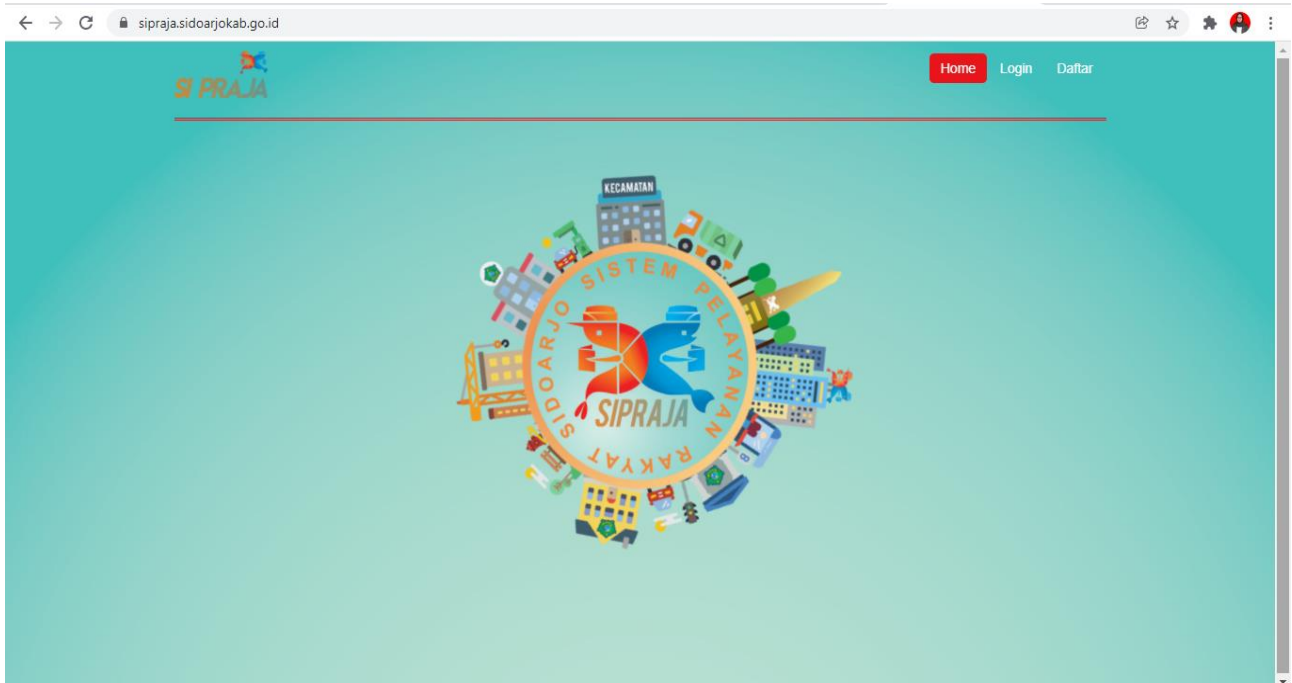


SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA)

Pemanfaatan Teknologi Sebagai Terobosan dalam Pelayanan Publik



Pendahuluan

Sidoarjo adalah daerah dengan jumlah penduduk terpadat ke dua di Jawa Timur setelah kota Surabaya. Dengan jumlah penduduk lebih dari 2,2 juta jiwa yang tersebar di 18 kecamatan dan 353 desa/kelurahan. Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu penyangga Ibu kota Provinsi Jawa Timur merupakan daerah yang mengalami perkembangan pesat. Keberhasilan ini dicapai karena berbagai potensi yang ada di wilayahnya seperti industri dan perdagangan, pariwisata, serta usaha kecil dan menengah dapat dikemas dengan baik dan terarah. Dengan adanya berbagai potensi daerah serta dukungan sumber daya manusia yang memadai, maka dalam perkembangannya Kabupaten Sidoarjo mampu menjadi salah satu daerah strategis bagi pengembangan perekonomian regional. Kabupaten Sidoarjo terletak antara 112o5' dan 112o9' Bujur Timur dan antara 7o3' dan 7o5' Lintang Selatan.

