

Implementation of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) in Larangan Village, Sidoarjo Regency

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan Kabupaten Sidoarjo

Prabu Rama Gading¹⁾, Isnaini Rodiyah ^{*,2)}

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract. The rollout of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Larangan Village, located in Sidoarjo Regency, is designed to improve the standard of public services and increase residents' access to administrative support. This research assesses how well SIPRAJA meets the needs of the community while also pinpointing the difficulties encountered during its execution. Utilizing a qualitative research method, information was collected through interviews, direct observations, and the analysis of documents. The results indicate that although SIPRAJA has progressed in making services more accessible, its overall effectiveness is hindered by insufficient public engagement and a lack of proper training for staff. As a result, there is an urgent requirement for increased initiatives to boost public understanding and to enhance the capabilities of staff in using the system. By focusing on these aspects, the quality of public services can be improved, culminating in more efficient service delivery via SIPRAJA.

Keywords - Larangan village, Digitalization, E-government, Public Service; SIPRAJA

Abstrak. Penerapan Sistem Pelayanan Publik Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan, Kabupaten Sidoarjo bertujuan untuk memperbaiki mutu layanan publik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi pemerintah. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif sistem SIPRAJA dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul selama proses implementasinya. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang terdiri dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa meskipun SIPRAJA telah berhasil memperlancar akses terhadap layanan, masih ada beberapa rintangan, seperti minimnya sosialisasi kepada masyarakat serta terbatasnya pelatihan untuk staf operator SIPRAJA. Oleh karena itu, perlu ada upaya tambahan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai SIPRAJA serta memperkuat keterampilan staf dalam mengoperasikan sistem ini. Hal ini diharapkan dapat memastikan efektivitas layanan publik yang lebih optimal.

Kata Kunci - Desa larangan, Digitalisasi, E-government, Pelayanan Publik, SIPRAJA

I. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan adalah layanan umum yang sangat penting untuk memastikan hak warga mendapatkan dokumen resmi yang berfungsi sebagai identitas hukum, yang dinilai berdasarkan kecepatan, ketepatan, transparansi, dan kemudahan dalam pelaksanaan proses [1]. Namun, dalam kenyataannya, penyediaan administrasi kependudukan di Indonesia masih menghadapi berbagai masalah. Beberapa isu yang sering muncul di lapangan termasuk antrian yang panjang, keterlambatan dalam penerbitan dokumen, prosedur yang kompleks, serta maladiministrasi seperti pungutan ilegal, diskriminasi dalam pelayanan, dan penyalahgunaan kekuasaan [2]. Menurut data dari Ombudsman RI di tahun 2023, terdapat 3.587 laporan pengaduan masyarakat terkait maladiministrasi dalam pelayanan publik [3]. Situasi ini menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap penyelenggara layanan publik dan memicu sebagian warga untuk mencari cara alternatif yang tidak resmi.

E-government merupakan penggunaan teknologi dalam pengadaan layanan publik guna meningkatkan mutu pelayanan. Agar berhasil, diperlukan dedikasi yang tinggi dari pemerintah dalam mengembangkan inovasi dalam birokrasi [4]. Lembaga pemerintah yang menerapkan *e-government* harus bisa membangun sistem pelayanan publik yang berkualitas untuk masa depan [5]. Implementasi *e-government* memperbaiki transparansi, tanggung jawab, efisiensi, dan efektivitas pengelolaan dengan mengurangi birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta memudahkan dalam mendapatkan informasi, di mana kualitasnya ditentukan oleh seberapa mudah akses jaringan dan kepatuhan penyedia layanan [6].

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan dasar hukum utama untuk penerapan e-government di Indonesia [7]. Ketentuan ini mengatur prinsip-prinsip, tujuan, serta ruang lingkup SPBE yang meliputi layanan publik secara elektronik, transaksi elektronik, dan pengelolaan

pemerintahan secara elektronik, termasuk peran organisasi pusat dan daerah dalam pengelolaannya [8]. Pelaksanaan SPBE diharapkan dapat menekan tingkat korupsi, meningkatkan keterbukaan, mempermudah akses terhadap layanan, dan mengurangi biaya operasional, selaras terhadap ketentuan serta peraturan yang ditetapkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 [9].

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) [10]. Dalam meningkatkan efisiensi, keterbukaan, efektivitas, serta tanggung jawab untuk penyediaan layanan publik, pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan aplikasi berbasis android dan situs web. Tata kelola TIK yang dirancang oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mewujudkan smart city dilakukan dengan cara mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik yang berbasis aplikasi android dan situs web. Hal ini sesuai dengan SE-Bupati nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 serta Perbup Nomor 22 Tahun 2020 [11]. Inovasi pelayanan publik dilakukan melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang selanjutnya disingkat SIPRAJA, yaitu aplikasi pelayanan berbasis online, website dan android [12].

Inovasi dalam sektor publik untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat. SIPRAJA merupakan contoh konkret dari pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam usaha memaksimalkan kesetaraan serta pemanfaatan teknologi guna meningkatkan pelayanan publik pada level Desa, Kelurahan, serta Kecamatan. Melalui terdapatnya SIPRAJA, masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan publik. Aplikasi SIPRAJA telah diterapkan di 18 Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, mencakup total 353 desa dan kelurahan yang terlibat [13]. Salah satu contoh desa yang menggunakan SIPRAJA merupakan Desa Larangan yang terletak di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Berikut merupakan jenis layanan yang ada di SIPRAJA.

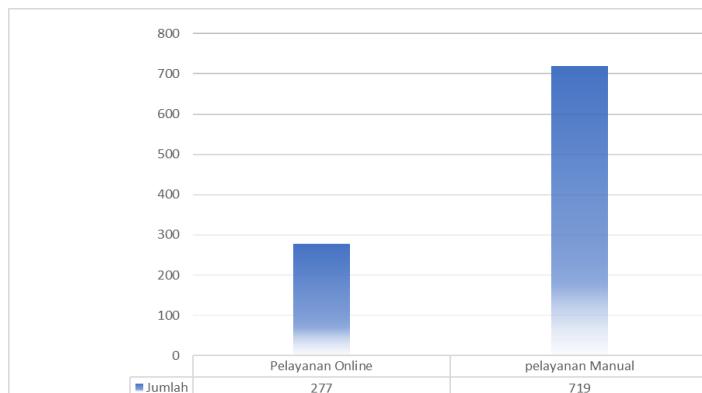
Melalui penerapan SIPRAJA, proses administrasi publik di Kabupaten Sidoarjo menjadi lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Masyarakat kini dapat mengajukan berbagai layanan administrasi seperti surat keterangan domisili, izin usaha, surat kematian, hingga pengurusan KTP dan KK tanpa harus hadir langsung menuju kantor desa maupun kelurahan. Inovasi ini tidak sebatas menghemat waktu juga biaya, namun juga meminimalisir praktik birokrasi berbelit yang sering menjadi kendala dalam pelayanan publik konvensional. Selain itu, SIPRAJA memberikan ruang partisipasi masyarakat secara aktif dalam pemantauan layanan melalui fitur pelacakan status permohonan secara real-time. Dengan demikian, kehadiran SIPRAJA menjadi representasi nyata dari transformasi digital pemerintahan daerah menuju tata kelola secara lebih responsif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Tabel 1. Klasifikasi Layanan dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Tahun 2023

Tipe A Layanan Tingkat Desa/Kelurahan	Tipe B Layanan Tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan	Tipe C Layanan Tingkat Kecamatan
Dokumen Kelahiran	Surat Permohonan Kartu Keluarga	Izin untuk Mendirikan Bangunan
Dokumen Kematian	Surat Permohonan Kartu Tanda Penduduk	Kartu Pencari Kerja (Ak-I)
Dokumen Keterangan Umum	Surat Permohonan untuk Pindah	Izin Usaha Mikro Kecil
Dokumen Keterangan Domisili	Izin untuk Kegiatan Keramaian	Tanda Daftar Perusahaan
Surat Pengantar kepada KUA	Sk Pemberian Bantuan bagi Keluarga Tidak Mampu di Kecamatan	Usaha Mikro
Dokumen Keterangan Tidak Mampu	Dokumen Keterangan Umum di Tingkat Kecamatan	
Surat Permohonan Biodata Keluarga Waris	<u>Waris</u> Warmeiking	

Sumber : Data primer, Desa Larangan (2024), diolah peneliti.

Tabel 1 yang terlihat di atas menggambarkan bahwa saat ini aplikasi SIPRAJA dapat dimanfaatkan dalam mengakses berbagai layanan administrasi di desa atau kelurahan serta kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Warga memiliki pilihan untuk menggunakan aplikasi SIPRAJA atau melalui situs web resmi untuk mengakses layanan tersebut <https://SIPRAJA.sidoarjokab.go.id/>. Untuk menggunakan layanan ini, masyarakat harus melakukan registrasi akun menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Setelah melakukan registrasi, masyarakat akan menunggu aktivasi akun dari operator desa/kelurahan. Pemberitahuan aktivasi akun akan dikirim dengan aplikasi WhatsApp, serta setelah itu akun telah siap dimanfaatkan, meskipun Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sudah diterapkan dalam seluruh desa dan kelurahan di Kabupaten Sidoarjo, masih adanya beberapa permasalahan pada implementasinya di sejumlah wilayah. Berdasarkan informasi dari staf pelayanan Desa Larangan, masih ada warga masyarakat yang lebih memilih melakukan pengurusan secara manual/offline karena belum memahami penggunaan SIPRAJA. Grafik yang disajikan dapat menunjukkan perbandingan antara jumlah pelayanan yang dilakukan melalui SIPRAJA tahun 2023 secara online dan jumlah warga yang datang langsung ke Desa Larangan untuk pengurusan manual.



