

ANALISIS FISHBONE PADA PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PUBLIK “SIPRAJA” DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

Oleh:

Istina Putri Rahayu¹

Adelia Bunga Oktarina²

Universitas Negeri Surabaya

Alamat: JL. Ketintang, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur (60231)

Korespondensi Penulis: istinaputri.22010@mhs.unesa.ac.id

Abstract. Sidoarjo Regency is experiencing administrative transformation through the implementation of e-government in all aspects of public services. This program is actualized through the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA). The aim of this research is to identify and analyze the complexity of problems that arise in the "SIPRAJA" public service and look for holistic solutions to overcome them. This research was carried out using the literature study method, where data was collected through document review, recording and processing relevant information. Informants for this research include the Head of Tambak Sumur Village, the Head of Tambak Sumur Village Services, and village residents who interact with SIPRAJA. Data analysis methods include data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The findings of this research present an analysis using a fishbone diagram that shows problems in the SIPRAJA application in Tambak Sumur Village, Waru District, covering four main aspects: a) Methodology, which indicates deficiencies in staff integrity and evaluation; b) Facilities and Infrastructure, noting the lack of supporting facilities and protracted service processes; c) Finance, which is related to issues of corruption, collusion and nepotism that indicate misuse of funds or power; d) Personnel, highlighting low staff integrity and unethical practices.

Keywords: Public Services, E-government, Sidoarjo, East Java.

Received April 17, 2024; Revised April 28, 2024; May 08, 2024

*Corresponding author: istinaputri.22010@mhs.unesa.ac.id

ANALISIS FISHBONE PADA PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PUBLIK “SIPRAJA” DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

Abstrak. Kabupaten Sidoarjo tengah mengalami transformasi administratif melalui pengimplementasian *e-government* dalam semua aspek layanan publik. Program ini diaktualisasikan melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kompleksitas masalah yang muncul dalam layanan publik “SIPRAJA” dan mencari solusi holistik untuk mengatasinya. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode studi literatur, di mana data dikumpulkan melalui review dokumen, pencatatan, dan pengolahan informasi yang relevan. Informan penelitian ini meliputi Kepala Desa Tambak Sumur, Kasi Pelayanan Desa Tambak Sumur, dan warga desa yang berinteraksi dengan SIPRAJA. Metode analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan. Temuan dari penelitian ini memaparkan analisis dengan menggunakan diagram fishbone yang menunjukkan masalah dalam aplikasi SIPRAJA di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, meliputi empat aspek utama: a) Metodologi, yang mengindikasikan kekurangan dalam integritas dan evaluasi staf; b) Sarana dan Prasarana, dengan catatan kekurangan fasilitas pendukung dan proses layanan yang berlarut; c) Keuangan, yang terkait dengan masalah korupsi, kolusi, dan nepotisme yang menunjukkan penyalahgunaan dana atau kekuasaan; d) Personel, menyoroti rendahnya integritas staf dan praktek yang tidak etis.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *E-government*, Sidoarjo, Jawa Timur.

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama yang harus dipenuhi oleh pemerintah, termasuk pemerintah daerah yang berperan sebagai penyelenggara utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini disesuaikan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kewajiban ini juga sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi dalam sektor pemerintahan, yang menuntut adanya perubahan dalam sistem birokrasi pemerintahan. Reformasi birokrasi ini diharapkan dapat membawa angin segar bagi masyarakat dengan terwujudnya birokrasi pemerintahan yang transparan, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga efektif, efisien, dan konsisten. Tujuannya adalah untuk menciptakan birokrasi yang akuntabel. Dalam konteks

yang ideal, efisiensi pelayanan publik dapat dicapai ketika birokrasi dapat memberikan hasil atau output yang berkualitas tanpa memaksa masyarakat untuk mengeluarkan biaya tambahan non-resmi seperti suap, sumbangan sukarela, atau pungutan lain yang kerap muncul dalam proses pelayanan yang berlangsung (Demante & Dwiyanto, 2019).