Permasalahan

Pelayanan pemerintah yang berjenjang, jauhnya jarak kantor pelayanan, SOP yang tidak jelas, birokrasi yang berbelit belit, maraknya percaloan merupakan masalah klasik yang kerap dihadapi masyarakat terhadap pelayanan di kantor pemerintah khususnya di desa dan kecamatan, sehingga cost yang ditimbulkan menjadi mahal, ditambah lagi ruang pelayanan



yang kurang representatif sering kali menyebabkan masyarakat malas untuk mengurus layanan secara mandiri sehingga beranggapan bahwa pelayanan pemerintah itu mahal, sulit dan berbelit-belit.

Terlebih Tingginya jumlah populasi penduduk tersebut menuntut peran Pemkab Sidoarjo untuk membuat terobosan dalam hal pelayanan publik, khususnya pelayanan kependudukan, perizinan dan lain sebagainya. Dengan mengandalkan pelayanan yang masih konvensional atau manual tidak akan bisa memenuhi tuntutan masyarakat yang bergerak cepat dan dinamis.

Analisis yang telah dilakukan menunjukkan adanya problematika yang terjadi, diantaranya yakni:

1. Proses pelayanan di desa dilakukan secara berjenjang
2. Waktu yang dibutuhkan sekitar 5 hari kerja untuk 1 jenis layanan
3. Ruang pelayanan yang kurang representative
4. Biaya pelayanan 3 kali lipat, karena harus melakukan mobilitas tinggi dari desa ke kecamatan
5. SOP pelayanan di desa/kecamatan belum dilaksanakan secara konsisten, sehingga menimbulkan ketidakpastian pelayanan



Inovasi

Menjawab permasalahan yang ada pemerintah Kabupaten Sidoarjo memberikan inovasi Aplikasi SIPRJA sebagai solusi cerdas penyediaan percepatan pelayanan pemerintah kepada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo sampai dirumah. SIPRAJA merupakan aplikasi layanan berbasis web dan android yang menghadirkan berbagai layanan administrasi kependudukan, perijinan dan non perijinan dalam satu platform, terdiri dari tiga tipe sesuai kebutuhan layanan berdasarkan jenjangnya, serta dilengkapi dengan beberapa keunggulan diantaranya SOP yang jelas dan terukur, tracing sistem untuk memonitor proses layanan, notifikasi email dan SMS untuk penyampaian informasi kepada pemohon terhadap proses layanan, back up data secara elektronik, penggunaan tanda tangan dan stempel elektronik yang tersertifikasi BSre, berbasis NIK, proses layanan secara paperless, dan terintegrasi dengan berbagai OPD pemerintah dan Non Pemerintah, hasil pelayanannya pun dapat dicetak secara mandiri.

Aplikasi Sipraja adalah layanan online berbasis web dan android yang dapat diakses masyarakat kapan dan dimana saja melalui laman web <http://www.sipraja.sidoarjokab.go.id> atau aplikasi mobile Sipraja pada google playstore, Aplikasi ini merupakan layanan digitalisasi tanpa tatap muka, ramah lingkungan, mudah, dan murah. Tujuannya untuk menghadirkan layanan yang cepat, efektif dan efisien. Selain itu hadirnya aplikasi layanan pemerintahan



sampai dirumah secara online melalui SIPRAJA diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Aplikasi Sipraja tidak hanya mengandalkan sistem online saja tetapi juga user friendly yaitu aplikasi yang dirancang dengan fitur sederhana yang tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi Sipraja.

Hadirnya Sipraja menjadi solusi cerdas bagi warga Sidoarjo. Selain menyediakan platform layanan berbasis online Sipraja juga memberikan kemudahan pengiriman surat secara elektronik sampai ke rumah aplikasi pelayanan administratif, kependudukan dan perizinan yang berbasis web dan android. Aplikasi yang bisa didownload di google play store ini memuat banyak layanan yang dapat dengan mudah dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

Seluruh Format berkas pelayanan yang ada pada Aplikasi Sipraja sudah disesuaikan dengan ketentuan tata naskah dinas yang berlaku, sehingga dengan hadirnya Sipraja dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau good government and clean government, sehingga inovasi SIPRAJA dapat dikategorikan sebagai inovasi tata kelola pemerintahan.