Grafik 1. Perbandingan Jumlah Pelayanan Manual dan Melalui SIPRAJA di Desa Larangan Tahun 2023

Sumber: Data primer hasil wawancara dan catatan administrasi Desa Larangan, 2024 (diolah peneliti).

Berdasarkan Grafik 1, terdapat perbedaan yang cukup jelas antara jumlah pelayanan publik yang dilakukan secara manual dengan yang dilakukan melalui sistem online SIPRAJA di Desa Larangan pada tahun 2023. Dari total 996 pelayanan yang tercatat, sebanyak 719 pelayanan atau sekitar 72,19% masih dilakukan secara manual, sementara pelayanan melalui SIPRAJA hanya mencapai 277 pelayanan atau sekitar 27,81%. Hal ini menunjukkan adanya selisih sebesar 422 pelayanan, yang menggambarkan bahwa pelayanan manual hampir tiga kali lipat lebih tinggi daripada untuk pelayanan yang menggunakan SIPRAJA. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa penerapan SIPRAJA di Desa Larangan belum optimal, meskipun sistem tersebut sudah disediakan dan diimplementasikan sebagai inovasi dalam pelayanan publik berbasis digital. Dominasi pelayanan manual mencerminkan adanya kendala struktural dan sosial dalam proses adopsi teknologi untuk pelayanan publik. Secara mendalam, rendahnya persentase pemanfaatan SIPRAJA menandakan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya mengubah perilaku masyarakat maupun pola kerja perangkat desa. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keterbatasan literasi digital masyarakat, khususnya pada kelompok lanjut usia, yang mengakibatkan kesulitan dalam mengakses layanan berbasis aplikasi, serta sosialisasi SIPRAJA yang belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, budaya organisasi di pemerintahan desa yang masih terbiasa dengan pola pelayanan manual juga memperlambat peralihan ke sistem digital. Dari segi teknis, masalah integrasi SIPRAJA dengan aplikasi lain serta pandangan masyarakat yang menganggap pelayanan manual lebih cepat dan pasti semakin memperkuat kecenderungan untuk menggunakan layanan offline. Perbedaan persentase yang mencolok antara pelayanan manual dan pelayanan melalui SIPRAJA ini menjadi indikator krusial bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan dari terdapatnya sistem, namun juga dari kesiapan sumber daya manusia, efektivitas komunikasi kebijakan, dan kondisi sosial masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, kesenjangan ini menjadi fondasi penting untuk penelitian lebih lanjut mengenai implementasi SIPRAJA di Desa Larangan dengan menerapkan perspektif teori Van Meter dan Van Horn.

Dalam mengerti penerapan kebijakan publik, konsep yang diajukan oleh Van Meter dan Van Horn, sebagaimana dikutip oleh Budi Winarno (2005, hal. 102), memberikan penjelasan yang menyeluruh [14]. Menurut hal tersebut, Implementasi kebijakan publik merupakan serangkaian langkah yang ditetapkan oleh Lembaga-lembaga public dalam memperoleh berbagai sasaran yang sudah ditetapkan pada kebijakan yang telah diputuskan. Langkah-langkah ini mencakup usaha untuk mewujudkan perubahan, baik yang berskala besar maupun kecil, selaras terhadap kebijakan yang sudah ditentukan. Berdasarkan pendapat Van Meter dan Van Horn, adanya enam tolok ukur yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan pelaksanaan kebijakan, merupakan jelasnya tujuan kebijakan, cukupnya sumber daya, sifat agen pelaksana, efisiensi komunikasi antar lembaga, sikap atau perilaku pelaksana, serta dampak dari kondisi ekonomi, sosial, dan politik. Dengan menggunakan tolok ukur tersebut, peneliti bisa menilai seberapa baik pelaksanaan kebijakan sesuai dengan rencana dan jika tujuan yang diharapkan dapat tercapai [15].

SIPRAJA di Desa Banjarbendo mengaplikasikan teori Van Meter dan Van Horn, dengan penemuan utama bahwa minimnya sosialisasi dan tidak adanya dana khusus menjadi penghalang utama dalam efektivitas layanan. Di sisi lain, Aditama Azmy Musaddad menerapkan teori Edward III untuk menganalisis SIPRAJA sebagai sebuah inovasi dalam layanan publik. Ia menemukan bahwa meski aplikasi ini menawarkan 16 jenis layanan, penerapannya masih mengalami masalah terkait komunikasi, sumber daya, serta kendala teknis yang dihadapi oleh petugas, di samping kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi tersebut. Kesulitan dalam menjalankan aplikasi layanan publik biasanya disebabkan oleh terbatasnya infrastruktur, kurangnya kapasitas aparatur, juga rendahnya tingkat literasi digital pada kalangan masyarakat pengguna [16].

Penelitian ini memiliki ciri khas karena secara khusus mengeksplorasi implementasi SIPRAJA di Desa Larangan dengan memanfaatkan pendekatan indikator Van Meter dan Van Horn yang lebih mendalam, termasuk dampak dari kondisi sosial, ekonomi, dan politik setempat. Selain itu, penelitian ini juga menyelidiki secara mendalam peran para pelaksana seperti admin, operator, dan *executor*, serta tantangan yang nyata dalam pelaksanaan di lapangan, termasuk

akses yang terbatas, koordinasi, dan dukungan kebijakan dari pemerintah setempat. Penekanan pada dinamika setelah pandemi juga membuat penelitian ini lebih relevan dan aktual dengan keadaan saat ini.

Hasil Identifikasi ditemukan pada permasalahan Implementasi SIPRAJA di Desa Larangan, pertama, SIPRAJA belum dimanfaatkan secara menyeluruh oleh masyarakat. Diketahui bahwa pelayanan publik di desa masih banyak yang berbasis manual, seperti pengurusan surat-surat, dimana masyarakat lebih suka datang langsung ke kantor desa karena dianggap lebih cepat dalam pengurusan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA telah diimplementasikan, namun belum digunakan secara optimal oleh masyarakat. Kedua, terkait cara pengelolaan SIPRAJA yang masih belum optimal. Perlunya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada operator dan masyarakat mengenai kegunaan serta tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA. Minimnya pemahaman masyarakat terkait sistem ini sebagai salah satu faktor dengan berdampak terhadap kurangnya pemanfaatan SIPRAJA secara menyeluruh.

II. METODE

Penelitian ini mengaplikasikan metode kualitatif melalui pendekatan kajian pustaka dan interview mendalam untuk mengkaji pelaksanaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan, Kabupaten Sidoarjo seperti yang dijelaskan oleh [17] tujuan pendekatan kualitatif merupakan dalam mengetahui fenomena sosial pada perspektif partisipan pada konteks tertentu [18]. Untuk penelitian ini, teknik pengumpulan data yang diterapkan mencakup studi literatur dan wawancara semi-terstruktur. Studi literatur dilakukan dengan menganalisis sumber-sumber relevan seperti jurnal ilmiah, buku, kebijakan pemerintah, serta laporan resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis sistem informasi desa [19]. Sementara itu, wawancara dilakukan dengan petugas pelayanan administrasi, bendausaha desa, staf, dan pengelola SIPRAJA, bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai efektivitas, kendala, serta peluang pengembangan sistem tersebut [20]. Proses analisis data mengikuti model interaktif yang diusulkan oleh Miles dan Huberman (1994), dengan meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Analisis dilaksanakan secara bersamaan dengan pengumpulan data, sehingga memungkinkan identifikasi awal terhadap pola, kategori, dan tema-tema utama yang berkaitan dengan implementasi SIPRAJA di lingkungan pelayanan publik Desa Larangan [21].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kebijakan menjalin hubungan antara sasaran kebijakan juga pelaksanaannya terhadap hasil dari aktifitas pemerintah. Hal ini sejalan terhadap pendapat Van Meter dan van Horn (Grindle, 1980: 6) yang menyatakan mengenai tugas pelaksanaan merupakan menciptakan suatu jaringan dengan memungkinkan tujuan dari kebijakan publik dapat diwujudkan dengan aktivitas lembaga pemerintah dengan melibatkan beberapa pihak yang memiliki kepentingan [22].

A. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Agustino (2006:139) menyatakan bahwa kebijakan yang terlalu idealis atau utopis seringkali menghadapi tantangan dalam pelaksanaannya [23]. Van Meter dan Van Horn menekankan pentingnya adanya standar dan ukuran kebijakan yang jelas untuk menilai efektivitas implementasi kebijakan tersebut. Pada dasarnya, keberhasilan implementasi kebijakan diukur berdasarkan sejauh mana tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai.

Kejelesan Tujuan Kebijakan SIPRAJA di Desa Larangan

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018 yang mengatur pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo, pemerintah setempat telah menghadirkan layanan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) yang mampu diakses lewat aplikasi juga situs web. Tujuan pada layanan ini merupakan dalam meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna memenuhi prinsip-prinsip *Good Governance*. Layanan SIPRAJA diresmikan oleh Bupati Sidoarjo pada Rabu, 25 September 2019, serta mulai dikenalkan kepada masyarakat pada Februari 2020. Layanan ini mencakup 18A kecamatan, 322 desa, juga 31 kelurahan, dengan harapan dapat mempermudah prosedur dan memenuhi kebutuhan dasar warga Sidoarjo, termasuk di Desa Larangan [24].