Pelayanan publik telah berkembang menjadi sebuah mekanisme yang bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan lebih efektif (Elysia & Wihadanto, 2017). Dalam rangka mendukung konsep smart city, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengadopsi penggunaan *e-government*, seperti yang tertuang dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi. Peraturan ini mengarahkan bahwa tata kelola teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah. Sebagai respons terhadap tantangan ini, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah meluncurkan inovasi dalam pelayanan publik yang berbasis teknologi Android dan website, yaitu aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, atau yang lebih dikenal dengan SIPRAJA, yang diresmikan pada bulan Februari 2020. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar, implementasinya belum sepenuhnya optimal. Salah satu tantangan yang teridentifikasi adalah minimnya kesadaran warga tentang aplikasi SIPRAJA, yang sebagian disebabkan oleh sosialisasi yang belum merata dari pihak kelurahan. Aplikasi SIPRAJA dirancang untuk memastikan proses pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, dan memuaskan bagi warga.

Adapun manfaat aplikasi sipraja ialah menjadi platform untuk melayani warga secara digital, selain itu sipraja juga memberikan kemudahan pengiriman surat secara elektronik sampai kerumah aplikasi pelayanan administratif, kependudukan dan perizinan yang berbasis web dan android.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode studi kepustakaan, yang dikenal juga sebagai literatur *review*. Menurut Denney dan Tewksbury (2013), literatur review adalah ringkasan komprehensif dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan terkait suatu topik tertentu. Tujuannya adalah untuk menginformasikan kepada pembaca tentang apa yang telah diketahui serta apa yang masih belum diketahui seputar topik tersebut,

ANALISIS FISHBONE PADA PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PUBLIK “SIPRAJA” DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

memberikan dasar rasional untuk penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan inspirasi untuk penelitian selanjutnya. Metode studi literatur melibatkan serangkaian kegiatan yang mencakup pengumpulan data dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, dokumentasi, internet, dan pustaka lainnya. Proses ini melibatkan kegiatan membaca, mencatat, dan mengelola materi yang akan ditulis, seperti yang dijelaskan oleh Zed (2008) dalam Nursalam (2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejak peluncuran Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) pada tahun 2020, aplikasi ini telah menjadi bagian penting dari inovasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Inisiatif ini bertujuan untuk menjawab berbagai keluhan yang diungkapkan oleh masyarakat terkait dengan layanan publik di daerah tersebut. Peluncuran SIPRAJA juga sejalan dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46, yang menetapkan kerangka kerja untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan oleh pemerintah kabupaten. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan warga dalam mengakses berbagai layanan pemerintah, sehingga mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Mewujudkan Smart City di Kabupaten Sidoarjo menekankan kebutuhan untuk mengintegrasikan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai komponen esensial dalam tata kelola perusahaan. Peraturan ini memfokuskan pada pentingnya mendefinisikan dan melaksanakan proses, struktur, serta mekanisme relasional TIK yang efektif dalam organisasi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa implementasi TIK dilaksanakan secara tepat dan efisien sesuai dengan kebutuhan organisasi.



Gambar 1. Poster Sosialisasi Sipraja

Sumber : Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (www.sidoarjokab.go.id/sipraja, 2022)

Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) adalah inovasi orisinal dan berkonsep baru dalam pelayanan publik yang dirancang khusus untuk memberikan manfaat besar bagi penduduk Kabupaten Sidoarjo. Sebagai terobosan teknologi, aplikasi ini tidak hanya mempermudah interaksi antara warga dengan pemerintah dalam urusan administratif, tetapi juga mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan mengoptimalkan efisiensi. Ini adalah contoh nyata dari penerapan teknologi modern dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk mendukung kesejahteraan masyarakat serta mempromosikan penggunaan praktik terbaik dalam tata kelola pemerintahan.

