

**EFEKTIVITAS KELURAHAN DALAM MEMBANTU PROGRAM
SIPRAJA DI KELURAHAN PUCANGANOM KECAMATAN SIDOARJO
KABUPATEN SIDOARJO**

Daniela Elisandra

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
dnllsvsco12@gmail.com;

Endang Indartuti

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endangindartuti@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggungjawab pemerintah yang penyelenggaraannya wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam menghadirkan inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Dalam penyelenggaraan dan pengelolaan program Sipraja perlu melibatkan segenap aparat pemerintahan (sumber daya manusia). Namun fakta yang didapat, kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo dinilai masih kurang efektif. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai efektivitas kinerja kelurahan dengan berpegang pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan proses pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di kantor Kelurahan Pucanganom. Dalam hasil penelitian ini, adapun beberapa saran yang dapat dilaksanakan untuk mengatasi permasalahan yaitu pemberdayaan, sosialisasi, dan pelatihan khusus aparat kelurahan perlu dilakukan dan mendapatkan perhatian khusus oleh Pemerintah atasan baik Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Provinsi serta Pemerintah Pusat. Serta, dilakukan oleh seluruh pemangku kepentingan di desa/kelurahan harus terlibat, baik aparatur desa, tokoh masyarakat, swasta pendukung pembangunan desa dan partisipasi masyarakat.

Kata kunci: *Efektivitas, Kelurahan, Pelayanan Publik*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggungjawab pemerintah yang penyelenggaraannya wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan

pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik. Kewajiban pemerintah akan pelayanan publik ini, sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam menghadirkan inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi Sipraja. Sipraja kepanjangan dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Aplikasi Sipraja ini merupakan pemanfaatan e-government bagi birokrasi yang diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik, dan merupakan wujud nyata pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam implementasi optimalisasi pemerataan pemanfaatan teknologi. Terciptanya program pelayanan SIPRAJA dengan harapan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Namun, dalam penyelenggaraan dan pengelolaan program Sipraja perlu melibatkan segenap aparat pemerintahan (sumber daya manusia), baik ditingkat pusat maupun di tingkat daerah bahkan sampai ke tingkat desa. Komponen atau aparat dimaksud hendaknya memiliki kemampuan yang optimal dalam pelaksanaan tugasnya. Oleh karena itu, pentingnya SDM dalam suatu program di organisasi menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas untuk menjalankan roda organisasi. Peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat urgent dan perlu dilakukan secara terencana, terarah dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Dalam sebuah lembaga pemerintah, kinerja merupakan hal yang sangat penting guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan pemerintahan yang bersih (clean governance), serta mendukung tugas-tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Rahmanurrajjid, 2008). Dengan memiliki efektivitas kerja pegawai yang baik akan mampu menjamin tercapainya tujuan organisasi secara maksimal. Salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kelurahan. Kelurahan adalah daerah pemerintahan terendah langsung di bawah kecamatan dan dipimpin oleh seorang lurah (Wenda & Akib, 2015).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 16 November 2022, fakta yang didapat yaitu kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo dinilai masih kurang efektif, hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa pegawai bekerja tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta tanggungjawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pekerjaan yang dihasilkan belum maksimal dan berpengaruh pada kualitas dan kuantitas pekerjaan. Pegawai kurang teliti dalam bekerja seperti saat mengagendakan surat pindah domisili, kurang paham dengan program Sipraja sehingga kesulitan saat mensosialisasikannya kepada masyarakat. Selain itu, masih adanya pegawai yang belum sepenuhnya paham menggunakan komputer dengan baik, sehingga masih bingung saat memberi sosialisasi kepada masyarakat setempat. Dalam hal ini, untuk mengetahui bagaimana efektivitas kelurahan dalam membantu dan menjalankan program SIPRAJA, efektivitas dapat dilihat dari kemampuan kelurahan dalam membantu dan menjalankan program Sipraja. Berdasarkan permasalahan yang terjadi diatas perlu adanya penelitian mengenai efektivitas kinerja kelurahan yang dilakukan oleh organisasi publik dengan berpegang kepada prinsip-prinsip penyelenggaraan