Aplikasi SIPRAJA diperkenalkan sebagai bukti nyata dari dedikasi pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk melayani masyarakat di desa/kelurahan dan kecamatan. Aplikasi ini menunjukkan kemudahan pada warga untuk mengakses beragam layanan administrasi, seperti permohonan izin untuk mendirikan bangunan dan surat keterangan bagi yang tidak mampu. SIPRAJA merupakan layanan yang dapat diakses melalui web dan android, menyediakan berbagai layanan administrasi penduduk, perizinan, serta layanan yang tidak memerlukan izin dalam satu platform. Aplikasi ini dilengkapi dengan prosedur operasional standar secara jelas juga teratur, sistem pelacakan dalam mengetahui proses layanan, notifikasi melalui email juga SMS, penggunaan tanda tangan dan stampel elektronik dengan telah bersertifikat BSI, cadangan elektronik

berbasis NIK, layanan tanpa kertas, dan integrasi terhadap beberapa organisasi perangkat daerah serta lembaga non-pemerintah.

Namun, berdasarkan hasil di lapangan, implementasi SIPRAJA di Desa Larangan belum sepenuhnya efektif dan efisien. Hasil wawancara dengan Pak Rifki Johan, operator SIPRAJA di Desa Larangan, menunjukkan bahwa :

“Saya sebagai pengelola SIPRAJA di Desa Larangan percaya bahwa SIPRAJA sebetulnya sudah sangat sesuai dengan kebutuhan warga. Semua layanan telah terpadu dalam sistem, sehingga warga tidak perlu datang ke balai desa dan hanya perlu menunggu di rumah selama 1 hingga 3 hari kerja untuk proses verifikasi syarat. Bahkan, jika syarat yang disampaikan sudah sesuai, pelayanan bisa diselesaikan dalam satu hari kerja. Dari segi sistem, SIPRAJA sudah memberikan kontribusi dalam mempercepat pelayanan dan mengurangi antrean. Namun, dalam praktiknya, penggunaan SIPRAJA belum maksimal. Masih banyak warga yang lebih memilih datang langsung ke kantor desa karena merasa lebih percaya jika dilayani secara manual. Selain itu, tidak semua warga tahu cara menggunakan aplikasi, seperti mengupload dokumen atau memeriksa status pengajuan. Akibatnya, meskipun sistem sudah tersedia dan siap digunakan, pelayanan manual masih mendominasi. Menurut saya, situasi ini bukan disebabkan oleh ketidakefektifan SIPRAJA, melainkan karena kesiapan warga dan aparatur desa dalam mengadopsi sistem digital masih perlu ditingkatkan.” (wawancara, 10 September 2024).

Menurut Ibu Dewi, meskipun SIPRAJA memiliki layanan lengkap, di Desa Larangan hanya digunakan untuk mengurus surat pelayanan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu). *“Menurut pendapat saya, SIPRAJA sebenarnya menawarkan berbagai layanan yang lengkap dan dapat digunakan untuk berbagai urusan administrasi. Namun, di Desa Larangan, penggunaannya terbatas hanya pada pengajuan surat keterangan seperti SKTM. Ini terjadi karena pada tahun 2020 hingga 2021, Dispenduk memperkenalkan aplikasi Plavon dan mewajibkan warga untuk memakainya dalam mengurus administrasi kependudukan. Situasi ini menimbulkan kebingungan, sebab Plavon dan SIPRAJA memiliki fitur yang hampir serupa. Di desa kami, kami juga mengalami kesulitan dalam menjelaskan dengan jelas kepada warga tentang perbedaan fungsi kedua aplikasi tersebut. Oleh karena itu, kami memilih untuk menyesuaikan penggunaan SIPRAJA demi menjaga kelancaran pelayanan. Keputusan ini diambil bukan karena keterbatasan dari sistem SIPRAJA, tetapi sebagai respons terhadap keadaan masyarakat. Menurut saya, selama belum ada kepastian dan penyelarasan kebijakan antara aplikasi-aplikasi tersebut, penggunaan SIPRAJA sebagai sistem pelayanan terpadu tidak dapat berjalan dengan optimal.” (wawancara, 10 September 2024).*

Akan tetapi, walau SIPRAJA dialihkan hanya satu pelayanan yaitu SKTM , dari hasil wawancara bersama Bu Sunika, selaku pelayanan di Desa larangan, menyebutkan :

“Dari pengalaman saya di sektor pelayanan, kebanyakan warga yang datang masih lebih memilih cara manual dan mengeluhkan kesulitan dalam menggunakan SIPRAJA. Mayoritas keluhan ini berasal dari warga lanjut usia dan mereka yang belum menguasai teknologi. Banyak yang menyatakan tidak tahu cara memakai aplikasi, tidak mempunyai email, atau merasa khawatir akan kesalahan saat mengunggah dokumen. Akibatnya, mereka lebih memilih untuk datang langsung ke kantor desa karena terasa lebih mudah dan bisa mendapatkan bantuan secara langsung. Meskipun kami telah berupaya mengajak warga untuk menggunakan SIPRAJA, pada kenyataannya tidak semua orang dapat dengan cepat memahami. Warga merasa bahwa cara manual lebih jelas karena memungkinkan mereka untuk bertanya langsung. Situasi ini mengakibatkan pelayanan manual masih lebih mendominasi dibandingkan dengan pelayanan melalui SIPRAJA. Menurut pendapat saya, kendala utama dalam penerapan SIPRAJA bukan hanya pada sistem itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan”. (wawancara, 10 September 2024).

Berdasarkan hasil wawancara, bisa disimpulkan bahwa sudut pandang masyarakat tentang aplikasi SIPRAJA berperan penting dalam efektivitas dan sebaran penggunaannya [25]. Efektivitas di sini mengacu pada alat yang sesuai untuk mencapai target yang sudah ditentukan. Jika masyarakat melihat aplikasi SIPRAJA secara positif, mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakan dan menganggapnya sebagai solusi yang efisien dan berguna dalam pengelolaan berbagai dokumen administrasi. Penilaian baik dari masyarakat bisa meningkatkan efektivitas aplikasi SIPRAJA melalui peningkatan jumlah pengguna aktif dan konsistensi dalam penggunaannya. Selain itu, pandangan yang baik juga bisa mendorong masyarakat untuk lebih menerima dan memanfaatkan aplikasi SIPRAJA, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keikutsertaan dalam layanan administrasi yang disediakan. Di sisi lain, jika masyarakat memiliki pandangan negatif tentang aplikasi SIPRAJA, mereka mungkin akan ragu maupun tidak bersemangat dalam memakainya. Mereka dapat merasa aplikasi tersebut sulit dimanfaatkan, tidak menunjukkan manfaat secara signifikan, maupun tidak mampu memenuhi kebutuhan mereka secara tepat. Sedangkan, jika dilihat dari sudut padang teori Van Meter maupun Van Horn, mampu diperoleh kesimpulan mengenai pelaksanaan kebijakan SIPRAJA di Desa Larangan belum sepenuhnya memperoleh tujuan yang sudah ditentukan. Pada teori tersebut, keberhasilan implementasi kebijakan dinilai berdasarkan sejauh mana target dan sasaran yang ditetapkan bisa tercapai.

Pencapaian Sasaran Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan

Pemerintah Desa Larangan berusaha meningkatkan mutu layanan kependudukan. Salah satu langkahnya adalah memanfaatkan aplikasi SIPRAJA, di mana masyarakat menjadi fokus utama dari kebijakan tersebut, melalui

pengawasan yang maksimal sehingga tetap selaras terhadap konsep sasaran yang ditetapkan. Dengan adanya SIPRAJA, diharapkan masyarakat dapat mengakses layanan administrasi secara online dengan lebih mudah, mengurangi ketergantungan pada prosedur manual, dan meningkatkan partisipasi dalam kegiatan pemerintahan desa. Dengan demikian, sangat utama dalam mengevaluasi seberapa jauh penggunaan SIPRAJA telah memenuhi harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Namun, berdasarkan fakta di lapangan, masyarakat di Desa Larangan belum sepenuhnya memanfaatkan layanan SIPRAJA secara daring. Ibu Dewi mengungkapkan:

“Jumlah pengguna yang terdaftar di SIPRAJA mencapai 1.074 akun dari total 6.011 penduduk, memang belum mencapai target yang diharapkan, kami berharap SIPRAJA dapat digunakan setengah dari populasi warga desa larangan”. (wawancara, 10 September 2024).

Antusias Masyarakat dalam penggunaan SIPRAJA sangat tinggi, Ibu Dewi menambahkan:

“Ketika SIPRAJA pertama kali diluncurkan, kami melakukan penyuluhan yang mendapatkan sambutan positif, dengan sekitar 700 pengguna terdaftar. Namun, setelah dilakukan penyuluhan tambahan di tingkat RT dan RW pada tahun 2023, tidak terlihat peningkatan jumlah pengguna yang signifikan. Banyak orang masih merasa bahwa SIPRAJA sulit digunakan, terkadang karena kendala teknis dalam pengunggahan dokumen yang membuat berkas tidak dapat diakses oleh operator.” (wawancara, 10 September 2024).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun operator dan agen pelaksana SIPRAJA telah berupaya keras memberikan bantuan, termasuk melakukan penyuluhan kepada masyarakat, masih terdapat kendala yang signifikan. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa kurangnya literasi teknologi di kalangan masyarakat tetap menjadi hambatan utama, yang menyebabkan kesenjangan antara harapan dan realisasi penggunaan sistem ini. Selain itu, keberadaan dua aplikasi pemerintah yang serupa, yaitu SIPRAJA dan Plavon, turut menambah kebingungan di kalangan masyarakat. Ibu Dewi menjelaskan:

“Selain itu, adanya dua aplikasi pemerintah yang serupa, yaitu SIPRAJA dan Plavon, turut menambah kebingungan di kalangan masyarakat. Meskipun SIPRAJA dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik di desa dengan memudahkan akses masyarakat ke layanan administrasi secara daring, namun data menunjukkan bahwa hanya 17,90% penduduk yang terdaftar sebagai pengguna SIPRAJA. Angka ini jauh di bawah target yang diharapkan.”

Beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi SIPRAJA antara lain kesulitan penggunaan sistem, terutama bagi warga lansia dan mereka yang kurang memahami teknologi, serta kebingungan masyarakat akibat adanya dua aplikasi pemerintah serupa (SIPRAJA dan Plavon) yang memiliki fungsi-fungsi yang tumpang tindih. Meskipun upaya sosialisasi dan penyuluhan telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam penggunaan SIPRAJA oleh masyarakat. Berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn, ukuran dan tujuan kebijakan secara jelas sangat utama untuk menilai keberhasilan implementasi. Dalam kasus SIPRAJA, kesenjangan antara harapan dan kenyataan menunjukkan bahwa implementasi belum sepenuhnya mencapai ukuran dan tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan SIPRAJA di Desa Larangan.

Tabel 2. Jumlah Penduduk dan Akun SIPRAJA Terdaftar di Desa Larangan Tahun 2024

Keterangan	Jumlah
Total Penduduk	6.011
Akun SIPRAJA Terdaftar	1.074
Percentase Pengguna	17,9%

Sumber: Desa Larangan (2024), diolah peneliti.

Dari jumlah total 6.011 penduduk di Desa Larangan, hanya terdapat 1.074 individu (17,9%) yang terdaftar sebagai pengguna SIPRAJA. Rasio ini masih jauh dari sasaran partisipasi yang diharapkan untuk penerapan layanan digital di desa. Hasil wawancara dengan pejabat desa mengungkapkan bahwa rendahnya penggunaan disebabkan oleh kurangnya kampanye informasi dan terbatasnya pemahaman literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya bagi lansia, yang cenderung memilih cara pelayanan tradisional. Hal ini selaras terhadap pengamatan pada lapangan dengan membuktikan banyaknya antrean langsung di balai desa, serta didukung oleh data dari kecamatan yang mengindikasikan pola yang sama di desa-desa lainnya. Selain itu, dalam diskusi dengan perangkat desa, terungkap bahwa meskipun SIPRAJA menawarkan berbagai layanan, penggunaannya di Desa Larangan terbatas hanya untuk pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Situasi ini disebabkan oleh kebingungan masyarakat dalam membedakan SIPRAJA dengan aplikasi pemerintah lainnya (seperti Plavon), serta minimnya pemahaman tentang teknologi digital.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Tri Yulianti, Adi Soesiantoro, dan Samantha Sonya Putri, Tujuan penelitian ini merupakan untuk mengetahui sejauh mana pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Ukuran dan tujuan dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengajuan surat. Seperti di Ukuran Kebijakan, Keberhasilan implementasi diukur dengan kemampuan warga Desa

Tambak Sumur dalam mengajukan surat melalui aplikasi SIPRAJA dengan baik. Meskipun ada beberapa warga yang masih belum familiar dengan teknologi, operator desa siap membantu. Sedangkan, Tujuan Kebijakan dari pengimplementasian SIPRAJA adalah untuk memberikan layanan publik yang lebih sederhana, transparan, efisien, dan terkoordinasi, sehingga masyarakat dapat mengurus berbagai jenis surat secara mandiri melalui aplikasi tersebut.

B. Ketersediaan Sumber Daya

Van Meter dan Van Horn (Widodo, 1974) dalam Nugroho (2003:51) menekankan mengenai sumber daya kebijakan memiliki dampak yang sama pentingnya dengan komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan, karena ketersediaan sumber daya tersebut sangat mempengaruhi kelancaran administrasi serta pelaksanaan kebijakan tersebut. Sumber daya kebijakan mencakup pembiayaan atau insentif lain yang dapat mendukung pelaksanaan, di mana adanya keterbatasan dana dapat menjadi salah satu alasan utama terjadinya kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan [26].

Sumber daya sebagai salah satu ukuran efektivitas mencerminkan kemampuan yang mencakup berbagai aspek; 1) Sumber daya manusia (SDM), 2) Anggaran/Dana, dan 3) Sarana dan Prasarana. Dalam penilaian efektivitas kerja, sumber daya dianggap sebagai elemen sangat penting karena pemanfaatan sumber daya secara maksimal dapat mencerminkan tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau program. Selain sumber daya finansial dan fisik, tenaga kerja memiliki peran penting sebagai pelaksana kebijakan serta penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi. Namun, dalam praktiknya, pemahaman dan pengelolaan tenaga kerja seringkali belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan harapan organisasi, sehingga diperlukan penyesuaian dalam pengelolaannya agar tujuan bersama dapat tercapai dengan optimal. Pada dasarnya, tenaga kerja adalah individu-individu yang berkontribusi secara aktif dalam organisasi untuk meraih tujuan yang telah ditentukan [27].

Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kemampuan dari para pegawai atau pelaksana kebijakan yang mencakup jumlah tenaga kerja, tingkat keahlian, kemampuan, pengalaman, serta pemahaman mereka terhadap tanggung jawab dan peran dalam melaksanakan kebijakan atau layanan publik. SDM memiliki peranan sentral yang mempengaruhi keberhasilan dalam menerapkan kebijakan.

Dalam kenyataannya, keadaan SDM dapat dilihat dari seberapa siap pegawai dalam melaksanakan tugas layanan, termasuk kesesuaian pendidikan mereka dengan pekerjaan, keterampilan teknis dalam menggunakan sistem atau prosedur layanan, serta pembagian tugas yang jelas. Selain itu, kondisi SDM juga dipengaruhi oleh pelatihan yang ada, tingkat beban kerja, dan kerjasama antara petugas. Keterbatasan jumlah SDM, kurangnya pelatihan, atau kurangnya pemahaman mengenai kebijakan dan teknologi layanan dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan kebijakan secara efektif.

Berdasarkan Tabel diatas, Ibu Dewi bertanggung jawab dalam menjalankan Aplikasi, tetapi karena banyaknya aplikasi yang dipegang, Pak rifki johan ikut bergabung dalam menjalankan SIPRAJA, hasil wawancara Bersama Bu Nurul Rohmah, selaku Bendahara Desa Larangan menyampaikan, *“Kami mengharapkan dalam perekutan para operator SIPRAJA pengetahuan para agen pelaksana bisa cepat tanggap. Untungnya, Bapak Rifki Johan bersedia Menjadi staff Operator. Ibu Dewi memiliki banyak pelatihan dan jaringan koneksi di berbagai desa karena itu Bu Dewi dapat berpartisipasi dan berbagi pengetahuan tersebut ke grup staff desa larangan atau operator SIPRAJA..”* (wawancara, 10 September 2024).

Pelatihan yang memadai dan jaringan yang kuat sangat penting untuk memastikan keterampilan SDM. Namun, pelatihan harus diimbangi dengan pengalaman praktis untuk mencapai efektivitas yang diinginkan. Menurut Nurul Rohmah, “Ibu Dewi sudah mengoperasikan SIPRAJA sejak peluncurannya pada tahun 2019 dan sering mengikuti berbagai pelatihan, seperti bimtek di hotel, sedangkan Bapak Rifki Johan bergabung di awal tahun 2022.” (wawancara, 10 September 2024).

Pengalaman yang luas di lapangan mendukung kualitas pelatihan, tetapi untuk memastikan hasil yang optimal, evaluasi kinerja juga sangat penting. Berdasarkan hasil wawancara Bersama Bu Dewi, Administratif Operator SIPRAJA menjelaskan, *“Di dalam sistem SIPRAJA terdapat fitur pelacakan yang memungkinkan kami mengetahui jika ada keterlambatan dalam pelayanan surat. Kami menggunakan data tersebut untuk memberikan arahan kepada operator agar dapat meningkatkan kinerjanya di masa mendatang.”* (wawancara, 10 September 2024).

Indikator sumber daya manusia (SDM) dengan terdapat fungsi dalam menilai seberapa jauh kapasitas petugas pelaksana mampu mendukung pelaksanaan kebijakan atau program pelayanan publik. Aspek SDM meliputi jumlah personel, keahlian, pemahaman mengenai tugas dan peran, serta kemampuan teknis dalam menerapkan prosedur dan sistem pelayanan. Keberadaan SDM yang cukup dan berkompeten menjadi syarat utama agar pelaksanaan kebijakan dapat berlangsung dengan efektif dan berkesinambungan.

