

Table Of Content

Journal Cover	2
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

**Indonesian Journal of Cultural and
Community Development**

ISSN 2615-6180 (ONLINE)



BROUGHT TO YOU BY

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Conflict of Interest Statement

The author declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

Editorial Team

Editor in Chief

[Dr. Totok Wahyu Abadi](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Managing Editor

[Mochammad Tanzil Multazam](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

[Rohman Dijaya](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Member of Editors

[Mahardhika Darmawan Kusuma Wardana](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Sinta](#)]

[Bobur Sobirov](#) ([Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Farkhod Abdurakhmonov](#) ("[Silk Road](#)" [International University of Tourism, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Dr. Nyong Eka Teguh Iman Santosa](#) ([Universitas Islam Negeri Sunan Ampel SURabaya, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

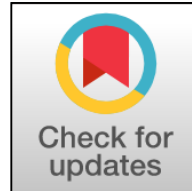
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Innovation System in the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Sidoarjo Regency

Sistem Inovasi pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kabupaten Sidoarjo

Jiana Walida, jianawalidaa4@gmail.com, (0)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Ilmi Usrotin Choiriyah, ilmiusrotin@umsida.ac.id, (1)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(1) Corresponding author

Abstract

The Sidoarjo People's Service System Innovation (SIPRAJA) is an innovation of the Sidoarjo Regency/City government. This study aims to analyze and describe the obstacles that occur in innovation in the Sidoarjo people service system (SIPRAJA) in Sidokerto Village, Buduran District, Sidoarjo Regency, namely the condition of the community that is still difficult to adapt or keep up with increasingly sophisticated times and the internet network is lacking stable. This research uses systems innovation theory. The research method uses a qualitative descriptive approach using data collection techniques in the form of interviews, documentation, and observation. The results of this study indicate that the innovation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Sidokerto Village, Buduran District, Sidoarjo regency, namely focusing on the innovation system providing convenience in mail management services effectively and efficiently.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang optimal masih belum bisa terealisasikan di Indonesia hingga saat ini, Kondisi pelayanan publik yang ada di Indonesia dapat dilihat berdasarkan hasil Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia mengenai dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik dengan masyarakat sebagai pelapor. Dengan jumlah laporan pada tahun 2018 sebanyak 6.270 laporan, pada 2019 sebanyak 7.903 laporan dan pada tahun 2020 sebanyak 7.204 laporan dengan beberapa cara penyampaian.

Dengan kondisi yang demikian pemerintah diharapkan untuk dapat terus melakukan pembenahan dan berinovasi untuk pelayanan publik yang lebih baik serta dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. inovasi pada pelayanan publik merupakan suatu ide kreatif mengenai teknologi pelayanan atau memperbaiki pelayanan yang sudah ada atau bahkan menciptakan terobosan dan penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi suatu pelayanan yang memberikan hasil lebih baik lagi dalam segi kuantitas maupun segi kualitas pelayanan tersebut. Permenpan RB No.30 Tahun 2014 menjelaskan mengenai pedoman inovasi pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu hal yang baru, yang dapat di implementasikan serta memiliki beberapa dampak yang menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Inovasi bukan hanya suatu kejadian atau peristiwa namun, inovasi juga merupakan suatu konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Inovasi juga dapat membantu suatu sektor publik untuk membuat nilai positif untuk masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi, atau penghargaan dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki eferktivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, atau bahkan alat baru dalam pelayanan publik.

SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) yang resmi di Launching pada akhir Februari 2020 oleh Pemerintah Kabupaten/Kota Sidoarjo sebagai bentuk perwujudan dari Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi dan Komuniaksi Menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo, dengan tujuan salah satunya adalah meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dalam proses penyelenggaraan pemerintah secara efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas. SIPRAJA merupakan situs layanan terpadu yang menyelenggarakan layanan penginformasian, penafsiran, dan diseminasi peraturan perundang-undangan dibidang pengadaan barang/jasa pemerintah yang memberikan kemudahan pelayanan dalam genggaman. Sistem layanan menggunakan aplikasi android ini diterapkan di 18 Kecamatan dan semua Desa/Kelurahan yang ada di Kota Sidoarjo. SIPRAJA resmi dikembangkan dan dapat cetak mandiri untuk 22 layanan yang dibagi menjadi 3 tipe, dan bisa dicetak secara mandiri oleh pemohon hanya dengan mengakses melalui aplikasi online Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, serta observasi. Fokus penelitian ini ialah menggunakan teori inovasi sistem dengan indikator berfokus pada sistem inovasi. Lokasi penelitian dilaksanakan di Desa Sidokerto Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Menggunakan teknik *purposive sampling* dalam penentuan informan, dengan operator SIPRAJA Desa Sidokerto sebagai *key informan* dan pengguna SIPRAJA Desa Sidokerto sebagai informan. Serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Analysis Interactive* model dari Miles dan Huberman pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion*).

Hasil dan Pembahasan

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) merupakan suatu inovasi pelayanan publik yang menyelenggarakan layanan penginformasian, penafsiran, serta desiminasi peraturan perundang-undangan dalam bidang pengadaan barang/jasa pemerintah. Inovasi ini menyajikan sistem layanan menggunakan aplikasi android yang memberikan kemudahan pelayanan sehingga dapat mempermudah masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang lebih cepat, efektif, dan efisien.

Untuk dapat mengetahui Sistem Inovasi Pada Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Sidokerto Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, peneliti akan menyajikan data berdasarkan tipologi inovasi sistem menurut Mulga dan Albury dalam Muluk. Sistem inovasi merupakan sistem atau sebuah aturan yang ada sebelum dan sesudah adanya inovasi, sistem inovsasi sangat erat kaitannya dengan perubahan-perubahan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna inovasi. Maka untuk mengetahui keberhasilan dari suatu inovasi sangat penting untuk mengetahui perubahan-perubahan sistem yang terjadi setelah inovasi tersebut diterapkan.

Pada dasarnya, semua kegiatan kepengurusan surat yang ada di kantor pelayanan menggunakan prosedur pelayanan secara konvensional atau manual yang sangat erat kaitannya dengan antrian panjang, lama dan berbelit-belit. Hal itu dijelaskan dalam teori Moenir yaitu bahwa pelayanan merupakan sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang secara langsung. Namun, dengan adanya inovasi berbasis aplikasi SIPRAJA akan memberikan kemudahan serta dapat memangkas waktu pelayanan karena dapat diakses secara mandiri di rumah tanpa perlu datang ke kantor pelayanan. Perbedaan antara sebelum dan sesudah adanya aplikasi SIPRAJA disajikan dalam tabel 3.1 sebagai berikut:

No.	Sebelum adanya aplikasi	Sesudah adanya aplikasi
1	Harus datang ke Kantor Pelayanan	Dapat menggunakan aplikasi SIPRAJA dimana saja
2	Pelayanan lebih lama dan berbelit-belit	Tidak membutuhkan waktu yang lama, karena dapat diakses kapan saja
3	Hasil surat yang dibutuhkan tidak langsung jadi	Hasil surat dapat langsung jadi jika syarat ketentuan sudah terpenuhi
4	Tidak memerlukan koneksi internet	Memerlukan koneksi internet

Table 1. Perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi SIPRAJA Diolah oleh Penulis, 2022.