pelayanan publik sehingga penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik bisa tercapai dan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Salah satu tempat yang menjadi fokus penelitian dalam hal ini adalah kantor kelurahan Pucanganom kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas Kelurahan dalam Menjalankan Program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kelurahan Pucanganom Sidoarjo. Oleh karenanya maka dalam tulisan ini, dirumuskan beberapa permasalahan yang ada yaitu: Bagaimana efektivitas kelurahan dalam menjalankan dan membantu program sipraja di kelurahan pucanganom?

B. TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Dan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “KBBI”, efektivitas ialah daya guna, keaktifan serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Ravianto (2014:11) Efektifitas adalah Pengertian efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Sedangkan menurut Gibson et.al Bungkaes (2013:46) efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan “standar” maka mereka dinilai semakin efektif. Mengukur efektivitas organisasi bukanlah hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh seluruh sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting adalah efektifitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah proses program atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengertian lain efektivitas program adalah tingkatan dimana suatu sumber daya manusia dalam suatu organisasi dan programnya menghasilkan outcome yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sehingga secara sederhana efektivitas dipahami sebagai tingkat atau derajat pencapaian tujuan dan sasaran, baik dalam organisasi, program, dan dengan persentase hasil yang maksimal. Analisis efektivitas juga tepat digunakan pada hal-hal yang intangible karena untuk mengukur suatu dampak sulit dinyatakan dalam bentuk nilai uang dan satuan ukuran yang umum.

C. METODE PENELITIAN

Menurut Sukmadinata (2006:72) mengatakan bahwa penelitian kualitatif deskriptif merupakan suatu tipe penelitian yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fakta dan kondisi pada suatu objek, baik secara alami maupun buatan manusia. Dalam penelitian ini analisis datanya bersumber dari pendapat orang lain yang biasa disebut narasumber, baik itu berbentuk lisan maupun kata-kata tertulis. Penelitian ini menganggap bahwa peneliti adalah instrumen kunci dimana dia lah yang melakukan proses pengumpulan data-data yang berkaitan dengan Penerapan Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu; 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan dan Kepastian, 3) Kepastian Waktu, 4) Akurasi, 5) Keamanan, 6) Tanggungjawab, 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, 8) Kemudahan Akses, 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, 10) Kenyamanan. Untuk melakukan penelitian ini, peneliti berharap mendapatkan data dan hasil yang akurat, oleh karena itu peneliti melakukan beberapa tahap dalam proses penelitian ini yaitu dengan cara pengumpulan data, analisis data, penyusunan data dan penarikan kesimpulan. Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan melalui kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di kantor Kelurahan Pucanganom.

D. PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menyebutkan bahwa, pada hakekatnya memberikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kelurahan dalam melaksanakan atau membantu program Sipraja harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik yaitu; 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan dan Kepastian, 3) Kepastian Waktu, 4) Akurasi, 5) Keamanan, 6) Tanggungjawab, 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, 8) Kemudahan Akses, 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, 10) Kenyamanan mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya di kantor kelurahan pucanganom berdasarkan hasil wawancara dan observasi masih ditemukan banyak permasalahan antaralain, pegawai kelurahan berbelit-belit dan masih bingung dalam memberikan sosialisasi tentang aplikasi Sipraja, fitur-fiturnya, dan cara penggunaannya.
2. Kejelasan dan Kepastian, Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal; a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, b) Prosedur dan tata cara pelayanan publik, c) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan

penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, d) Rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran, e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik, f) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya pegawai kelurahan ditemukan masih bingung dan melanggar prosedur dan tatacara pelayanan publik, serta kurang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik

3. Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaan kelurahan membantu program Sipraja ini, telah ditentukan tugas-tugas dan kurun waktu yang telah ditentukan agar program Sipraja terimplementasikan dengan baik dan efektif. Namun, berdasarkan wawancara dan observasi masih banyak ditemukan pegawai kelurahan yang tidak menyelesaikan tugas-tugasnya dengan kurun waktu yang telah ditentukan. Pegawai kelurahan pucanganom masih menunda-nunda pekerjaan dalam mensosialisasikan program Sipraja terhadap masyarakat, sehingga tugas-tugas yang diberikan tidak dapat selesai dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Produk dari hasil pelaksanaan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi. Dalam pelaksanaannya, pegawai kelurahan pucanganom dalam memberikan pelayanan masih kurang benar dan tepat pada saat mensosialisasikan dan membantu masyarakat dalam penggunaan aplikasi Sipraja. Sehingga masyarakat banyak mengeluhkan masih bingung pada saat menggunakan aplikasi tersebut.
5. Keamanan, Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, masyarakat banyak mengeluhkan ketidaknyamanan pada saat pegawai kelurahan memberikan sosialisasi aplikasi Sipraja tersebut. Dalam hal ini disebabkan, belum berkualitasnya pelayanan publik yaitu faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional.
6. Tanggung Jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sikap tanggungjawab dalam bekerja adalah bagian dari kinerja institusi. Tanggung jawab merupakan sikap yang ditunjukkan oleh seorang pegawai terhadap apa yang telah ditugaskan kepadanya. Namun, terdapat beberapa pegawai kelurahan pucanganom yang tidak bertanggungjawab mengenai penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan-keluhan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sipraja ini.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi

dan informatika (telematika). Sarana adalah peralatan yang bergerak dan umumnya dipakai secara langsung, misalnya ada kertas, pulpen, buku, komputer, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah penunjang dan umumnya merupakan fasilitas yang tidak bergerak, misalnya gedung dan ruangan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, masih ditemukan ketidaklengkapan sarana dan prasarana yang tidak memadai di kantor kelurahan pucanganom. Sehingga, pada saat sosialisasi program Sipraja tersebut kurang efektif.

8. Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Namun, berbeda halnya dengan kelurahan pucanganom. Masyarakat masih mengeluhkan kesulitan mengakses, tempat, lokasi, serta sarana pelayanan yang tidak memadai, sehingga sulit untuk dijangkau masyarakat setempat.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas. Namun, pada pelaksanaannya pegawai kelurahan pucanganom masih kurang disiplin, sopan, dan ramah pada saat memberikan pelayanan. Hal ini membuat masyarakat kurang nyaman akan pelayanan di kantor kelurahan pucanganom.
10. Kenyamanan, Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parker, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain. Untuk lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan wawancara dan observasi, masih ditemukan ruang tunggu yang kurang nyaman, serta sarana prasarana yang kurang memadai.

Menyadari betapa pentingnya tugas administrasi pemerintahan desa/kelurahan, maka yang menjadi keharusan bagi aparatnya/sumber daya manusianya adalah berusaha untuk mengembangkan kecakapan dan keterampilan mengelola organisasi pemerintahan desa termasuk kemampuannya untuk melaksanakan tugas-tugas dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, mengembangkan kecakapan dan keterampilan mengelola organisasi pemerintahan desa/kelurahan termasuk kemampuannya untuk melaksanakan tugas-tugas dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilaksanakan sebelumnya menunjukkan bahwa kelurahan dalam melaksanakan dan membantu program Sipraja di kelurahan pucanganom masih dirasa kurang efektif.