Tabel 3. Distribusi Tugas Aparatur Desa larangan dalam Implementasi SIPRAJA Tahun 2024

NO.	Nama	Jabatan	Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)
1	Agus Siswanto, S.P.	Kepala Desa	Mengatur semua pelaksanaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di tingkat desa, menetapkan kebijakan mengenai digitalisasi layanan publik, serta mengesahkan dokumen layanan dengan tanda tangan elektronik.
2	Purwaningtyas K.N	Sekretaris Desa	-
3	Dewi Eko Arisanti	Kasi Pemerintahan	(Kunci Utama) Mengelola administrasi kependudukan menggunakan SIPRAJA, meliputi pengelolaan data NIK dan KK, digitalisasi profil desa, pengaturan peraturan desa, serta penyusunan dan pelaporan kegiatan pemerintahan desa.
4	Ir. Anwari	Kasi Kesra	-
5	Abd. Wachid	Kasi Pelayanan Umum	Mengurus layanan administrasi non-kependudukan melalui SIPRAJA, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan surat keterangan domisili, serta memberikan layanan publik umum kepada masyarakat.
6	Nurul Rohmah	Kaur Keuangan	-
7	Ach. Solifudin	Kaur Perencanaan	-
8	Sunikah	Kaur TU & Umum	Mendukung pengelolaan administrasi layanan SIPRAJA dengan mengatur surat-menyerat, menyimpan dokumen pelayanan, dan membantu proses administrasi umum yang berhubungan dengan layanan yang menggunakan aplikasi.
9	Rifki Johan	Staff Umum	Memberikan dukungan untuk pelaksanaan layanan SIPRAJA dalam kegiatan operasional harian, termasuk penginputan dan verifikasi awal dokumen permohonan, pendampingan masyarakat dalam penggunaan aplikasi, serta memastikan kelancaran proses layanan administrasi berbasis digital.
10	Jarwo Edy W.	Kasun Larangan Timur	-
11	Astridya R.P	Kasun Larangan Barat	-

Sumber; Diolah Peneliti dari data lapangan, 2024

Berdasarkan tabel indikator sumber daya manusia, terlihat bahwa situasi sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala. Dari segi jumlah, ketersediaan tenaga kerja belum sepenuhnya sesuai dengan beban kerja pelayanan yang perlu ditangani, yang dapat menyebabkan akumulasi pekerjaan pada petugas tertentu. Selain itu, kemampuan tenaga kerja bervariasi, terutama dalam hal penguasaan aspek teknis dan pemahaman mengenai prosedur pelayanan berbasis sistem. Situasi ini berpengaruh terhadap belum maksimalnya kecepatan dan akurasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Meskipun demikian, adanya tenaga kerja yang berpengalaman dan memiliki pemahaman yang cukup baik tentang tugasnya merupakan aset penting dalam menjaga kelangsungan pelayanan, meskipun masih perlu adanya peningkatan kapasitas yang merata.

Dana

Dana merujuk pada pengeluaran yang dilakukan oleh masyarakat untuk mengelola atau memperoleh pelayanan melalui program SIPRAJA. Pengeluaran ini merupakan alokasi sumber daya ekonomi untuk mendapatkan produk atau layanan yang diharapkan dapat memberikan keuntungan baik sekarang maupun di kemudian hari [28]. Berdasarkan Hasil wawancara bersama Pak Rifki Johan, menyebutkan, *“masyarakat dalam mengakses pelayanan SIPRAJA tidak dikenai biaya. Biasanya, masyarakat yang mengurus surat di kantor dapat langsung mencetak hasilnya tanpa biaya tambahan menggunakan fasilitas printout yang sudah tersedia di kantor.”* (wawancara, 10 September 2024).

Menurut wawancara dengan Bendahara Desa, Ibu Nurul, tidak terdapat alokasi khusus untuk Pemerintah Desa Larangan dalam penggunaan Aplikasi SIPRAJA. Pemerintah Desa Larangan berfungsi sebagai pelayan publik dan pelaksana program. Oleh karena itu, dari segi keuangan, APBD desa hanya menyediakan gaji bulanan untuk operator pelayanan, termasuk operator Aplikasi SIPRAJA.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah elemen penting dengan mendukung keberhasilan proses pada pelayanan publik. Tanpa ketersediaan kedua hal tersebut, seluruh aktifitas yang dilaksanakan tidak mampu memperoleh hasil yang diinginkan sejalan terhadap rencana [29]. Keefektivitasan pelayanan publik dapat dievaluasi melalui tingkat kelengkapan sarana dan ketersediaan fasilitas. Sarana mencakup berbagai peralatan yang berfungsi langsung dalam memperoleh tujuan, akan tetapi prasarana tersusun atas alat-alat yang mendukung secara tidak langsung. Keduanya memiliki peran penting yang setara dengan fasilitas, yang dirancang untuk mempermudah dan memperlancar proses kerja demi mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan Hasil wawancara bersama Ibu Dewi, menyebutkan;

“Kami menyediakan Laptop/PC untuk pelayanan SIRAJA. Handphone digunakan oleh kepala desa untuk penanda tangan digital, sementara PC disediakan untuk operator dan pelayanan dalam mengurus SIPRAJA agar efisien dapat melayani selama 24 jam dan diakses di mana saja.” (wawancara, 10 September 2024).

Menurut hasil penelitian mampu diperoleh kesimpulan mengenai jumlah sarana dan prasarana dalam pelayanan melalui program SIPRAJA ini sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan sarana dan prasarana yang tepat mendukung kinerja SDM. Anggaran yang memadai perlu dipastikan untuk mendukung semua aspek pelaksanaan SIPRAJA. Anggaran sangat penting untuk mendukung pelaksanaan SIPRAJA. Van Meter dan Van Horn menekankan mengenai alokasi anggaran secara tepat mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan. Berikut Merupakan Data Sarana dan Prasarana pelayanan yang telah disediakan pemerintah Desa Larangan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 4. Data Fasilitas Ruang Pelayanan Desa Larangan, Kabupaten Sidoarjo

No.	Sarana	Kuantitas	Situasi
1	Perangkat PC	1	Layak
2	Print	1	Layak
3	Jaringan Internet	1	Layak
4	Pendingin Ruangan	1	Layak
5	Meja Pelayanan	1	Layak
6	Kursi Pelayanan	1	Layak

Sumber : Diolah peneliti, Desa Larangan 2024

Tabel 3 di atas menunjukkan mengenai fasilitas secara ada di Kantor Desa Larangan telah cukup baik juga mampu mendukung layanan kepada masyarakat. Fasilitas yang ada dapat membantu warga yang tidak memiliki ponsel pintar untuk mendaftar pengajuan sistem SIPRAJA di kantor desa dengan bantuan yang tersedia. Akses untuk program SIPRAJA dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui situs web www.sipraja.sidoarjokab.go.id atau menggunakan aplikasi yang dapat diunduh melalui ponsel. Menurut informasi yang didapat dari wawancara dengan Ibu sekretaris desa, dinyatakan bahwa.

C. Karakteristik Agen Pelaksana

Menurut teori Van Meter dan Van Horn tentang implementasi kebijakan, karakteristik agen pelaksana adalah salah satu faktor kunci yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan. Teori ini menekankan bahwa beberapa karakteristik dari agen pelaksana dapat mempengaruhi sejauh mana sebuah kebijakan berhasil diterapkan. Dalam pengelolaan SIPRAJA, terdapat beberapa peran penting yang diemban oleh agen pelaksana, keberhasilan sistem sangat bergantung pada peran masing-masing agen pelaksana yang memiliki tanggung jawab spesifik [30].

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bu Dewi, menjelaskan *“Terdapat Admin, operator, dan executor, yaitu Bapak Kades, Secara rinci, Bu Dewi berperan sebagai admin yang mengelola dan memantau operasional sistem SIPRAJA, memastikan bahwa sistem berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Bapak Rifki Johan, sebagai operator SIPRAJA, bertanggung jawab untuk mengoperasikan dan memelihara sistem secara teknis, memastikan bahwa semua fungsi sistem berjalan dengan baik dan responsif. Terakhir, Bapak Kades, sebagai executor, memiliki tanggung jawab untuk menandatangani dokumen-dokumen resmi yang diperlukan dalam proses administrasi SIPRAJA, sehingga validitas dan legalitas dokumen-dokumen tersebut terjamin dalam proses pelayanan publik.”* (wawancara 10 September 2024).

Dalam pelaksanaan SIPRAJA, memiliki kewenangan yang jelas dan melakukan koordinasi yang baik antara instansi merupakan faktor krusial. Menurut Van Meter dan Van Horn, kewenangan yang memadai berkontribusi besar terhadap efektivitas implementasi kebijakan. Wawancara dengan Bu Dewi mengungkapkan, *“Tidak ada koordinasi dengan instansi lain.”* (wawancara, 10 September 2024). Ketiadaan koordinasi ini dapat menghambat pelaksanaan SIPRAJA secara efektif, karena koordinasi yang baik sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran pelaksanaan dan sinergi antar pihak yang terlibat.

Berdasarkan hasil wawancara Bersama Bu Dewi, menyebutkan, *“Tidak ada pertemuan antara instansi terkait untuk membahas SIPRAJA, dulu ada alokasi anggaran di tahun 2019 dari pemkab untuk pamphlet saja setelah itu tidak ada.”* (wawancara, 10 September 2024). Ketiadaan pertemuan antar pemerintah desa dan instansi terkait dapat

menyulitkan penyelesaian isu-isu terkait SIPRAJA. Pertemuan yang rutin penting untuk memperbaiki komunikasi dan meningkatkan kerjasama, sehingga dapat mendukung pelaksanaan yang lebih efektif. Selain itu, kebijakan lokal juga mempengaruhi implementasi SIPRAJA. Namun, Bu Dewi menyatakan, *“Belum ada nya Kebijakan lokal untuk mempengaruhi kewenangan petugas dalam SIPRAJA.”* (wawancara, 10 September 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan lokal perlu diperbarui untuk memastikan bahwa kewenangan yang ada sesuai dengan tujuan implementasi SIPRAJA.