Tahapan / Proses

Proses pelaksanaan inovasi Sipraja dilakukan dengan pelaksanaan Pelayanan Sipraja berbasis online yang mudah diakses oleh siapa pun, pemohon yang menemui kendala dapat menghubungi operator desa/kelurahan yang dengan ramah akan membantu. Selain itu tahapan penggunaan inovasi Sipraja yakni sebagai berikut:

1. Pemohon dapat membuka website Sipraja atau mendownload aplikasinya di google play store.
2. Mengisi identitas diri dan memilih jenis pelayanan yang tersedia.
3. Untuk kelengkapan administrasi seperti KTP dan KK pemohon tinggal menguploadnya lewat aplikasi
4. Surat yang sudah selesai dikirimkan melalui notifikasi aplikasi dan bisa unduh dan cetak mandiri

Saat ini sipraja sudah menyediakan 28 jenis layanan, didukung pula dengan sistem tanda tangan dan stempel elektronik maka dipastikan pelayanan melalui Sipraja akan lebih cepat, mudah, efektif dan efisien. Warga bisa mengurus semuanya cukup dari rumah.

Menu pelayanan aplikasi Sipraja terbagi dalam 3 tipe yaitu:

- Layanan Tipe A adalah jenis pelayanan yang cukup selesai ditingkat desa/kelurahan diantaranya Surat Keterangan yang dibuat Desa, Surat Domisi, Surat Domisili Usaha, SKTM Desa, layanan Pernikahan KUA.
- Layanan Tipe B adalah jenis pelayanan dari tingkat desa/kelurahan sampai ke kecamatan dan terintegrasi dengan dinas teknis diantaranya Layanan Adminduk, SKTM Dinas Sosial dl.
- Layanan Tipe C adalah jenis pelayanan yang langsung terhubung ke kecamatan serta terintegrasi dengan dinas teknis (Dinsos, Disnaker, Dispendukcapil, Dinas Koperasi dan



UMKM, RSUD,BPPD,DPMPSTP) dan Instansi luar pemkab (KUA,Bank Jatim,PT.Pos Indonesia) diantaranya: AK1,TDP,IUMK,IMB, Ijin Reklame, Surat Keterangan yang dibuat Kecamatan, dll.

Ada beberapa Sumber daya yang digunakan pada pelaksanaan aplikasi Sipraja, yakni sebagai berikut:

- Teknis : Software Aplikasi Sipraja berbasis web dan android dikuatkan dengan jaringan fiber optic 10 GBps dan infiniband 260 MBps dengan server.
- Sumber daya manusia terdiri dari tim konsultan IT yang bekerja dalam membangun jaringan wireless dan pengembangan aplikasi serta melatih tenaga operator pelayanan desa/kel dan kecamatan. Sedangkan peran dinas komunikasi dan infotmatika adalah melakukan pemeliharaan server dan aplikasi
- Pengembangan aplikasi Sipraja berbasis web dan android dibutuhkan anggaran sebesar Rp.100.000.000, kemudian anggaran SMS Masking sebesar Rp.4.000.000 per bulan. Sedangkan anggaran maintenance setiap tahun sebesar Rp. 35.000.000.

Adapun Strategi pelaksanaan Sipraja sebagai berikut:

- Koordinasi bersama seluruh kades/lurah dan camat untuk berkomitmen memberikan pelayanan prima di masyarakat dengan mengoptimalkan Sipraja
- Konsolidasi tim teknis dan tim fasilitator untuk membangun aplikasi Sipraja
- Desiminasi aplikasi Sipraja ke seluruh operator desa/kelurahan dan kecamatan, serta instansi perangkat daerah terkait dan masyarakat

Inovasi ini melibatkan beberapa stakeholder yakni sebagai berikut:

