

Implementation of E-government through the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Sidokerto Village, Buduran District, Sidoarjo Regency

[Implementasi E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo]

Irma Fa'ada Ahzana ¹⁾, Lailul Mursyidah ^{*2)}

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

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

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

Abstract. *This study intends to analyze the implementation of e-government through the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Sidokerto Village, Buduran District, Sidoarjo Regency in providing digital-based public services. The method used is descriptive qualitative through observation, interviews, and documentation. Data analysis applies Edward III's implementation theory, including communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results show that communication has been carried out through socialization and information delivery by village officials, although dissemination has not reached all residents. Human resources and supporting facilities are available, but there are still limitations in the number of officials, community facilities, and technical system constraints. The implementers' disposition is reflected in their support for the program, assistance to the community, and shifting to manual services when disruptions occur. The bureaucratic structure operates based on task division, work mechanisms, and standard procedures, coordinated with the district government.*

Keywords – Implementation; E-government; SIPRAJA; Public Services

Abstrak. *Studi ini tujuannya untuk analisis implementasi e-government melewati Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Metode yang digunakan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teori implementasi Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi telah dilakukan melalui sosialisasi dan penyampaian informasi oleh perangkat desa, namun penyebaran informasi belum menjangkau seluruh masyarakat. Sumber daya manusia dan fasilitas pendukung tersedia, tetapi masih terdapat keterbatasan pada jumlah aparatur, fasilitas bagi masyarakat, serta kendala teknis sistem. Disposisi pelaksana ditunjukkan melalui dukungan terhadap pelaksanaan program dan pemberian pendampingan kepada masyarakat, serta pengalihan pelayanan ke sistem manual ketika terjadi gangguan. Struktur birokrasi telah berjalan berdasarkan pembagian tugas, mekanisme kerja, dan standar operasional prosedur yang berlaku serta terkoordinasi dengan pemerintah kabupaten.*

Kata Kunci – Implementasi; E-government; SIPRAJA; Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan tata laksana pemerintahan yang baik melalui peningkatan kualitas layanan publik, pemerintah memutuskan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait layanan publik yang ditujukan sebagai landasan hukum untuk memastikan hak masyarakat dalam mendapatkan layanan. Regulasi ini dirancang agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan cepat, mudah diakses, serta terbebas dari praktik diskriminatif, hingga tiap warga negara memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses layanan pemerintah. Kehadiran undang-undang tersebut juga ditujukan untuk mendorong aparatur negara agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat sekaligus memperkuat terbentuknya pemerintahan yang profesional, kompeten, dan berorientasi pada kepentingan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tolok ukur utama dalam menilai kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi mereka terhadap mutu serta keberhasilan program pemerintah [1].

Pelayanan publik berperan sebagai kebutuhan masyarakat, terutama di wilayah desa, sebagai wujud tanggung jawab negara dalam menyelenggarakan birokrasi yang berkinerja efektif [2]. Di samping itu, birokrasi dituntut untuk

membangun kolaborasi yang aktif di pemerintahan tingkat pusat dan daerah agar setiap kebijakan yang ditetapkan dapat lebih mendominasi kebutuhan masyarakat di berbagai wilayah. Melalui kerja sama lintas tingkatan pemerintahan tersebut, layanan publik diharapkan dapat berjalan lebih efisien dan tepat sasaran, sekaligus membuka keterlibatan aktif masyarakat dalam tahapan pembangunan.

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 terkait Desa yang memberi wewenang yang besar kepada desa, baik yang bersumber dari hak asal-usul maupun kewenangan lokal berskala desa (Pasal 19). Lebih lanjut, pada Pasal 82 hingga 86 ditegaskan bahwa pemerintah berkewajiban mengembangkan serta menetapkan kebijakan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain melalui penyediaan infrastruktur perangkat, jaringan, serta penguatan sumber daya manusia (SDM) untuk menyebarluaskan pemakaian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dalam wujud memenuhi mandat tersebut, pemerintah menghadirkan sistem berbasis TIK yang dikenal sebagai e-government. Konsep e-government mencakup penyelenggaraan administrasi publik dalam beberapa tahap, yakni tahap persiapan, tahap pematangan, tahap stabilisasi, hingga tahap pemanfaatan aplikasi. Kehadiran e-government diharapkan mampu memperbaiki sistem tata kelola pemerintahan agar lebih efisien, transparan, akuntabel, serta efektif [3].