Meskipun penyesuaian kebijakan lokal bisa meningkatkan efektivitas, proses evaluasi tetap penting. Bu Dewi menjelaskan, *“Evaluasi dilakukan sebulan sekali. Masalah utama adalah lambatnya tanggapan dari operator. Ada operator di bawah saya yang diarahkan untuk meningkatkan responsivitas dalam layanan SIPRAJA. Kami biasanya berbagi informasi melalui grup WA dan melaporkannya ke vendor.”* (wawancara, 10 September 2024). Evaluasi yang rutin membantu dalam menilai kinerja dan menangani masalah secara efektif, serta mendukung perbaikan berkelanjutan dan peningkatan koordinasi serta kewenangan petugas.

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Nugroho, 2003:51) menggarisbawahi pentingnya sumber daya kebijakan dalam mendukung administrasi implementasi kebijakan. Untuk sumber daya manusia, pelatihan dan pengalaman personel sangat penting, seperti diungkapkan oleh Bu Nurul Rohmah, yang menekankan perlunya pengetahuan dan responsivitas dari operator SIPRAJA serta pentingnya evaluasi kinerja secara rutin. Dalam hal anggaran, alokasi yang tepat untuk pembelian peralatan dan gaji operator memastikan dukungan yang memadai untuk pelaksanaan sistem. Sarana dan prasarana, seperti PC dan handphone, serta infrastruktur teknologi yang memadai, mendukung operasional sistem dengan memastikan aksesibilitas yang stabil dan efisien. Namun, kekurangan dalam koordinasi antar instansi, tidak adanya pertemuan rutin, dan ketiadaan kebijakan lokal yang mendukung menunjukkan bahwa faktor kewenangan juga memerlukan perhatian. Ketiadaan koordinasi dan pertemuan dapat menghambat efektivitas implementasi, sedangkan kebijakan lokal yang sesuai dapat meningkatkan kewenangan dan efektivitas pelaksanaan SIPRAJA. Evaluasi berkala menjadi kunci dalam menangani masalah dan meningkatkan responsivitas, mendukung perbaikan berkelanjutan dalam sistem.

Karakteristik pelaksana SIPRAJA di Desa Larangan menekankan pentingnya kejelasan fungsi, kolaborasi antara pelaksana, dan kemampuan untuk menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaan. Walaupun masih ada hambatan seperti kurangnya pemahaman dan akses masyarakat serta terbatasnya dukungan tambahan, usaha untuk melaksanakan SIPRAJA terus dilakukan secara berkelanjutan demi keberlangsungan operasional layanan. Hasil ini selaras terhadap penelitian yang dilaksanakan dari Tri Yulianti, Adi Soesiantoro, dan Samantha Sonya Putri dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya mengenai implementasi SIPRAJA di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menunjukkan bahwa agen pelaksana, yang dalam hal ini adalah pemerintah desa, memiliki peran vital dalam menyebarluaskan informasi tentang SIPRAJA, mendampingi masyarakat yang belum familiar dengan teknologi, memberikan pelatihan kepada RT dan RW, serta menjaga komunikasi dengan warga untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan aplikasi SIPRAJA.

D. Sikap dan Kecenderungan (Disposition) Para Pelaksana

Disposition merupakan sikap, komitmen, juga orientasi perilaku yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan dalam menerima, memahami, serta melaksanakan kebijakan yang ada. Indikator ini menunjukkan seberapa siap aparatur untuk menjalankan kebijakan dengan konsisten, penuh kejujuran, bertanggung jawab, serta memiliki komitmen moral dan profesional terhadap tujuan dari kebijakan tersebut. Disposisi tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan formal terhadap peraturan, tetapi juga mencakup motivasi internal, kesetiaan kepada organisasi, dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, disposisi aparatur dalam memberikan pelayanan di Desa Larangan mencerminkan adanya sikap penerimaan terhadap kebijakan layanan digital yang diterapkan, meskipun komitmen ini belum sepenuhnya merata di antara semua pelaksana. Sebagian aparatur telah menunjukkan sikap proaktif, bertanggung jawab, dan kesiapan untuk beradaptasi dengan perubahan dalam sistem pelayanan, terutama dalam penggunaan aplikasi layanan. Namun, di sisi lain, masih ada sikap adaptasi yang bersifat administratif-formal, di mana pelaksanaan kebijakan lebih didasarkan pada kewajiban struktural daripada dorongan komitmen internal. Situasi ini berpengaruh terhadap ketidakefisienan pelayanan, baik dari segi kecepatan, responsivitas, maupun inisiatif aparatur dalam membantu masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek disposisi belum sepenuhnya menjadi bagian dari budaya kerja, tetapi masih dalam tahap penyesuaian terhadap kebijakan yang diberlakukan.

Berdasarkan hasil wawancara Bersama Bu Dewi, Para pelaksana SIPRAJA menunjukkan sikap yang sangat terbuka terhadap perubahan yang diusung oleh sistem ini. Mereka menganggap penting untuk merespons perubahan dengan cepat dan menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh Bu Dewi, *“Kami sangat responsif terhadap perubahan; kami berusaha untuk segera memberi tahu warga melalui WhatsApp. Namun, karena anggaran yang terbatas, kami hanya bisa melakukan sosialisasi ulang melalui WhatsApp, dan terakhir kali sosialisasi ke masyarakat secara langsung ditahun 2022.”* (wawancara, 10 september 2024). Keterbukaan ini menandakan kesiapan pelaksana untuk menyesuaikan diri meskipun terdapat kendala anggaran yang membatasi.

Pelaksana menunjukkan kesiapan untuk beradaptasi dengan perubahan yang diperlukan dalam SIPRAJA, meskipun ada batasan pada cakupan perubahan tersebut. Menurut Bu Dewi, “*Kami siap untuk mengakomodasi perubahan, namun kami memutuskan bahwa SIPRAJA hanya akan difokuskan untuk layanan SKTM dan tidak untuk administrasi kependudukan.*” Pernyataan ini menunjukkan bahwa pelaksana bersedia menyesuaikan diri dengan perubahan, namun ada keputusan yang membatasi implementasi dalam ruang lingkup tertentu.

Para pelaksana SIPRAJA menunjukkan sikap kolaboratif dalam bekerja dengan pihak-pihak terkait untuk mendukung pelaksanaan program. Seperti yang dijelaskan oleh Bu Dewi, “*Saat ini, kami bekerja sama dengan kecamatan dan Dinas Sosial untuk menangani pelayanan SKTM.*” Ini menunjukkan bahwa pelaksana siap untuk berkolaborasi dengan berbagai instansi guna memastikan efektivitas pelaksanaan SIPRAJA dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut teori Van Meter dan Van Horn, disposisi para pelaksana dalam pelaksanaan SIPRAJA sangat penting untuk efektivitas implementasi. Keterbukaan terhadap perubahan yang diperkenalkan oleh sistem SIPRAJA, meskipun terhambat oleh anggaran terbatas dan cakupan sosialisasi yang sempit, menunjukkan komitmen mereka untuk menyesuaikan diri. Kolaborasi dengan instansi terkait seperti kecamatan dan Dinas Sosial, sebagaimana dikemukakan oleh Bu Dewi, mencerminkan kemauan untuk bekerja sama secara efektif. Namun, tantangan terkait anggaran dan fokus layanan menunjukkan bahwa meskipun disposisi pelaksana mendukung, dukungan sumber daya yang memadai tetap diperlukan untuk mencapai hasil implementasi yang optimal. Teori Van Meter dan Van Horn menekankan bahwa sikap positif dan kerjasama yang baik adalah kunci, namun harus didukung oleh sumber daya yang cukup untuk memastikan keberhasilan implementasi kebijakan.

E. Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksanaan

Interaksi antara organisasi dan kegiatan pelaksanaan merupakan tanda yang mencerminkan cara penyampaian informasi, pengaturan, dan kolaborasi di antara lembaga atau unit yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Tanda ini mencakup keterjelasan informasi mengenai kebijakan, tingkat interaksi, cara penyampaian petunjuk, serta keselarasan kegiatan pelaksanaan di antara pelaksana kebijakan. Komunikasi yang baik dan terorganisir menjadi elemen penting untuk memastikan bahwa kebijakan dipahami secara konsisten dan diimplementasikan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan.

Dalam kenyataannya, komunikasi antarorganisasi dalam pelaksanaan layanan di Desa Larangan telah terjadi melalui koordinasi antara pemerintah desa, perangkat desa, dan pihak terkait lainnya. Penyampaian informasi tentang kebijakan biasanya dilakukan via rapat internal, arahan dari pimpinan, dan komunikasi langsung antara petugas. Namun, dalam praktiknya, frekuensi dan keberlanjutan komunikasi masih belum merata, sehingga pemahaman mengenai prosedur dan mekanisme pelaksanaan layanan belum selalu konsisten di seluruh pelaksana. Keadaan ini memengaruhi kegiatan pelaksanaan kebijakan, di mana masih ada variasi dalam pola kerja dan respons antara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, interaksi informal dan koordinasi langsung di antara petugas turut berkontribusi untuk mempertahankan keberlanjutan layanan, walaupun sistematis dan terstandar belum sepenuhnya terlaksana.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bu Dewi, menjelaskan “*Kami mengarahkan pengajuan atau pertanyaan hanya melalui WhatsApp. Karena sosialisasi tidak memungkinkan dilihat dari anggaran yang ada, jadi kami memutuskan jika ada pelayanan manual, akan diarahkan ke SIPRAJA terlebih dahulu.*” Selain itu, terdapat panduan dan dokumen resmi yang membantu operator SIPRAJA, sebagaimana dinyatakan: “*Ada grup WhatsApp SIPRAJA untuk Kabupaten Sidoarjo yang memberikan pengarahan khusus kepada operator.*” (wawancara, 10 September 2024).