- Bupati selaku kepala daerah berkomitmen dengan membuat kebijakan Perbup Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dan SE Bupati Tentang Pelayanan Desa/Kel dan Kecamatan dengan Menggunakan aplikasi Sipraja.
- Sekretaris Daerah sebagai Kepala OPD Sekretariat Daerah atau pimpinan proyek implementasi pelayanan kewilayahan berbasis online mendorong dan mengawal proses pembuatan aplikasi ini sampai selesai
- Bagian Pemerintahan setda Kabupaten Sidoarjo selaku kordinator layanan pemerintah di desa/kelurahan dan kecamatan berperan membangun ide kreatif dan inovatif dalam memecahkan permasalahan pelayanan kepada masyarakat ditingkat desa/kelurahan dan Kecamatan. Melalui pelayanan yang mudah, murah efektif dan efisien, serta memback up kebutuhan implementasi, pengembangan Aplikasi SIPRAJA.
- Tim Infromasi dan Teknologi (IT) yakni Dinas Komunikasi dan Informatika bersama konsultan IT berperan membangun aplikasi pelayanan yang berbasis online melalui jaringan teknologi informasi serta penguatan pengamanan dan pemelihatanaan data pelayanan
- Tim pelaksana yaitu Tim yang bertugas mengoperasionalisasikan Sipraja secara cepat, tepat dan Informatif serta mensosialisasikannya secara luas kepada masyarakat.



SIPRAJA

SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO

Permasalahan

- Proses pelayanan di desa dilakukan secara berjenjang
- Waktu yang dibutuhkan sekitar 5 hari kerja untuk jenis layanan
- Ruang pelayanan yang kurang representative
- Biaya pelayanan 3 kali lipat, karena harus melakukan mobilitas tinggi dari desa ke kecamatan SOP pelayanan di desa/kecamatan belum dilaksanakan secara konsisten, sehingga menimbulkan ketidakpastian pelayanan



SIPRAJA merupakan aplikasi layanan berbasis web dan android yang menghadirkan berbagai layanan administrasi kependudukan, perijinan dan non perijinan dalam satu platform, terdiri dari tiga tipe sesuai kebutuhan layanan berdasarkan jenjangnya, serta dilengkapi dengan beberapa keunggulan diantaranya SOP yang jelas dan terukur, tracing sistem untuk memonitor proses layanan, notifikasi email dan SMS untuk penyampaian informasi kepada pemohon terhadap proses layanan, back up secara elektronik, penggunaan tanda tangan dan stempel elektronik yang tersertifikasi

Capaian

Inovasi Double Track mampu memberikan dampak yang signifikan memiliki capaian terhadap penyelesaian problematika pengangguran pada jenjang SMA, hal ini dibuktikan dengan adanya capaian sebagai berikut:

1. Lulusan double track sangat terjamin mutunya untuk bersaing dalam dunia usaha dunia industri
2. Mengurangi angka pengangguran setelah SMA/MA
3. Peningkatan IPM pada wilayah Provinsi Jawa Timur
4. Kenaikan IPM di wilayah Jawa Timur
5. Tercapainya enterpreunership yang bermutu dan berkualitas
6. Tercapainya indikator kenaikan kesejahteraan terutama dari daerah tertinggal

Evaluasi

Evaluasi Sipraja dilakukan secara internal oleh Bagian Pemerintahan selaku koordinator. Evaluasi dilakukan untuk memantau desa/kelurahan dan kecamatan yang belum optimal menggunakan Sipraja dan yang trafik layanannya masi rendah. Mengidentifikasi