Kabupaten Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo melalui SIPRAJA menawarkan 16 variasi layanan publik yang dikategorikan ke dalam tiga tipe pelayanan. Pelayanan tipe A mencakup proses administratif di tingkat kelurahan atau desa, termasuk penerbitan surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan biodata penduduk, surat keterangan umum, dan surat keterangan domisili usaha. Untuk pelayanan tipe B, yang beroperasi di tingkat kecamatan, termasuk surat pengantar untuk SKCK, KTP, kartu keluarga, surat keterangan pindah, surat keterangan umum kecamatan, serta surat keterangan tidak mampu kecamatan. Sementara itu, pelayanan tipe C ditujukan untuk berbagai perizinan termasuk izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK-1), surat izin usaha mikro kecil (UMK), dan tanda daftar perusahaan usaha mikro, yang semuanya dapat diakses melalui portal resmi sidoarjokab.go.id/sipraja.

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo belum mencapai hasil yang optimal. Analisis ini menggunakan kerangka teori yang dikembangkan oleh Edward III, sebagaimana diinterpretasikan dalam karya Subarsono (2011, hal. 90-92), yang mengidentifikasi empat faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berikut adalah pembahasan lebih mendalam mengenai masing-masing faktor ini dalam konteks implementasi SIPRAJA di Desa Tambak Sumur:

ANALISIS FISHBONE PADA PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PUBLIK “SIPRAJA” DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

1. Komunikasi

Komunikasi yang efektif dan mudah dipahami memegang peranan vital dalam keberhasilan penerapan kebijakan. Hal ini sangat signifikan dalam konteks pelaksanaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, di mana penyebaran informasi tentang kebijakan kepada semua pihak yang terlibat menjadi kunci. Ini membantu memastikan bahwa semua pihak yang berkepentingan, termasuk pelaksana, memiliki pemahaman yang jelas dan akurat mengenai kebijakan tersebut, sehingga informasi yang disampaikan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Komunikasi dalam hal ini tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai parameter untuk menilai kualitas kebijakan yang diimplementasikan.

2. Sumber Daya

Sumber daya adalah elemen vital dalam pelaksanaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur, dan pentingnya pemenuhan sumber daya ini tidak bisa diabaikan untuk mencapai efektivitas dan keberhasilan program. Berdasarkan pandangan George C. Edwards III yang dijelaskan dalam karya Subarsono (2011), sumber daya berperan fundamental dalam implementasi kebijakan, mempengaruhi baik kesuksesan maupun kegagalan suatu inisiatif. Dalam konteks implementasi SIPRAJA di Desa Tambak Sumur, jenis-jenis sumber daya yang diperlukan meliputi sumber daya manusia yang berkualitas dan terlatih, alokasi anggaran yang memadai, sarana dan prasarana yang cukup, serta wewenang yang jelas dan tegas untuk menunjang eksekusi kebijakan secara efisien dan efektif.

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur telah mendapatkan dukungan yang memadai dari sumber daya yang ada. Dari segi jumlah, keberadaan sumber daya manusia di desa tersebut cukup untuk menjalankan SIPRAJA tanpa memerlukan penambahan staf. Akan tetapi, dalam hal kualitas, kinerja staf pelayanan masih kurang efektif. Hal ini terlihat dari perilaku salah satu staf yang seringkali tidak berada di posnya dan cenderung mengalihkan tanggung jawabnya kepada rekan-rekan lainnya. Dari

segi keuangan, anggaran yang dimiliki Desa Tambak Sumur dianggap mencukupi untuk mendukung keberhasilan implementasi SIPRAJA.

Alokasi anggaran khusus yang disediakan oleh Pemerintah Desa Tambak Sumur untuk operasional SIPRAJA menunjukkan dedikasi yang serius dalam mengoptimalkan sistem ini. Anggaran tersebut sejauh ini terfokus pada pembelian perlengkapan kantor dasar seperti kertas HVS, bolpoin, dan tinta printer. Kebutuhan akan perlengkapan ini muncul karena dokumen yang dihasilkan oleh SIPRAJA perlu dicetak dalam bentuk fisik oleh staf pelayanan yang kemudian akan menangani surat-surat yang ditandatangani secara elektronik.