Frekuensi dan kualitas komunikasi mengevaluasi seberapa sering dan seberapa baik komunikasi terjadi antara pemerintah desa dan pihak terkait dalam implementasi program, termasuk seberapa cepat tanggapan diberikan dan adanya umpan balik yang berguna. Komunikasi antara pemerintah desa dan pihak terkait seperti Dinas Sosial dan kecamatan tidak berlangsung secara rutin, hanya terjadi saat diperlukan untuk pelayanan SKTM. Mengenai kualitas komunikasi, seringkali tanggapan diberikan dengan lambat, mungkin disebabkan oleh kesibukan lain atau rapat, sebagaimana diungkapkan: “*Respon terkadang lambat, mungkin karena ada rapat atau kegiatan lain.*”

Koordinasi antarorganisasi menilai seberapa efektif pemerintah desa berkoordinasi dengan organisasi lain yang terlibat dalam program, mencakup sejauh mana kerjasama berjalan lancar. Berdasarkan hasil wawancara Bersama Bu Dewi mengungkapkan, “*Koordinasi dengan tingkat kecamatan dan Dinsos berlangsung dengan lancar.*”

Informasi tentang pelaksanaan SIPRAJA disampaikan dengan transparansi, meskipun terdapat masalah teknis seperti error server. Bu Dewi menyatakan, “*Kami berusaha transparan, meskipun terkadang server mengalami error.*” Upaya untuk memastikan akses informasi yang merata masih perlu ditingkatkan, dengan harapan mengatasi potensi kesalahpahaman, seperti yang diungkapkan: “*Upaya maksimal belum ada karena ada kendala dengan mindset lama dari staf.*”

Gambar 1. Pelaksanaan SIPRAJA

Berdasarkan ilustrasi tersebut, Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) adalah sebuah platform layanan publik yang berbasis digital dan dirancang untuk meningkatkan efisiensi serta keterbukaan dalam pelayanan. Sistem ini melibatkan tiga elemen utama, yaitu masyarakat sebagai pengguna, operator, dan proses pengesahan dokumen melalui tanda tangan elektronik. Warga sebagai pengguna mendapatkan informasi melalui sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa dan dapat mengajukan berbagai layanan administrasi secara online, memantau perkembangan permohonan, dan menerima pemberitahuan sampai dokumen siap untuk dicetak. Operator desa bertanggung jawab untuk memvalidasi dan memproses permohonan sesuai dengan prosedur yang ada, sekaligus memberikan dukungan kepada RT dan RW untuk membantu masyarakat. Setelah itu, dokumen yang telah diverifikasi akan disahkan oleh pejabat berwenang dengan menggunakan tanda tangan elektronik, yang memastikan keabsahan dokumen tersebut. Proses ini menunjukkan pembagian tugas yang jelas di antara para pemangku kepentingan dalam SIPRAJA untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efisien dan transparan.

Aktivitas pelaksanaan SIPRAJA umumnya sesuai dengan rencana yang ada, dengan fokus pada kemudahan dan percepatan pelayanan. Pemantauan dan evaluasi menilai adanya mekanisme untuk menilai pelaksanaan program secara berkala dan bagaimana hasil tersebut digunakan untuk perbaikan. Pemantauan dilakukan setiap bulan, tetapi tidak ada sistem evaluasi formal yang diterapkan untuk hasil pemantauan. Seperti dijelaskan, "*Pemantauan dilakukan setiap bulan sekali, dan kami berkomunikasi dengan operator untuk menjaga kualitas layanan.*" Meskipun tidak ada sistem evaluasi formal, upaya terus dilakukan untuk memastikan ketersediaan layanan.

Berdasarkan Teori Van Meter dan Van Horn, pelaksanaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) menunjukkan bahwa setiap tahap dalam proses pelayanan publik sangat tergantung pada interaksi antara input, proses, output, dan evaluasi. SIPRAJA mengelompokkan mekanisme pelaksanaan menjadi tiga komponen utama pengguna, operator, dan tanda tangan elektronik yang menekankan pentingnya peran agen pelaksana dalam mencapai tujuan program. Pengguna mendapatkan akses dan informasi yang jelas, sedangkan operator bertindak sebagai penghubung yang memverifikasi dan memproses permohonan, sekaligus menjaga kualitas layanan melalui pelatihan dan dukungan. Proses pengesahan dokumen menggunakan tanda tangan elektronik tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga meningkatkan keabsahan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem. Meskipun pemantauan dilakukan secara rutin untuk mengevaluasi efektivitas layanan, kurangnya sistem evaluasi formal menjadi tantangan. Namun, komunikasi yang baik antar pihak terkait membantu memastikan bahwa layanan tetap berkualitas. Secara keseluruhan, SIPRAJA mencerminkan penerapan teori Van Meter dan Van Horn, di mana keberhasilan implementasi bergantung pada sinergi antara komponen yang ada serta upaya berkelanjutan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada hambatan, pendekatan yang sistematis dalam pelaksanaan program dapat menghasilkan layanan publik yang lebih efisien dan responsif.

F. Kondisi Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Pengaruh kondisi ekonomi lokal menilai bagaimana situasi ekonomi memengaruhi kemampuan masyarakat untuk menggunakan layanan SIPRAJA, termasuk akses terhadap teknologi dan kemampuan finansial. Kondisi ekonomi masyarakat berpengaruh terhadap akses mereka ke SIPRAJA, dengan sebagian besar penduduk yang bekerja sebagai karyawan swasta atau ibu rumah tangga menunjukkan perbedaan dalam penggunaan sistem. Mereka yang sering menggunakan aplikasi merasa lebih mudah mengakses SIPRAJA, sementara mereka yang bergantung pada data seluler yang tidak selalu stabil mengalami kesulitan.

Berdasarkan informasi dari wawancara dengan Bu Dewi, yang merupakan operator SIPRAJA di Desa Larangan, diketahui bahwa aspek sosial ekonomi dan tingkat literasi digital masyarakat sangat berpengaruh terhadap penggunaan SIPRAJA. Bu Dewi menyatakan bahwa individu dengan pekerjaan tetap dan yang sudah terbiasa menggunakan teknologi, umumnya lebih cepat memahami sistem pelayanan digital, sementara yang lain masih menghadapi kesulitan, terutama disebabkan oleh keterbatasan akses data seluler. Ia mengungkapkan, "*Masyarakat yang memiliki pekerjaan tetap, seperti karyawan swasta atau ibu rumah tangga, menunjukkan perbedaan dalam mengakses SIPRAJA; mereka yang lebih akrab dengan aplikasi lebih cepat memahami sistem ini, sementara yang lain kesulitan, terutama jika koneksi data seluler tidak stabil karena SIPRAJA membutuhkan akses data seluler, hambatan teknis seperti kesalahan atau masalah koneksi sering kali menghalangi partisipasi, terutama bagi mereka dengan penghasilan yang lebih rendah*" (wawancara, 10 September 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek ekonomi dan teknologi masih menjadi tantangan dalam pemanfaatan SIPRAJA secara optimal.

Di sisi lain, Pak Rifki Johan, yang bertugas sebagai perangkat desa dan terlibat dalam pelayanan SIPRAJA, menilai bahwa rendahnya pemahaman masyarakat merupakan salah satu kendala utama dalam penerapan layanan digital. Ia menjelaskan bahwa banyak orang yang menganggap SIPRAJA sulit dan rumit, padahal sistem ini sebenarnya dirancang untuk memperlancar proses pelayanan dibandingkan dengan metode konvensional. Pak Rifki Johan mengungkapkan, "*Sebagian besar orang merasa SIPRAJA sukar dan berbelit-belit, meskipun sistem ini lebih sederhana daripada harus menunggu lama di balai desa*" (wawancara, 10 September 2024). Ia menambahkan bahwa pandangan tersebut timbul karena kebiasaan masyarakat yang masih mengandalkan pelayanan langsung dan kurangnya pendampingan. Namun, bagi mereka yang sudah memahami proses pelayanan, SIPRAJA terbukti lebih

efisien dalam hal waktu dan tenaga, sehingga memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik jika didukung dengan sosialisasi yang lebih baik.

Sementara itu, Bu Nurul sebagai perwakilan masyarakat Desa Larangan menekankan pentingnya lingkungan sosial dan kepemimpinan lokal dalam mendorong penggunaan SIPRAJA. Ia berpendapat bahwa keberagaman budaya dan sosial di Desa Larangan tidak menghalangi penerimaan SIPRAJA, khususnya bagi individu yang membutuhkan layanan administratif secara mendesak. Bu Nurul menyatakan, *“Keberagaman budaya di Desa Larangan tidak memengaruhi penerimaan SIPRAJA; warga yang memerlukan layanan seperti pembuatan SKTM sangat menyambut baik sistem ini. Kami meminta RT dan RW untuk memberi tahu masyarakat bahwa layanan ini dapat diakses melalui SIPRAJA”* (wawancara, 10 September 2024). Dengan demikian, peran pemimpin lokal menjadi sangat penting dalam menghubungkan kebijakan pelayanan digital dengan masyarakat.