Selain adanya perbedaan dalam prosedur pelayanan, pelayanan administrasi dalam kepengurusan surat juga memiliki persamaan dalam yaitu dengan menggunakan persyaratan yang sama, salah satunya seperti surat pengantar RT diketahui RW, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK) dan persyaratan lainnya sesuai dengan jenis surat yang diperlukan. Dengan hal tersebut, SIPRAJA diciptakan dengan memiliki kelebihan tersebut dan dapat menjawab keluhan masyarakat mengenai birokrasi tempo dulu, serta diharapkan dapat memangkas sistem birokrasi yang rumit dan berbelit-belit dengan mudah dan cepat. Hal itu dibuktikan dengan tampilan menu yang terdapat dalam aplikasi SIPRAJA yang dibuat menarik dan mudah untuk dipahami serta mudah untuk diakses karena cukup mengikuti setiap tahap atau instruksi yang ada dalam aplikasi SIPRAJA. Berikut merupakan prosedur penggunaan aplikasi SIPRAJA.

Supplementary Files

Gambar 1. Prosedur penggunaan aplikasi SIPRAJA

sumber. SidoarjoKab.go.id, 2021.

Berdasarkan gambar di atas, prosedur pelayanan surat menggunakan aplikasi SIPRAJA lebih mudah dan terstruktur, sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk dapat mengaksesnya secara mandiri. Di sisi lain, masyarakat banyak yang masih belum siap untuk menerima perubahan sistem dari konvensional menuju digital, sehingga masih masyarakat yang masih kurang paham dalam prosedur penggunaan aplikasi SIPRAJA. Dalam hal ini Pemerintah untuk terus melakukan pengembangan dengan tujuan untuk membuat inovasi menjadi lebih baik lagi dari waktu ke waktu. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan melakukan kerjasama antar sumberdaya manusia yang mumpuni atau ahli bidang inovasi agar inovasi yang sudah dibuat dapat bertahan lama karena dirasakan manfaatnya, kemudahan, efektif, efisien dan tidak membutuhkan banyak waktu.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dilapangan mengenai Sistem Inovasi Pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo "SIPRAJA" di Desa Sidokerto ialah adanya perubahan sistem manual menuju sistem digital, menunjukkan bahwa masih adanya kondisi masyarakat yang belum siap dengan perubahan tersebut. Tujuan SIPRAJA untuk dapat memberikan kemudahan serta perubahan yang baik dalam sebuah pelayanan dirasa berhasil karena adanya perubahan sistem dan prosedur yang lebih mudah, cepat, serta efektif dan efisien. Sosialisasi terhadap masyarakat sangat diperlukan guna membantu keberhasilan inovasi sesuai dengan apa yang diharapkan.

References

1. T. & A. P. Soraya, "INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI KABUPATEN PATI," *Journal of Politic and Government Studies*, pp. 8(04), 61-70. , 2019.
2. Ombudsman, "Laporan Tahunan 2018 Ombudsman Republik Indonesia," 2018-2020, p. HAL. 13.
3. Y. Indarwati, "INOVASI PROGRAM KARTU KELUARGAKU DATA ULANG (KAKEKKU DATANG) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK," *Doctoral dissertation*, Universitas Airlangga., 2016.
4. P. N. 3. T. 2017, "Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik."
5. R. A. & C. I. U. Madjid, "Communication on Direct Population Administration Service Inovation (Pak Ladi)

- at the Pasuruan Regency Population and Civil Registration Service," *Indonesia Journal of Public Review*, pp. 12, 10-21070. , 2020.
6. P. M. T. .. F. .. A. H. A. W. C. S. & F. Maolana, "Penerapan Inovasi Pelayanan PubliK GO-DOK Di Kota tasikmalaya," *Jurnal Birokrasi Pemerintahan Daerah*, pp. 2(1), 22-28, 2020.
 7. P. Pemerintah, " No. 38 Tahun 2007 Tentang Inovasi Daerah atau Pembaharuan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah."
 8. S. M. Hayat, "Kebijakan Publik," Malang, Intrans Publishing, 2018, p. Hal. 81.
 9. K. A. L. & T. I. Hadi, "Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)," *Journal of Government and Civil Society*, pp. 4(1), 115-129. , 2020.
 10. V. & r. A. Pebriani, "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinak Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, pp. 8(1), 122-128, 2019.