E-government ialah pemakaian teknologi komunikasi dan informasi dalam wujud mengembangkan mutu layanan publik agar lebih efektif, transparan, akuntabel, dan efisien bagi warga sebagai pengguna. Artinya, setiap proses maupun aktivitas pelayanan dapat diawasi secara terbuka oleh publik sehingga kinerja birokrasi lebih terdorong untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Melalui sistem ini, layanan publik tersedia dan dapat diakses selama 24 jam tanpa batasan waktu maupun tempat [4]. Dengan demikian, e-government memungkinkan terciptanya pelayanan yang lebih praktis dan hemat waktu karena tidak selalu mengharuskan adanya interaksi tatap muka.

Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu daerah yang menghadirkan inovasi layanan publik melewati program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Program ini resmi diperkenalkan saat Februari 2020 oleh Pemerintah Kab. Sidoarjo sebagai tindak lanjut dari Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018 mengenai pengembangan Smart City. Tujuan utamanya adalah mengembangkan mutu layanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) agar penyelenggaraan pemerintahan lebih efisien, efektif, transparan, serta akuntabel



Gambar 1. Halaman login aplikasi SIPRAJA

Sumber: Pemerintahan Desa Sidokerto 2025

Latar belakang lahirnya inovasi program SIPRAJA adalah untuk mempercepat proses pelayanan publik sekaligus meminimalisir potensi kerugian bagi masyarakat sebagai penerima layanan [5]. Melalui program ini, pemerintah diharapkan mampu menghadirkan terobosan pelayanan yang lebih sederhana tanpa harus melewati banyak tahapan birokrasi di tingkat desa maupun unit bawah lainnya. Kehadiran aplikasi SIPRAJA memungkinkan masyarakat mengurus berbagai kebutuhan layanan hanya dari rumah menggunakan satu aplikasi melalui smartphone, termasuk mencetak dokumen secara mandiri. Apabila warga tidak memiliki perangkat cetak, dokumen tersebut tetap dapat dicetak secara gratis di kantor desa. Namun, dalam praktiknya di Desa Sidokerto, pemanfaatan SIPRAJA belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan tersebut. Meskipun SIPRAJA ditujukan untuk mendorong masyarakat mengurus berbagai kebutuhan layanan hanya dari rumah, kondisi aplikasi SIPRAJA Desa Sidokerto masih menunjukkan keterbatasan dalam pelaksanaannya, terutama pada kurangnya sosialisasi dan sumber daya yang kurang memadai, sehingga pelaksanaan aplikasi SIPRAJA belum sepenuhnya terwujud.

SIPRAJA sendiri merupakan platform layanan terpadu yang memberikan kemudahan akses informasi, pemahaman, sekaligus penyebaran regulasi terkait pengadaan barang dan jasa pemerintah, baik di tingkat desa maupun kabupaten. Sistem ini dapat diakses melalui aplikasi Android dan website, yang telah diterapkan di 18 kecamatan serta seluruh desa di Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini mempunyai 16 jenis layanan dikelompokkan dalam 3 tipe yakni, Tipe A melayani administrasi di tingkat kelurahan atau desa, tipe B melayani administrasi ditingkat Desa dan kecamatan, sedangkan tipe C melayani administrasi di tingkat kecamatan. Dengan adanya fasilitas ini, masyarakat bisa mencetak dokumennya secara mandiri (Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2020). Berikut pemaparan tabel dari tiap jenis tipe pelayanan Sipraja,