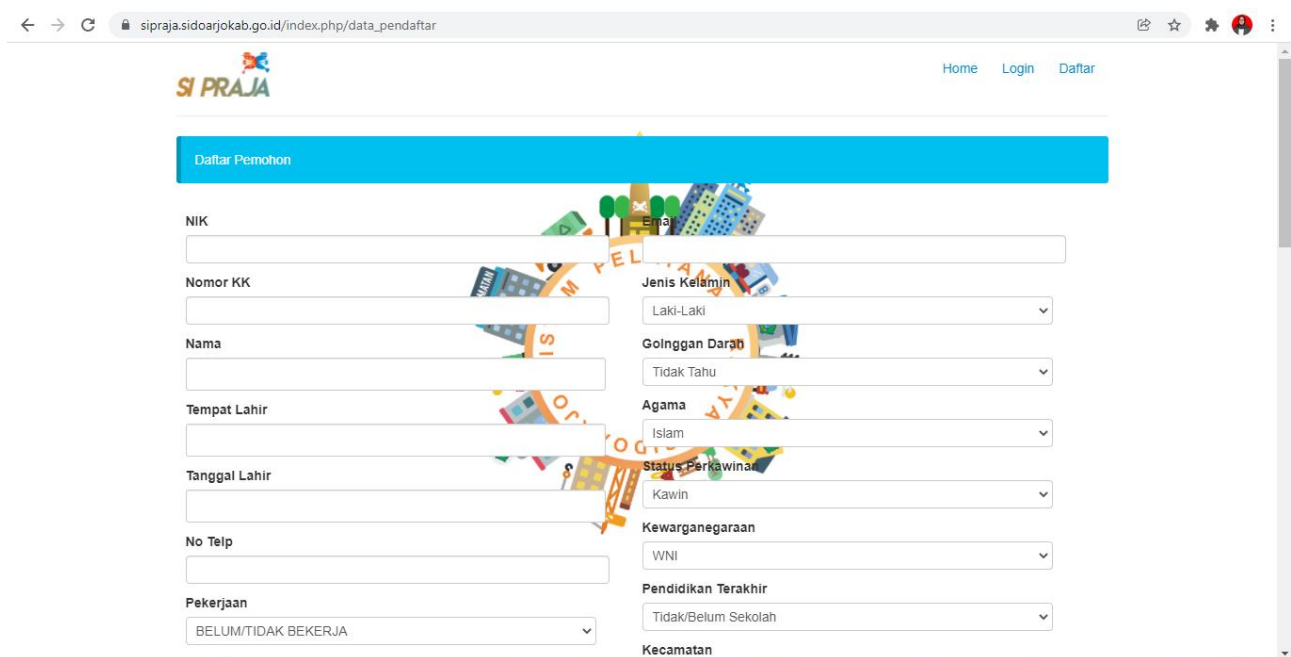
kendala yang menyebabkan belum terlaksananya secara maksimal layanan online Sipraja serta kendala yang dihadapi masyarakat dan operator. Evaluasi juga dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Inspektorat daerah dalam rangka mengukur efektifitas anggaran yang dikeluarkan untuk operasional Sipraja serta mengukur keberhasilan dan kemanfaatan penggunaan aplikasi Sipraja.

Dari hasil evaluasi yang dilakukan melalui bulanan, triwulan dan tahunan. Jumlah pemohon yang memakai aplikasi Sipraja mengalami peningkatan. Meski melambat pada tiga bulan pertama sejak diresmikan Maret 2019.

Dari data yang diolah Bagian Pemerintahan bahwa masyarakat sudah mulai beralih memakai Sipraja terjadi pada tiga bulan pertama tahun 2020. Data pemohon sampai dengan akhir tahun 2020 jumlahnya sebanyak 125.356 pemohon. Dari jumlah tersebut jenis pelayanan yang paling banyak diakses adalah jenis layanan tipe A, sebanyak 81.180 pemohon.

Tim evaluator terdiri dari Dinas Komunikasi dan Informatika, Inspektorat dan Bagian Pemerintahan, yang bertugas mengevaluasi untuk mengukur keberhasilan, kemanfaatan aplikasi, serta mengukur efektivitas penggunaan anggaran, kemudian mengidentifikasi kebutuhan pengembangan dan keberlanjutan sistem pelayanan Sipraja.