Di sisi lain, infrastruktur pendukung yang tersedia untuk implementasi SIPRAJA, terutama di ruang pelayanan Desa Tambak Sumur, masih belum memenuhi kebutuhan secara keseluruhan. Saat ini masih terdapat kekurangan, seperti belum tersedianya komputer yang dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam menggunakan SIPRAJA. Komputer yang ada hanya dipergunakan oleh staf pelayanan. Lebih lagi, dari dua unit komputer yang ada, satu sering mengalami masalah sistem secara mendadak. Ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk peningkatan fasilitas teknologi agar semua pengguna dapat terlayani dengan baik.

Dalam implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur, delegasi wewenang kepada staf pelayanan sangat penting untuk memastikan mereka dapat menjalankan tugas dan fungsi mereka secara efektif sesuai dengan regulasi yang ada. Tujuan dari pemberian wewenang ini adalah untuk menghindari kesalahpahaman atau miskomunikasi selama proses implementasi SIPRAJA di desa tersebut. Sebuah studi yang dilakukan oleh La Tarifu pada tahun 2019 berjudul “Implementasi Sistem Informasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari” mengungkapkan bahwa sumber daya manusia dan anggaran di Dinas tersebut telah memadai. Namun, mereka mengalami kekurangan dalam sarana dan prasarana, khususnya dalam ketersediaan bahan untuk pencetakan KTP.

Temuan serupa juga terlihat di Desa Tambak Sumur, di mana sarana dan prasarana untuk mendukung implementasi SIPRAJA masih kurang memadai. Salah satu isu utama adalah tidak adanya komputer khusus yang dapat digunakan oleh

ANALISIS FISHBONE PADA PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PUBLIK “SIPRAJA” DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

masyarakat untuk mengakses SIPRAJA secara mandiri di Balai Desa Tambak Sumur. Keadaan ini mengindikasikan bahwa meskipun sumber daya manusia dan anggaran dianggap cukup, masih terdapat kebutuhan mendesak untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas pendukung untuk memastikan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Disposisi

Disposisi adalah aspek penting dalam implementasi kebijakan, seperti yang diungkapkan oleh Edward III, yang menyatakan bahwa ia dipengaruhi oleh tiga komponen utama: pemahaman tentang kebijakan, respons terhadap kebijakan, dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Ini berarti bahwa pelaksana kebijakan harus memiliki lebih dari sekadar pemahaman tentang tugas-tugas mereka; mereka juga perlu menunjukkan keinginan yang kuat dan komitmen yang mendalam untuk sukses melaksanakan SIPRAJA di Desa Tambak Sumur. Sikap dari pelaksana ini sangat kritis, karena tanpa sikap yang sesuai, pelaksanaan kebijakan bisa terhambat nyata jika mereka tidak mematuhi kebijakan yang ditetapkan oleh pejabat tinggi. Oleh karena itu, penting bagi personil yang dipilih atau diangkat untuk memiliki dedikasi tinggi dalam menerapkan kebijakan yang ditujukan untuk melayani kepentingan masyarakat, sebuah nilai yang ditekankan oleh Ibu Widya Arliadinanti, Kasi Pelayanan di Desa Tambak Sumur.

“Secara umum, ya dibagi sesuai dengan tupoksinya. Untuk yang dipelayanan sendiri karakteristik khususnya ya harus bisa luwes ya apalagi ini melayani masyarakat banyak, jadi memang berorientasi pada pelayanan gitu, terus bisa komputer ya sudah jelas apalagi SIPRAJA ini basis nya online jadi harus bisa komputer, bisa internet juga, bisa internet disini dimaksudkan ya paham browser-browser gitu mbak, operator SIPRAJA ini kan kita prosesnya lewat web ya, jadi sebagai operator harus paham dan bisa. Untuk penyampaian informasi masing-masing tupoksi ndak ada masalah atau kendala, dari masing-masing pegawai juga kadang saling mengingatkan satu sama lain kalo ada perbedaan yang nantinya menimbulkan keributan, biasanya diselesaikan dengan musyawarah biar sama-sama enak”.

