masih banyak lagi.

Dengan adanya penerapan program SiPraja di Desa Sugihwaras terdapat perkembangan pelayanan yang ada. Perkembangan yang mulai dirasakan oleh perangkat desa Sugihwaras yang pertama adalah dalam pelayanan perangkat desa lebih mudah mendokumentasikan arsip yang masuk. Semua data yang masuk melalui program SiPraja masih tersimpan rapi dari tahun sebelumnya dan mengurangi resiko adanya hilang data karena sudah aman di aplikasi SiPraja.

Berdasarkan perkembangan pelayanan yang ada untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik dengan adanya SiPraja. Perangkat Desa Sugihwaras juga berupaya meningkatkan harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan prima yakni proses pelayanan yang diberikan dengan SiPraja ini sudah tidak perlu menunggu waktu yang lama. Dengan adanya pemenuhan harapan tersebut maka tingkat kepuasan masyarakat Desa Sugihwaras dalam mendapatkan pelayanan yang baik semakin meningkat.



Gambar 2. Fasilitas Program SiPraja

Strategi Pengembangan Budaya Kultur

Pengembangan budaya merupakan suatu proses peningkatan atau mempertahankan adat dan kebiasaan yang ada pada masyarakat dalam pengembangan masyarakat yang menggambarkan bagaimana budaya dan masyarakat berubah dari waktu ke waktu yang dipengaruhi oleh perkembangan zaman (Sudarmanto, Eko, 2021). Strategi dengan adanya pengembangan budaya atau kultur merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan pelayanan. Dalam pelayanan publik, perilaku pegawai dalam melayani masyarakat sangat penting kaitannya dengan kemajuan organisasi.

Berkaitan juga dengan pelayanan publik yang ada di Desa Sugihwaras. Apabila perangkat desa dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa puas, makadapat dipastikan citra pelayanan publik yang ada di Desa Sugihwaras tersebut dikatakan baik dan maju. Masyarakat merasa dihargai, merasa aman dan terpercaya dan akan terjalin kerjasama yang baik antara masyarakat dan perangkat desa untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Perilaku yang tercermin dalam melayani masyarakat merupakan wujud upaya dari Desa Sugihwaras dalam melayani masyarakat dalam meningkatkan pelayanan berbasis program SiPraja. Setiap perangkat desa harus mengerti makna dari nilai inti, memahami cara menggunakan nilai inti, mengingat niat baik, memendam nilai inti dalam pikiran bawah sadar serta mampu menjadikan nilai inti sebagai energi positif dalam menangani setiap harapan dan kebutuhan masyarakat.

Etika perangkat Desa Sugihwaras dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menerapkan nilai dan norma yang ada. Perangkat Desa Sugihwaras juga harus mengesampingkan ego dan masalah yang dihadapi sehingga pelayanan yang diberikan tetap baik dengan memberikan senyum dan ramah. Masyarakat Desa Sugihwaras juga menilai bahwa dengan adanya penerapan pelayanan berbasis program SiPraja tidak merubah etika pelayanan yang diberikan. Mereka tetap melayani masyarakat dengan sopan santun terutama dalam melayani masyarakat yang sudah berusia rentan.

Strategi Pengembangan Pengawasan

Pengawasan merupakan proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil sesuai dengan harapan kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya (Simon, 2021). Strategi pengawasan yang dimaksud adalah untuk meningkatkan organisasi melalui penataan organisasi. Strategi ini berfokus pada kemampuan pegawai yang tinggi, terciptanya kemandirian masyarakat dan meningkatnya kepercayaan masyarakat merupakan sebuah strategi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan sumber daya dari segi kualitas, perangkat desa Sugihwaras yang bertugas sebagai operator SiPraja wajib mengikuti bimbingan teknis yang dilaksanakan oleh Kabupaten Sidoarjo. Bimbingan teknis yang dilakukan oleh Kabupaten Sidoarjo rutin diadakan setiap tahun yang bertujuan untuk memfollowup mengenai perkembangan pelayanan berbasis program SiPraja. Kegiatan bimbingan teknis cukup untuk membantu aparatur pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas diri operator SiPraja.

Kemampuan perangkat desa yang didapatkan dari adanya bimbingan teknis tentang program SiPraja yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo kemudian dari perangkat desa menyampaikan informasi melalui sosialisasi kepada masyarakat desa Sugihwaras dengan mengumpulkan setiap Rt. Strategi sosialisasi yang dilaksanakan oleh Desa Sugihwaras berjalan cukup baik. Sosialisasi yang diadakan lebih merata dan perangkat desa menjelaskan proses pelayanan menggunakan SiPRaja lebih terperinci, dibimbing mulai dari membuat akun SiPraja sampai surat pengajuan jadi.

Berdasarkan penilaian perangkat desa, kemandirian masyarakat mengenai pelayanan publik berbasis SiPraja juga semakin meningkat. Dulu masyarakat banyak yang mengurus surat pengajuan melalui calo karena dalam mindseat mereka mengurus surat pasti melalui waktu yang lama dan berbelit. Akan tetapi sekarang dengan adanya program SiPaja masyarakat Desa Sugihwaras sudah merasa dimudahkan sehingga sudah dapat mengurus surat pengajuan sendiri dirumah tanpa harus datang ke balai desa. Ketika masyarakat Desa Sugihwaras mengalami kesulitan, dari pihak perangkat desa bersedia membantu mengurus surat pengajuan melalui Program SiPraja dan sudah tidak ada lagi calo untuk membantu mengurus surat pengajuan.