Menurut teori Van Meter dan Van Horn, analisis terhadap kondisi lingkungan ekonomi, sosial, dan politik di Desa Larangan menunjukkan bahwa ketiga faktor ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan SIPRAJA. Dalam aspek ekonomi, keterbatasan akses data seluler dan perbedaan pendapatan masyarakat menjadi penghambat partisipasi dalam sistem SIPRAJA, yang menunjukkan bahwa alokasi sumber daya belum optimal. Dari perspektif sosial, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai SIPRAJA dan kurangnya dukungan dari organisasi masyarakat sipil menunjukkan perlunya perbaikan dalam komunikasi dan sosialisasi untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat. Dalam hal politik, tidak adanya kebijakan yang mengharuskan penggunaan SIPRAJA dan informasi yang kurang jelas menunjukkan bahwa dukungan politik terhadap sistem ini masih terbatas, yang berdampak pada efektivitas implementasinya. Penelitian sebelumnya juga mengonfirmasi temuan ini. Contohnya, penelitian oleh Joso Judijanto (2023) mengungkapkan bahwa faktor-faktor ekonomi, sosial, dan politik sangat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk berpartisipasi dalam sistem pelayanan publik. Selain itu, Yuyu Yuningsih (2022) menekankan pentingnya dukungan kebijakan dan sosialisasi yang efektif untuk meningkatkan adopsi teknologi dalam pelayanan publik. Secara keseluruhan, faktor-faktor ekonomi, sosial, dan politik yang ada memberikan kontribusi pada berbagai tantangan dalam pelaksanaan SIPRAJA, termasuk keterbatasan sumber daya, rendahnya pemahaman masyarakat, dan dukungan kebijakan yang tidak memadai. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dan terintegrasi untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut agar pelaksanaan SIPRAJA dapat lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

VII. SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa implementasi Sistem Pelayanan Publik Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Tingkat partisipasi masyarakat yang rendah (17,90%), keterbatasan dalam literasi digital, dan infrastruktur jaringan yang belum cukup memadai menjadi penyebab utama yang menghambat efektivitas pelaksanaan. Temuan ini sejalan dengan kerangka teori yang diajukan oleh Van Meter dan Van Horn, terutama dalam aspek sumber daya, sikap dari pelaksana, serta kondisi sosial yang berpengaruh langsung terhadap keberhasilan kebijakan yang diterapkan. Dari sisi teori, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang pelaksanaan kebijakan digital di level lokal dengan menyoroti pentingnya literasi digital sebagai faktor vital yang sering diabaikan dalam kajian sebelumnya. Dari sudut pandang praktis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi signifikan untuk pengembangan kebijakan layanan publik berbasis digital. Pemerintah desa dan pemerintah daerah disarankan untuk merencanakan strategi sosialisasi yang lebih intensif, menyediakan program pendidikan literasi digital yang inklusif, serta meningkatkan kemampuan staf melalui pelatihan yang berkelanjutan. Selain itu, dukungan anggaran dan infrastruktur digital yang kuat diperlukan sebagai landasan agar sistem dapat beroperasi dengan baik. Dengan mengintegrasikan aspek teknis, sosial, dan kelembagaan, SIPRAJA berpotensi berkembang menjadi instrumen perubahan dalam layanan publik yang tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang lebih partisipatif, responsif, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] I. Kristian, “Kebijakan Publik dan Tantangan Implementasi Di Indonesia,” *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, vol. 21, no. 2, pp. 88–98, 2023, [Online]. Available: <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/7>
- [2] S. Soewita, B. Isnaeni, M. I. Hukum, F. Hukum, and U. Pamulang, “Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisiensi Di Era Digital Untuk Mewujudkan Clean And Clear Good Governance,” vol. 6, no. 1, pp. 238–256, 2025.
- [3] B. Lahadia, *Laporan Kinerja Tahun 2023 Semester I*, vol. 4, no. 3. 2024.
- [4] S. Mariano, “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.

- [5] Rafiuddin, Nurwahidah, Muhammad Akbar, and Nasrullah, "Seminar Pembuatan Legalitas Usaha Bagi Pelaku UMKM untuk Mengakses Pendanaan KUR di Bank," *Journal of Excellence Humanities and Religiosity*, vol. 1, no. 1, pp. 70–80, 2024, doi: 10.34304/joehr.v1i1.213.
- [6] A. Chuzairi, "Implementasi E-Government Dinas Pendidikan Daerah Pada Kondisi Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19)," *TANJAK: Journal of Education and Teaching*, vol. 1, no. 2, pp. 205–211, Aug. 2020, doi: 10.35961/tanjak.v1i2.158.
- [7] D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 194–211, 2021, doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
- [8] B. I. Ketentuan and U. Pasal, "Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018," 2018. Accessed: Jul. 30, 2024. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- [9] A. Arief, and M. Yunus Abbas, "Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)," 2021. doi: 10.33387/protk.v8i1.1978.
- [10] F. Oribel and S. Wibawani, "Efektivitas Sipraja Di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 8, no. 2, pp. 275–285, Jun. 2023, doi: 10.33506/jn.v8i2.2422.
- [11] C. I. Pesica Kristanto and E. R. Nawangsari, "Evaluasi Kebijakan Pelayanan SIPRAJA: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 10, no. 1, pp. 149–158, 2024, doi: 10.33506/jn.v10i1.3211.
- [12] N. I. Agustin and I. U. Choiriyah, "Enabling Smart Governance: SIPRAJA Service System Implementation," *Indonesian Journal of Public Policy Review*, vol. 23, pp. 1–15, 2023, doi: 10.21070/ijppr.v23i0.1321.
- [13] R. Hanifah and I. U. Choiriyah, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoaajo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo," *Web Of Scientist: International Scientific Research Journal*, vol. 1, no. 3, 2022, doi: 10.47134/webofscientist.
- [14] J. Pramono, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. 2020.
- [15] R. Fauziya and M. Said, "Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Sambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Pasuruan)," *Jurnal Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 21, pp. 801–810, 2021, [Online]. Available: http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/7471%0Ahttps://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/7471/S1_FIA_21901091158_ROUDHOTUL FAUZIYA.pdf?sequence=1
- [16] R. Andriyati, A. Kuswantoro, and W. S. Ramadhan, "Analisis Efektivitas 'Sisumaker' Sebagai Media Surat Menyurat Elektronik," *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, vol. 21, no. 2, pp. 114–130, 2024, doi: 10.21831/efisiensi.v21i2.76336.
- [17] J. W. Creswell, *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Third edit. SAGE Publications, Inc. All, 2009.
- [18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*, vol. 2. 2024.
- [19] G. A. Bowen, "Document analysis as a qualitative research method," *Qualitative Research Journal*, vol. 9, no. 2, pp. 27–40, 2009, doi: 10.3316/QRJ0902027.
- [20] M. Si. E. Dr. Mahmudin A Sabilalo, *Metodologi Penelitian Berbasis Artificial Intelligence*, Edisi Pert. Epigraf Komunikata Prima, 2024.
- [21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Bandung. Metode Penelitian Kualitatif*. 2020.
- [22] M. Izzuddin and A. R. Ub, "The Effectiveness of the Sipraja Application in Population Administration Services in Putat Village , Tanggulangin District , Sidoarjo Regency Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabu," pp. 1–12, 2014.
- [23] L. Lisnawati, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor S9 Tabun 2007 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah di Kabupaten Indragiri Hilir," 2013.
- [24] K. Nisak, "Implementasi Program SIPRAJA Menuju Pelayanan Publik Berbasis E-Government," *Indonesian Journal of Public Policy Review*, vol. 24, 2023, doi: 10.21070/ijppr.v24i0.1345.
- [25] D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo." [Online]. Available: <https://ombudsman.go.id>,
- [26] H. Ernanto and S. Hermawan, "Aplikasi SIPRAJA Indonesia Menunjukkan Potensi E- Government, Tapi Kenyataan Luring Tetap Ada," *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, vol. 14, no. 2, pp. 6–14, 2022.
- [27] B. Fadilah, S. P. Sugiyono1, and I. Rodiyah, "The Effectiveness Of The SIPRAJA Application Program (Public Service System Sidoarjo)," pp. 1–12, 2023.
- [28] B. P. N. Habibah, "Persepsi Masyarakat Terhadap Edukasi Mengenai Aplikasi Sipraja dari Pembkab," vol. 10, no. 13, pp. 1–23, 2024, [Online]. Available:

- https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fjurnal.peneliti.net%2Findex.php%2FJIWP%2Farticle%2Fdownload%2F7481%2F6262%2F&psig=AOvVaw31GzvbX5A5_0QT7s8tRERz&ust=1727772706163000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CAQQn5wMahcKEwigra-4peqIAxAAAAAHQ
- [29] K. Saleh, "Analisis Sarana dan Prasarana Pelayanan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Binjai," 2019.
- [30] E. Apreliyanto and I. F. Agustina, "SIPRAJA Application-Based Village Governance Tata Kelola Pemerintahan Desa Berbasis Aplikasi SIPRAJA," *Web of Scientist International Scientific Research Journal*, vol. 2, no. 1, p. 12, 2024, doi: 10.47134/webofscientist.v2i1.29.

Conflict of Interest Statement:

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