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur telah dilakukan dengan memperhatikan pembagian tugas yang sesuai dengan tugas dan fungsi (tupoksi) masing-masing staf. Staf yang bertugas mengelola sistem SIPRAJA memiliki pemahaman yang baik mengenai tanggung jawab mereka. Untuk mendukung keberhasilan implementasi SIPRAJA, pemilihan petugas operator di Desa Tambak Sumur dilakukan dengan mempertimbangkan keterampilan dan kemampuan mereka. Kepala Desa Tambak Sumur menetapkan beberapa kriteria khusus untuk petugas operator, termasuk kemampuan untuk bersikap luwes dalam melayani masyarakat, menerapkan prinsip senyum, salam, dan sapa untuk kepuasan masyarakat, serta keahlian dalam bidang komputer dan internet mengingat SIPRAJA merupakan sistem berbasis online. Keberhasilan implementasi SIPRAJA juga bergantung pada kerja sama yang efektif antara staf di ruang pelayanan. Apabila terjadi permasalahan, penyelesaian dilakukan melalui musyawarah untuk mencari solusi terbaik dan koordinasi yang terus-menerus untuk menghindari perselisihan.

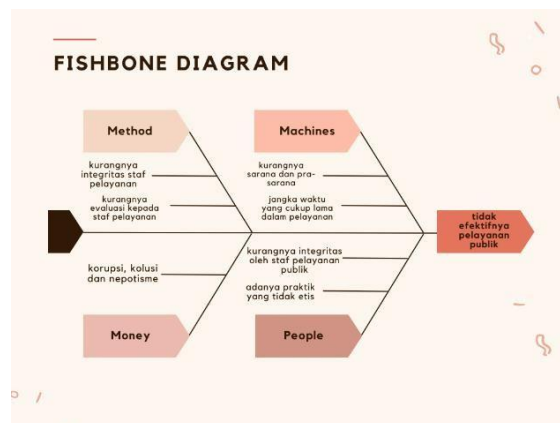
4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam suatu organisasi memiliki peran penting dalam implementasi program yang efektif. Tanpa adanya tata tertib dan kerja sama yang baik, pelaksanaan program dapat menjadi tidak optimal dan bahkan gagal. Hal ini juga berlaku dalam implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur. Ketidaktersediaan tata tertib yang jelas dapat menghambat kelancaran program, menimbulkan kesalahpahaman dan inefisiensi. Menurut Subarsono (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah instrumen penting yang berkembang dari kebutuhan akan kepastian waktu, alokasi sumber daya yang efisien, dan penyeragaman dalam manajemen organisasi yang kompleks. SOP biasanya digunakan untuk mengatasi kondisi umum yang terjadi di berbagai sektor, baik publik maupun swasta. Seiring bertambahnya skala kebijakan, kebutuhan untuk mengubah metodologi konvensional menjadi semakin penting, terutama dalam organisasi besar. Namun, SOP yang terlalu kaku bisa menjadi penghalang dalam implementasi karena kurangnya fleksibilitas, yang kadang diperlukan untuk menyesuaikan dengan kondisi spesifik yang tidak terduga. Sehingga, *balance* antara kepatuhan terhadap

ANALISIS FISHBONE PADA PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PUBLIK “SIPRAJA” DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

SOP dan adaptasi terhadap situasi khusus menjadi kunci dalam mencapai keberhasilan implementasi program.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah komponen kritis yang dirancang untuk mencegah kondisi yang bisa berakibat fatal dalam pelaksanaan suatu program. Hal ini juga berlaku untuk implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur. SOP yang dibangun harus fleksibel, mudah dipahami, dan efektif, memungkinkan prosedur-perencanaan untuk disesuaikan dengan kondisi yang ada, sehingga dapat mendukung suksesnya pelaksanaan SIPRAJA. SOP ini umumnya meliputi tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA, memastikan bahwa penggunaannya oleh staf dan masyarakat berlangsung dengan lancar dan efisien, sekaligus menyesuaikan diri dengan tujuan dari program tersebut untuk menghasilkan manfaat maksimal bagi masyarakat Tambak Sumur.