Mengenai adanya kemampuan pegawai dan kemandirian masyarakat Desa Sugihwaras dalam hal pelayanan berbasis program SiPraja juga di dukungan Undang-Undang dan oleh Peraturan Gubernur, Peraturan Daerah dan Peraturan Presiden. Jadi ada Peraturan Gubernur yang mengatur bahwa semua pelayanan administrasi khususnya surat menyurat umum harus melalui digital atau SiPraja. Kerjasama antara kabupaten dengan instansi tertentu juga sudah bagus. Seperti sekolah, DINSOS, DISPENDUKCAPIL, semua sudah tidak mau menerima surat yang manual lagi.

Kabupaten ini sudah bekerja sama dengan dinas terkait untuk menjadikan SiPraja ini salah satu big server di Sidoarjo khususnya. Satu aplikasi terpusat untuk mengurus apapun itu termasuk untuk waris, surat kuning untuk mencari kerja, SKCK, pengadilan, KUA, jadi kerja samanya sudah sampai lintas dinas. Mau tidak mau masyarakat harus menggunakan SiPraja, jadi apabila masyarakat tidak menggunakan SiPraja tujuan dari masyarakat tersebut tidak akan terpenuhi. Rekapitulasi pelayanan berbasis Program SiPRaja di Desa Sugihwaras dilihat juga mengalami peningkatan jumlah penggunaanya.

KESIMPULAN

Strategi pengembangan struktur dalam peningkatan pelayanan berbasis program SiPraja Desa Sugihwaras sudah terlaksana dengan baik.

Hal ini dibuktikan dengan terwujudnya visi misi dari Desa Sugihwaras yang selaras dengan tujuan penerapan program SiPraja. Selain itu dengan program SiPraja juga dapat menyederhanakan struktur perangkat desa menjadi lebih ringkas tanpa keluar dari tupoksi yang ada dan proses pelayanan yang diberikan sudah tidak ribet lagi.

Strategi pengembangan struktur dalam peningkatan pelayanan berbasis program SiPraja Desa Sugihwaras sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan terwujudnya visi misi dari Desa Sugihwaras yang selaras dengan tujuan penerapan program SiPraja. Selain itu dengan program SiPraja juga dapat menyederhanakan struktur perangkat desa menjadi lebih ringkas tanpa keluar dari tupoksi yang ada dan proses pelayanan yang diberikan sudah tidak ribet lagi.

Strategi pengembangan infrastruktur untuk meningkatkan pelayanan berbasis SiPraja Desa Sugihwaras sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya infrastruktur dan fasilitas dari Desa Sugihwaras yang sudah terpenuhi. Dengan adanya hal tersebut dapat tercipta pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya dan kepuasan masyarakat meningkat dalam hal penyediaan infrastruktur dan pelayanan yang diberikan.

Strategi pengembangan budaya kultur untuk meningkatkan pelayanan berbasis program SiPraja Desa Sugihwaras terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan sikap perilaku perangkat desa dalam melayani masyarakat yang masih menerapkan etika, norma, dan perilaku yang baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga tergolong adil atau menyetarakan pemberian pelayanan.

Strategi pengembangan pengawasan untuk meningkatkan pelayanan berbasis program SiPraja Desa Sugihwaras sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan kemampuan dari perangkat Desa Sugihwaras yang mendukung dalam penerapan program SiPraja sehingga masyarakat juga paham dengan SiPraja melalui pemberian informasi yang jelas. Dengan adanya pemahaman masyarakat mengenai pelayanan menggunakan Program SiPraja juga menciptakan kemandirian masyarakat dalam pelayanan dan kepercayaan masyarakat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Antariksa, O. (2017). Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*.
- Dinda, N.Y. (2019). *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019*. 2.
- Fanida, E. H., Rahaju, T., Niswah, F., Megawati, S., & Devi, A. (2021). Implementation of Electronic Government Through the People ' s Service System in Sidoarjo (SIPRAJA) in Tambakrejo Village , Waru District , Sidoarjo Regency. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research, 603*(Proceedings of the International Joined Conference on Social Science (ICSS 2021)), 82–90.
- Hilda, N. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Kebijakan Dana Manajemen Publik, 2*(1), 1–10.
- Mentari, D. (2017). Strategi Peningkatan Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sekadau. *Governance, Jurnal Ilmu Pemerintahan* .
- Musaddad, A. A. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*.
- Putri, A. P. (2021). "Strategi pembelajaran melalui daring dan luring selama pandemi covid-19 di SD Negeri Sugihan 03 Bendosari. *Prima Magistra: Jurnal Ilmiah Kependidikan*.
- Nawangari, E. R., Purwanto, E., Hariyawati, S., Ilmu, P., & Negara, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo. *Ilmu Administrasi Negara, 6* (1), 43–54.
- Prof. DR. Lexy J. Moleong, M. A. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Putri, A. P. (2021). "Strategi pembelajaran melalui daring dan luring selama pandemi covid-19 di SD Negeri Sugihan 03 Bendosari. *Prima Magistra: Jurnal Ilmiah Kependidikan*.
- Rifyal Zuhdi Gultom¹, A. Q. T. (2020). *Pembangunan Infrastruktur dalam Islam: Tinjauan Ekonomi dan Sosial*. 6(02), 203–211.
- Simon, J. (2021). *Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan*. 22–35.
- Sudarmanto, Eko, et al. (2021). *Pengembangan budaya akademik*. Yayasan Kita Menulis. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=StwnEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pengembangan+budaya+kultur&ots=PnQszblauf&sig=81L0jn16_zrSEVkaBMZ55Tny5WE&redir_esc=y#v=onepage&q=pengembangan budaya kultur&f=false
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Susiawati, M. (2021). *Penyederhanaan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Wonosobo*. 1(2), 1–10.