
Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Menudukung SDG 11 Di Kabupaten Sidoarjo

Muhammad Bimo Anggoro Bramantya¹, Ghaisan Adimaaulana Latif², Meirinawati³,
Trenda Aktiva Oktariyanda⁴

Program Studi S1 -Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Negeri Surabaya, Indonesia

E-mail: 25040674175@mhs.unesa.ac.id¹, 25040674268@mhs.unesa.ac.id², meirinawati@unesa.ac.id³,
trendaoktariyanda@unesa.ac.id⁴

Article History:

Received: 25 Mei 2026

Revised: 03 Juni 2026

Accepted: 02 Agustus 2026

Keywords: *pelayanan publik, efektivitas, SDGs 11, Sidoarjo, inovasi pelayanan*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam mendukung pencapaian Sustainable Development Goals 11 (SDGs 11) di Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup Masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui studi literatur. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, serta laporan terkait pelayanan publik, khususnya di Kabupaten Sidoarjo. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo mengalami perkembangan yang cukup baik, terutama melalui inovasi layanan berbasis digital dan sistem pelayanan terpadu yang mampu meningkatkan kemudahan akses dan transparansi. Namun demikian, efektivitas pelayanan belum optimal karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis, serta belum meratanya kualitas pelayanan. Selain itu, indikator kecepatan pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem pelayanan berbasis teknologi, serta penguatan transparansi dan akuntabilitas. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta mendukung pencapaian SDGs 11 di Kabupaten Sidoarjo.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup warga negara (Mardiasmo, 2018). Kualitas pelayanan publik sering dijadikan indikator keberhasilan kinerja pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif (Ratminto & Winarsih, 2005). Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan layanan administratif, tetapi juga mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memberikan kemudahan akses, kepastian waktu, serta kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia masih menghadapi sejumlah permasalahan. Beberapa kendala yang sering ditemukan antara lain keterlambatan proses pelayanan, kurangnya transparansi, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi (Saputra & Widiyarta, 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, sehingga diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan dalam sistem dan mekanisme pelayanan.

Dalam konteks pembangunan global, peningkatan kualitas pelayanan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan agenda pembangunan berkelanjutan yang dicanangkan oleh United Nations melalui Sustainable Development Goals 11 (SDGs 11) (United Nations, 2015). Tujuan ini menekankan pentingnya mewujudkan kota dan permukiman yang inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan. Salah satu indikator penting dalam pencapaian tujuan tersebut adalah tersedianya pelayanan publik yang mudah diakses, merata, serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu daerah penyangga kawasan metropolitan di Jawa Timur memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan. Pemerintah daerah telah melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti pengembangan layanan berbasis digital dan sistem pelayanan terpadu (Saputra & Widiyarta, 2021). Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala, seperti belum meratanya kualitas layanan, keterbatasan integrasi sistem informasi, serta hambatan dalam aspek kecepatan dan kemudahan akses layanan (Nisak & Sukmana, 2024).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji efektivitas pelayanan publik dari berbagai sudut pandang, seperti kualitas layanan, kepuasan masyarakat, serta inovasi pelayanan berbasis teknologi. Akan tetapi, kajian yang secara khusus mengaitkan efektivitas pelayanan publik dengan pencapaian SDGs 11, khususnya dalam konteks daerah seperti Kabupaten Sidoarjo, masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam mendukung pencapaian SDGs 11 di Kabupaten Sidoarjo melalui pendekatan studi literatur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan publik serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif (Ratminto & Winarsih, 2005). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai

.....

kinerja pemerintah, karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat (Mardiasmo, 2018). Pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan, ketepatan, serta kepastian bagi masyarakat. Selain itu, pelayanan publik juga harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Efektivitas pelayanan publik menunjukkan sejauh mana tujuan pelayanan dapat tercapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang efektif dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti kecepatan dalam proses pelayanan, kemudahan akses bagi masyarakat, ketepatan hasil pelayanan, serta tingkat kepuasan masyarakat. Efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur yang diterapkan, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses pelayanan (Mardiasmo, 2018).

Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, pelayanan publik memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian SDGs 11 yang dicanangkan oleh United Nations (United Nations, 2015). Tujuan ini menekankan pentingnya menciptakan kota dan permukiman yang inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan. Salah satu indikator penting dalam pencapaian tujuan tersebut adalah tersedianya pelayanan publik yang mudah diakses, merata, dan berkualitas bagi seluruh masyarakat. Dengan demikian, peningkatan efektivitas pelayanan publik menjadi salah satu langkah strategis dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan meskipun telah dilakukan berbagai inovasi oleh pemerintah daerah. Beberapa penelitian menemukan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan, namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung (Saputra & Widiyarta, 2021; Gading & Rodiyah, 2025). Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum merata di setiap daerah, sehingga masih diperlukan upaya perbaikan dalam sistem dan manajemen pelayanan publik (Nisak & Sukmana, 2024).

Tabel. 1 Berbagai Penelitian

No	Peneliti	Fokus Penelitian	Metode	Hasil
1	Fanida et al. (2021)	Implementasi SIPRAJA di Sidoarjo	Kualitatif	Meningkatkan efisiensi pelayanan, namun masih ada kendala teknis
2	Putri & Wibowo (2019)	Pengawasan dan kualitas pelayanan publik	Deskriptif	Kualitas pelayanan dipengaruhi transparansi dan akuntabilitas
3	Rahmawati (2022)	Pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat	Kualitatif	Pelayanan publik berpengaruh terhadap kualitas hidup

				masyarakat
4	Pratama (2020)	Transparansi dan akuntabilitas pelayanan	Kuantitatif	Transparansi meningkatkan kepercayaan dan efektivitas layanan
5	Sari et al. (2021)	Efektivitas pelayanan publik di Indonesia	Kualitatif	Pelayanan belum optimal karena keterbatasan SDM dan sistem
6	Mardiasmo (2018)	Manajemen sektor publik	Teoritis	Efektivitas dipengaruhi sistem, SDM, dan pengawasan

Berdasarkan tabel berbagai penelitian diatas, bisa kita simpulkan bahwa meskipun telah dilakukan berbagai inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, efektivitas pelayanan masih belum optimal (Saputra & Widiyarta, 2021; Gading & Rodiyah, 2025). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan publik dalam mendukung pencapaian SDGs 11, khususnya dalam konteks Kabupaten Sidoarjo (United Nations, 2015).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif (Mardiasmo, 2018). Pendekatan pada penelitian ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam mendukung pencapaian SDGs 11 secara mendalam berdasarkan data yang tersedia. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi pelayanan publik serta mengidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur, seperti jurnal ilmiah, buku, laporan resmi pemerintah, serta dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian. Data yang digunakan difokuskan pada hasil penelitian terkait pelayanan publik, khususnya di Kabupaten Sidoarjo dan daerah lain yang memiliki karakteristik serupa.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dengan menelaah berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian (Saputra&Widiyarta, 2021). Literatur yang digunakan dipilih berdasarkan kesesuaian dengan variabel penelitian, yaitu efektivitas pelayanan publik dan keterkaitannya dengan pencapaian SDGs 11. Selain itu, sumber yang digunakan juga mempertimbangkan kredibilitas dan relevansi terhadap konteks penelitian.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Mardiasmo, 2018). Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif serta tabel untuk memudahkan pemahaman. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis untuk menjawab tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian dari berbagai literatur, diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan adalah penerapan layanan berbasis digital, seperti sistem pelayanan administrasi berbasis aplikasi serta pengembangan pelayanan terpadu. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan publik (Saputra & Widiyarta, 2021).

Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang masih sering ditemukan antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis dalam penggunaan sistem digital, serta belum meratanya kualitas pelayanan di setiap unit pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan publik masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam aspek kesiapan aparatur dan infrastruktur pendukung (Nisak & Sukmana, 2024; Gading & Rodiyah, 2025).

Selain itu juga, aspek seperti kemudahan akses dan kecepatan pelayanan juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem pelayanan telah mengalami modernisasi, masyarakat masih menghadapi kendala seperti antrean layanan, keterlambatan proses administrasi, serta kurangnya informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pelayanan yang diharapkan dengan realitas yang dirasakan oleh masyarakat (Susanta & Choiriyah, 2023).