Gambar 2. Diagram Fishbone

Diagram Fishbone, yang juga dikenal sebagai diagram Ishikawa atau diagram sebab-akibat, membantu mengidentifikasi penyebab dari suatu masalah secara sistematis. Pada kasus "SIPRAJA" di Desa Tambak Sumur, diagram ini digunakan untuk menganalisa ketidakefektifan dalam pelayanan publik. Penyebab masalah ini terbagi ke dalam empat kategori utama: Metode, Sarana dan Prasarana, Keuangan, dan Sumber Daya Manusia. berbagai faktor yang menyebabkan tidak efektifnya pelayanan publik dalam program aplikasi "SIPRAJA" di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing elemen yang terdapat pada diagram tersebut:

- a. *Method* (Metode): Menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam integritas staf pelayanan dan evaluasi terhadap staf. Ini bisa berarti bahwa staf mungkin tidak memiliki komitmen yang kuat terhadap etika kerja atau tidak ada sistem yang cukup untuk menilai kinerja mereka secara berkala.
- b. *Machines* (Mesin): Mengacu pada kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung, serta waktu pelayanan yang lama. Hal ini bisa disebabkan oleh peralatan yang tidak memadai atau proses kerja yang tidak efisien
- c. *Money* (Uang): Menyebutkan adanya korupsi, kolusi, dan nepotisme. Ini adalah masalah serius yang menunjukkan adanya penyalahgunaan dana atau kekuasaan untuk keuntungan pribadi, yang mengganggu integritas dan efektivitas pelayanan publik.
- d. *People* (Orang): Menyoroti kurangnya integritas dari staf pelayanan publik dan praktik yang tidak etis. Ini bisa mencakup perilaku seperti penerimaan suap atau diskriminasi dalam memberikan layanan.

Untuk mengatasi masalah-masalah ini, diperlukan tindakan yang komprehensif, termasuk peningkatan integritas dan akuntabilitas staf, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, penghapusan praktik korupsi, dan pembangunan budaya kerja yang etis. Studi yang saya temukan juga menunjukkan pentingnya komunikasi dan sosialisasi yang efektif, sumber daya yang cukup, sikap positif dari staf, dan struktur birokrasi yang jelas untuk implementasi SIPRAJA yang sukses.

Berdasarkan Kategori Pertama, dalam kategori *Method*, terdapat dua isu utama. Kurangnya integritas staf pelayanan menunjukkan bahwa ada kelemahan dalam etika kerja dan profesionalisme yang berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan. Praktik-praktik seperti favoritisme, tidak tepat waktu, atau ketidakkonsistenan dalam pemberian layanan adalah beberapa contoh dari kurangnya integritas ini. Selain itu, kurangnya evaluasi yang sistematis terhadap staf pelayanan menunjukkan bahwa tidak ada upaya yang cukup untuk memantau dan memperbaiki kinerja secara berkelanjutan. Tanpa evaluasi, kesalahan-kesalahan tidak terdeteksi dan peluang untuk perbaikan terlewat.