Hal tersebut terlihat dari tidak terealisasinya seluruh tugas dan fungsi yang diharuskan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa pegawai bekerja tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta tanggungjawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pekerjaan yang dihasilkan belum maksimal dan berpengaruh pada kualitas dan kuantitas pekerjaan. Dalam pelaksanaannya pegawai kelurahan masih kurang paham dengan program Sipraja sehingga kesulitan saat mensosialisasikannya kepada masyarakat. Kepatuhan dan

Kedisiplinan kerja pegawai kelurahan masih sangat kurang, di lihat dari segi ketepatan waktu kehadiran masuk kantor kerja sering terlambat dan terkadang tidak masuk kantor dengan tanpa alasan yang jelas. Selain itu, masih adanya pegawai yang belum sepenuhnya paham menggunakan komputer dengan baik, sehingga masih bingung saat memberi sosialisasi aplikasi Sipraja kepada masyarakat setempat. Kelurahan dalam memberi pelayanan masih berbelit-belit dalam memberi prosedur/tata cara program Sipraja, sehingga menyebabkan masyarakat bingung dan menganggap aplikasi Sipraja ini tidak efektif. Dalam hal ini, ketidakmampuan aparat dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggungjawabnya dipengaruhi oleh faktor pendidikan, pengalaman, dan diklat/pelatihan yang pernah diikuti serta faktor disiplin dari pada aparat desa. Oleh karenanya pemberdayaan, sosialisasi, dan pelatihan khusus aparat kelurahan perlu dilakukan dan mendapatkan perhatian khusus oleh Pemerintah atasan baik Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Provinsi serta Pemerintah Pusat.

Berdasarkan hal tersebut di atas sesuai dengan pendapatnya Prijono dan Pranaka yang dalam bukunya menyatakan bahwa Pemberdayaan adalah : “Suatu strategi untuk memperbaiki sumber daya manusia dengan pemberian tanggungjawab dan kewenangan terhadap mereka yang nantinya diharapkan dapat memungkinkan mereka mencapai kinerja yang lebih tinggi di era yang selalu, dan cepat dalam perubahan” (Prijono dan Pranaka,1996: 121). Pendapat lain yang mengemukakan teori Pemberdayaan adalah oleh “Cook dalam Makmur , 2007: 119 yaitu tentang pemberdayaan terutama bagi anggota Organisasi sebagai berikut “Alat yang untuk memperbaiki kinerja, mulai dari tingkat Pimpinan tertinggi sampai kepada tingkat bawahan oprasional dalam organisasi. Setiap individu yang memiliki keberdayaan akan mampu menciptakan wajah warna organisasi, serta akan mendapatkan kehormatan dan kepercayaan masyarakat” (Makmur, 2007 : 119). Sedangkan, sosialisasi adalah usaha memasukkan nilai-nilai kebudayaan terhadap individu sehingga individu tersebut menjadi bagian masyarakat. Menurut Karel J. Veeger, pengertian sosialisasi adalah suatu proses belajar mengajar. Proses sosialisasi merupakan pendidikan sepanjang hayat melalui pemahaman dan penerimaan individu atas peranannya di dalam suatu kelompok/organisasi. Selanjutnya, para pegawai atau aparat kelurahan diberikan pelatihan khusus dengan meningkatkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa, dan negara dan tanah air; meningkatkan kompetensi manajerial/kepemimpinan, serta kompetensi teknis terutama mengenai teknologi informasi mengenai program aplikasi Sipraja tersebut; meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kualitas pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerjasama dan bertanggungjawab sesuai dengan lingkungan kerja dan organisasinya. Dari pendapat di atas, bahwa pemberdayaan, sosialisasi, dan pelatihan khusus adalah sebagai alat untuk mendapatkan kehormatan dan kepercayaan dalam suatu organisasi dan mampu menciptakan wajah dan warna baru dalam organisasi sehingga hasil dari kinerja dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dari sebelumnya. Namun dalam rangka pemberdayaan aparat desa /kelurahan dan masyarakat, tidak bisa dilakukan oleh pemerintahan desa/kelurahan saja, akan tetapi seluruh pemangku kepentingan di desa/kelurahan