Tabel. 2 Tabel Efektivitas Pelayanan Publik

No	Indikator	Kondisi	Analisis
1	Kecepatan pelayanan	Masih terdapat keterlambatan	Belum optimal
2	Kemudahan akses	Sudah berbasis digital	Cukup baik namun belum merata
3	Ketepatan layanan	Relatif sesuai prosedur	Cukup efektif
4	Kepuasan masyarakat	Masih terdapat keluhan	Perlu peningkatan
5	Transparansi	Mulai meningkat	Perlu penguatan sistem

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo masih berada pada kategori cukup, namun belum optimal (Saputra & Widiyarta, 2021; Nisak & Sukmana, 2024). Beberapa indikator seperti kemudahan akses dan transparansi menunjukkan perkembangan yang positif, terutama dengan adanya penerapan layanan berbasis digital. Namun demikian, indikator lain seperti kecepatan pelayanan dan kepuasan masyarakat masih memerlukan perhatian lebih agar pelayanan publik dapat berjalan secara maksimal (Gading & Rodiyah, 2025).

Dalam kaitannya dengan SDGs 11, pelayanan publik yang efektif memiliki peran penting dalam menciptakan kota yang inklusif dan berkelanjutan (United Nations, 2015). Akses pelayanan yang mudah dan merata akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, jika pelayanan publik belum optimal, maka hal tersebut dapat menghambat pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem pelayanan

berbasis digital, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan (Mardiasmo, 2018). Dengan demikian, pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar dalam mendukung pencapaian SDGs 11.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan perkembangan yang cukup baik, terutama dengan adanya inovasi pelayanan berbasis digital dan sistem pelayanan terpadu (Saputra & Widiyarta, 2021). Inovasi tersebut memberikan kemudahan akses serta meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan masih belum optimal, karena masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis, serta belum meratanya kualitas pelayanan di setiap unit pelayanan (Nisak & Sukmana, 2024; Gading & Rodiyah, 2025).

Selain itu, indikator efektivitas seperti kecepatan pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat masih memerlukan perhatian lebih. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan realitas yang diterima (Susanta & Choiriyah, 2023). Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan agar pelayanan publik dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien.

Dalam kaitannya dengan SDGs 11, pelayanan publik yang efektif memiliki peran penting dalam mendukung terwujudnya kota yang inklusif dan berkelanjutan (United Nations, 2015). Pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan berkualitas akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik.

Berdasarkan hal tersebut, disarankan agar Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem pelayanan berbasis teknologi, serta penguatan transparansi dan akuntabilitas (Mardiasmo, 2018). Dengan demikian, pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih optimal dalam mendukung pencapaian SDGs 11

DAFTAR REFERENSI

- Gading, P. R., & Rodiyah, I. (2025). Implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan Kabupaten Sidoarjo. Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, 22(2).
https://books.google.co.id/books/about/AKUNTANSI_SEKTOR_PUBLIK_Edisi_Terbaru.html?id=pBVCEAAAQBAJ
<https://ijccd.umsida.ac.id/index.php/ijccd/article/view/791>
<https://ijins.umsida.ac.id/index.php/ijins/article/view/994>
<https://ijppr.umsida.ac.id/index.php/ijppr/article/view/1345>
<https://ijppr.umsida.ac.id/index.php/ijppr/article/view/1365>
<https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497>
<https://jurnal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/85149>
Mardiasmo. (2018). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi.
Ningtias, M. N. T., & Mursyidah, L. (2024). Implementation of Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA). Indonesian Journal of Public Policy Review, 25(1).
Nisak, K., & Sukmana, H. (2024). Implementasi program SIPRAJA menuju pelayanan publik berbasis e-government. Indonesian Journal of Public Policy Review.
Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Penelitian Administrasi Publik,

7(2).

Susanta, R. R., & Choiriyah, I. U. (2023). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus SIPRAJA di Sidoarjo. *Indonesian Journal of Innovation Studies*.

Walida, J., & Choiriyah, I. U. (2022). Innovation system in the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA). *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*.