Kedua, dalam kategori *Machines*, kekurangan dalam infrastruktur dan fasilitas menjadi penghambat utama. Kurangnya peralatan yang memadai menyulitkan staf untuk

ANALISIS FISHBONE PADA PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PUBLIK “SIPRAJA” DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

memberikan pelayanan yang efisien dan efektif. Di sisi lain, waktu pelayanan yang lama dapat disebabkan oleh prosedur yang berbelit-belit atau teknologi yang ketinggalan zaman. Ini tidak hanya mengurangi kepuasan pengguna layanan tetapi juga menambah beban kerja staf. Ketiga, isu dalam kategori Money, seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme, menciptakan rintangan besar dalam pemanfaatan anggaran. Praktik-praktik ini tidak hanya menguras sumber daya tetapi juga menurunkan moral dalam organisasi. Pengalokasian sumber daya yang tidak adil mengurangi efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan, yang pada gilirannya dapat mengarah pada pengabaian kebutuhan asli dari publik.

Terakhir, Sumber Daya Manusia atau *People* juga berperan penting dalam ketidakefektifan layanan publik. Kurangnya integritas oleh staf pelayanan publik, yang mencakup perilaku tidak etis seperti menerima suap atau mengabaikan protokol, sangat merusak citra serta kredibilitas layanan yang disediakan. Selain itu, praktik yang tidak etis oleh staf mempengaruhi kepercayaan publik terhadap program dan institusi secara keseluruhan.

Analisis Fishbone pada program aplikasi pelayanan publik “SIPRAJA” di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo telah mengidentifikasi berbagai faktor yang menyumbang pada ketidakefektifan layanan. Metode, Sarana dan Prasarana, Keuangan, serta Sumber Daya Manusia sebagai empat kategori utama yang perlu mendapat perhatian khusus. Dari analisis ini, terlihat jelas bahwa kompleksitas masalah tidak hanya berasal dari satu sumber tetapi merupakan akumulasi dari berbagai isu yang saling terkait.

Masalah pada metodologi pelayanan seperti kurangnya integritas dan evaluasi yang tidak sistematis sangat mempengaruhi kemampuan untuk menyediakan layanan yang adil dan efektif. Ketika staf tidak dibekali dengan standar etika yang jelas atau tidak rutin dievaluasi, mudah sekali terjadi penyalahgunaan wewenang dan kurangnya profesionalitas. Ini tentu saja lebih jauh mengurangi kepercayaan publik dan memperparah citra pemerintah di mata masyarakat yang seharusnya dilayani dengan baik. Selanjutnya, kekurangan dalam sarana dan prasarana serta kebijakan keuangan yang tidak transparan dan adil memperburuk kondisi pelayanan publik. Fasilitas yang tidak memadai seperti peralatan kantor yang usang atau teknologi informasi yang tidak up-to-date sering kali menjadi penghambat proses kerja, yang dapat memanjangkan waktu tunggu dan

menurunkan kualitas layanan. Di sisi keuangan, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme menghambat alokasi sumber daya yang efisien dan mencegah pelayanan dari dikelola dengan baik.

Terakhir, perbaikan pada sumber daya manusia adalah kunci untuk revitalisasi program SIPRAJA. Merekrut individu yang memiliki kualifikasi dan integritas yang tinggi adalah esensial. Serta, pembinaan secara berkelanjutan dan ketat dapat membantu meningkatkan standar kerja serta membangun sebuah tim yang tangguh dan dapat dipercaya. Peningkatan ini tidak hanya akan segera memperbaiki kualitas layanan tetapi juga secara bertahap akan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kesimpulannya, melalui analisis Fishbone ini, kami dapat melihat bahwa masalah dalam pelayanan publik “SIPRAJA” sangatlah kompleks dan memerlukan pendekatan yang holistik untuk mengatasinya. Penyempurnaan di berbagai sektor yang menjadi catatan adalah wajib, dan harus dilakukan secara simultan untuk menghasilkan perubahan yang berarti dan berkelanjutan. Dengan upaya bersama dan solusi yang tepat sasaran, SIPRAJA diharapkan dapat berkembang menjadi contoh aplikasi layanan publik yang efisien dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Desa Tambak Sumur.