harus terlibat, baik aparatur desa, tokoh masyarakat, swasta pendukung pembangunan desa dan partisipasi masyarakat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan dan saran: Pelayanan publik merupakan salah satu tanggungjawab pemerintah yang penyelenggaraannya wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam menghadirkan inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi Sipraja. Sipraja kepanjangan dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Aplikasi Sipraja ini merupakan pemanfaatan e-government bagi birokrasi yang diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik, dan merupakan wujud nyata pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam implementasi optimalisasi pemerataan pemanfaatan teknologi. Dalam penyelenggaraan dan pengelolaan program Sipraja perlu melibatkan segenap aparat pemerintahan (sumber daya manusia), baik ditingkat pusat maupun di tingkat daerah bahkan sampai ke tingkat desa.

Namun, fakta yang didapat yaitu kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo dinilai masih kurang efektif. Hal tersebut terlihat dari tidak terealisasinya seluruh tugas dan fungsi yang diharuskan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa pegawai bekerja tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta tanggungjawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pekerjaan yang dihasilkan belum maksimal dan berpengaruh pada kualitas dan kuantitas pekerjaan. Dalam pelaksanaannya pegawai kelurahan masih kurang paham dengan program Sipraja sehingga kesulitan saat mensosialisasikannya kepada masyarakat. Kepatuhan dan Kedisiplinan kerja pegawai kelurahan masih sangat kurang, di lihat dari segi ketepatan waktu kehadiran masuk kantor kerja sering terlambat dan terkadang tidak masuk kantor dengan tanpa alasan yang jelas. Selain itu, masih adanya pegawai yang belum sepenuhnya paham menggunakan komputer dengan baik, sehingga masih bingung saat memberi sosialisasi aplikasi Sipraja kepada masyarakat setempat. Kelurahan dalam memberi pelayanan masih berbelit-belit dalam memberi prosedur/tata cara program Sipraja, sehingga menyebabkan masyarakat bingung dan menganggap aplikasi Sipraja ini tidak efektif. Oleh karenanya pemberdayaan, sosialisasi, dan pelatihan khusus aparat kelurahan perlu dilakukan dan mendapatkan perhatian khusus oleh Pemerintah atasan baik Pemerintah Kecamatan, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Provinsi serta Pemerintah Pusat. Dan dilakukan oleh seluruh pemangku kepentingan di desa/kelurahan harus terlibat, baik aparatur desa, tokoh masyarakat, swasta pendukung pembangunan desa dan partisipasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Baharuddin, A., Asma, A., dan Risma, N. (2017). "Efektivitas Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Lanrisang Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang". *Jurnal Administrate: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan*

- Pendidikan Administrasi Perkantoran* [Online], 4 (1), 1-6, (https://scholar.google.com/scholar?cluster=12496491740615126129&hl=id&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&t=1670489916788&u=%23p%3Dcaz3YQd1K0J, diakses 23 November 2022).
- DPMPTKP1. (2019). "PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK". [Online], (<https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik>, diakses 8 November 2022).
- Farisi, A., Teguh, S., Endang, I. (2021). "Penerapan Prinsip Good Governance Pada Kantor Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah Pemerintah Kota Surabaya". *JPAP* [Online], 1 (3), 41-47, (<https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/99>, diakses 22 November 2022).
- Jemimun, F. (2022). "Efektivitas Kinerja Pegawai Dinas Perikanan Merauke Di Masa Pandemi Covid-19". *JPAP* [Online], 2 (1), 23-41, (<https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/114>, diakses 29 November 2022).
- Musaddad, A., dkk. (2020). "IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK". *Jurnal Syntax Transformation* [Online], 1 (6), 206-213, (<https://doi.org/10.46799/jst.vli6.76>, diakses 22 November 2022).
- Saputra, D., Agus, W. (2021). "Efektivitas program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo". *JPAP* [Online], 7 (2), 194-211, (<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2295771>, diakses 22 November 2022).