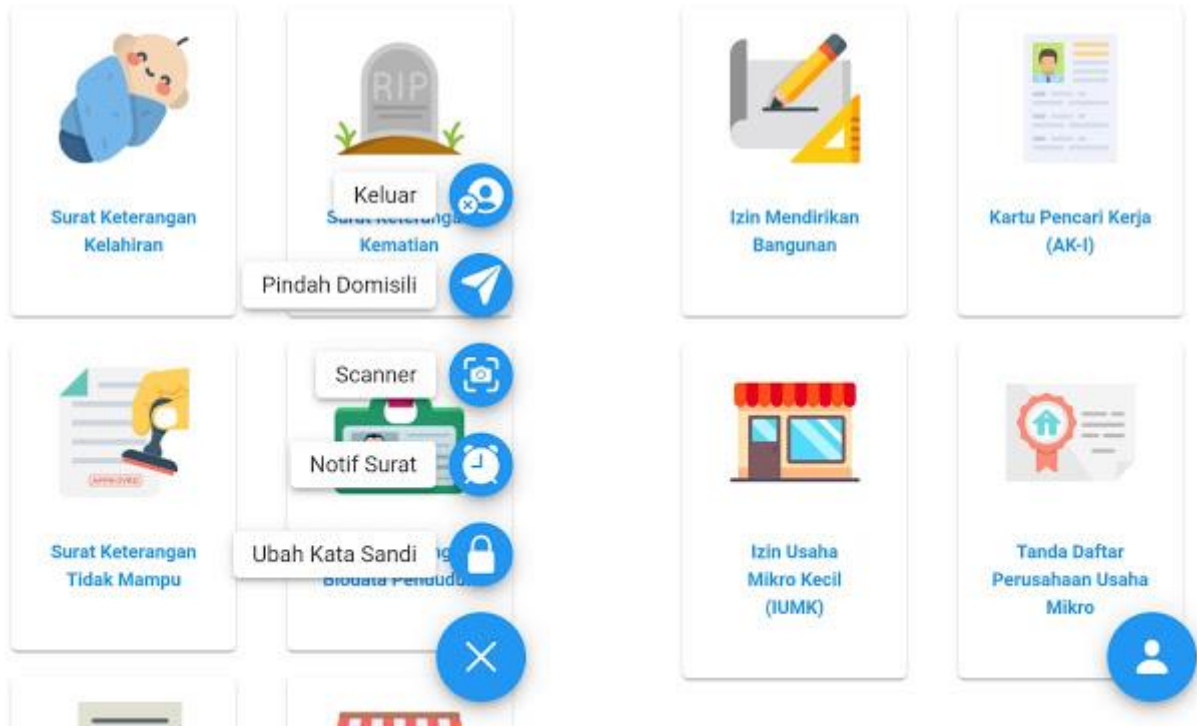
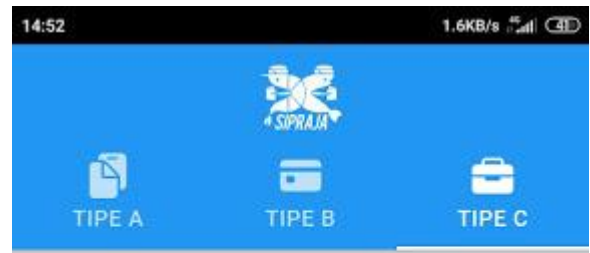
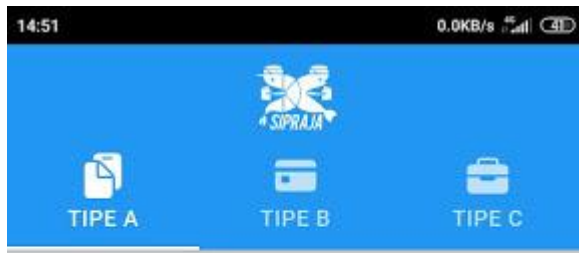
Dokumentasi



The screenshot shows a web browser window with the URL `sipraja.sidoarjo.kab.go.id/index.php/data_pendaftar`. The page title is "SI PRAJA" and it has navigation links for "Home", "Login", and "Daftar". The main content area is titled "Daftar Pemohon" and contains a registration form with the following fields:

- NIK:
- Nomor KK:
- Nama:
- Tempat Lahir:
- Tanggal Lahir:
- No Telp:
- Pekerjaan:
- Jenis Kelamin:
- Golongan Darah:
- Agama:
- Status Perkawinan:
- Kewarganegaraan:
- Pendidikan Terakhir:
- Kecamatan:





Kontak Pengelola

Informasi lebih lanjut mengenai perkembangan dan detail teknis inovasi ini sila hubungi :

Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo

Jl. Gubernur Suryo No.1, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo

+628123448768

<https://sipraja.sidoarjokab.go.id>