KESIMPULAN

Melalui analisis Fishbone ini, kami dapat melihat bahwa masalah dalam pelayanan publik “SIPRAJA” sangatlah kompleks dan memerlukan pendekatan yang holistik untuk mengatasinya. Penyempurnaan di berbagai sektor yang menjadi catatan adalah wajib, dan harus dilakukan secara simultan untuk menghasilkan perubahan yang berarti dan berkelanjutan. Dengan upaya bersama dan solusi yang tepat sasaran, SIPRAJA diharapkan dapat berkembang menjadi contoh aplikasi layanan publik yang efisien dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Desa Tambak Sumur.

Untuk membawa perubahan yang substansial dan berkelanjutan, setiap kategori harus ditangani dengan strategi yang komprehensif. Meningkatkan integritas dalam organisasi bisa dimulai dengan pelatihan etika yang lebih sering dan pengimplementasian kode etik yang ketat. Evaluasi kinerja yang teratur dan transparent juga penting untuk mempertahankan standar kualitas kerja. Investasi dalam teknologi terkini dan pembaruan infrastruktur dapat memperpendek waktu layanan dan meningkatkan efisiensi. Mengenai keuangan, penegakan hukum dan regulasi yang lebih ketat perlu dijalankan untuk

ANALISIS FISHBONE PADA PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PUBLIK “SIPRAJA” DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

menjaga keadilan dan transparansi penggunaan anggaran. Terakhir, merekrut sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan memiliki nilai-nilai etika yang kuat adalah fundamental dalam membangun kembali kepercayaan publik terhadap sistem layanan publik. Melalui pendekatan ini, upaya-upaya konkret diharapkan mampu mengatasi ketidakefektifan aplikasi layanan publik SIPRAJA dan sekaligus menjamin keberlanjutan dari perbaikan yang telah dicapai.

DAFTAR REFERENSI

- Administrator. (2020, Maret 23). Kabupaten Sidoarjo. [Online]. Available: <https://www.sidoarjokab.go.id/sipraja-sistem-pelayanan-sidoarjo>. [Diakses 20 Desember 2021].
- Administrator. (2021, November 19). Kabupaten Sidoarjo. [Online]. Available: <https://www.sidoarjokab.go.id/masuk-top-30-inovasi-sipraja-sidoarjokab-direplikasi-ke-seluruh-jatim>. [Diakses 13 Januari 2022].
- Alfasani, M. (2021). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Universitas Hangtuh Surabaya.
- Alim, S., Kumala, A., & Hair, A. (2019). New Public Service In Bandung Through The Concept Of Smart City New Public Service Kota Bandung Melalui konsep Smart city. *Journal of politicts and policy*.
- Ariyanto, D., & Rachmadiarti, F. (2023). Peningkatan Kemampuan Analisis Statistik menggunakan Aplikasi R Studio Berbasis Open Source untuk Kebutuhan Penelitian Dosen di Fakultas Mipa Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Umum Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 13-20.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66.
- Belina, M. R., & Habibah, S. (2020). Efektivitas Aplikasi Sakdino Dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0"*, 512–531.
- Darhayati, N., Siswatibudi, H., Seha, H. N., & Aji, A. P. (2021). Analisa Breaking Faktor Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS) di

- Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta Menggunakan Diagram Fishbone. *Jurnal Permata Indonesia*, 12(2).
- Dwiyanto, A. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gajah Mada University Press.
- Engen, M. (2021). Continuing the development of the public service logic: a study of value co-destruction in public services.
- Febriani, A. L., & Prabawati, I. (2021). Analisis Penerapan E-Performance Di Surabaya. *Publika*, 9.
- Grönroos, C. (2019). Reforming public services: does service logic have anything to offer? *Public Management Review*, 21(5), 775-788. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1529879>.
- Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2013). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, XIII, 95-100.
- Muharam, R. S., & Melawati, F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 39-47.
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 206-213.
- Saputri, O. B., Huda, N., & Hannase, M. (2022). Analisis Rencana Elektronifikasi Keuangan Daerah dalam Memperluas Kontribusi Zakat dengan Pendekatan Fishbone Diagram Analysis. *AL- MUZARA'AH*, 10(1), 1-17.