Tabel 1. Jenis layanan aplikasi SIPRAJA

No	Tipe A (Tingkat Desa atau Kelurahan)	Tipe B (Tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan)	Tipe C (Tingkat Kecamatan)
1	Akta Kelahiran	Surat Pengantar SKCK	Surat Izin Usaha
2	Akta Kematian	Surat Pengantar KTP	Surat Izin Mendirikan Bangunan
3	SK Tidak Mampu	Surat Pengantar Kartu Keluarga	Kartu Pencari Kerja
4	SK Biodata Penduduk	SK pindah	Tanda Daftar Perusahaan
5	SK Umum	SK Umum Kecamatan	
6	SK Domisili Usaha	SKTM Kecamatan	

Sumber: Pemerintahan Desa Sidokerto 2025

Dalam praktiknya, kebijakan tidak hanya berkaitan dengan tindakan lembaga administrasi yang bertugas melaksanakan program serta memastikan tercapainya target, tetapi juga menyangkut peran dan perilaku semua orang yang terlibat, baik dengan cara langsung atau tidak langsung. Perihal ini mencakup jaringan politik, ekonomi, maupun sosial yang turut memengaruhi arah pencapaian tujuan kebijakan publik sebagai hasil dari aktivitas pemerintahan. Proses implementasi tidak sekadar dianggap sebagai serangkaian kegiatan, melainkan harus dirancang secara matang dan dijalankan dengan sungguh-sungguh berdasarkan standar tertentu, serta mempertimbangkan berbagai faktor lain yang dapat memengaruhi keberhasilannya. Sementara itu, kebijakan pada dasarnya merupakan serangkaian tindakan yang direncanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Lebih dari sekadar keputusan untuk bertindak, kebijakan menitikberatkan pada aspek implementasi dan pelaksanaannya secara nyata [6]

Desa Sidokerto yakni termasuk desa yang letaknya di Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo dengan jumlah penduduk sekitar 4.800 jiwa pada tahun 2024 yang mayoritas bekerja di sektor industri, perdagangan, dan UMKM, meskipun sebagian masih bergerak di bidang pertanian dan jasa. Sejak 2020, pemerintah desa mengimplementasikan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai bentuk penerapan e-government untuk mempermudah layanan administrasi kependudukan secara daring. Meski memberikan kemudahan akses tanpa harus datang ke kantor desa, pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti minimnya sosialisasi bagi lansia, keterbatasan fasilitas komputer, serta gangguan teknis pada jam kerja. Pemerintah desa terus melakukan perbaikan melalui peningkatan kapasitas operator, penguatan infrastruktur digital, dan perluasan sosialisasi agar pelayanan dapat berjalan lebih baik dan mudah diakses masyarakat. Adapun data berikut menunjukkan jumlah pengguna layanan SIPRAJA tipe A dan B dalam lima tahun terakhir,

Tabel 2. Jenis layanan tipe A (Layanan Tingkat Desa/Kelurahan)

Tahun	Akta Kelahiran	Akta Kematian	SK Tidak Mampu	SK Biodata Penduduk	SK Umum	SK Domisili Usaha	Total Surat
2021	106	171	220	0	353	500	1350
2022	86	122	66	7	225	316	1022
2023	30	56	225	0	226	250	787
2024	45	69	219	0	244	216	73
2025	21	36	193	0	177	161	588

Sumber: Pemerintahan Desa Sidokerto 2025

Berdasarkan Tabel 2, jumlah layanan tipe A di Desa Sidokerto pada periode 2021–2025 menunjukkan perubahan dengan kecenderungan menurun setelah tahun 2021. Tingginya jumlah layanan pada tahun 2021 menunjukkan bahwa kebutuhan administrasi masyarakat masih sangat besar, terutama didukung oleh pelayanan yang masih bersifat semi-manual dan dibantu penuh oleh perangkat desa. Namun, pada tahun 2022 mulai terjadi penurunan yang disebabkan oleh peralihan ke sistem digital yang belum diimbangi dengan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, sehingga banyak warga kesulitan mengakses layanan secara mandiri. Penurunan kembali terjadi pada tahun 2023, meskipun terdapat peningkatan pada SK Tidak Mampu yang dipengaruhi oleh kondisi ekonomi masyarakat, sementara layanan lain menurun akibat kendala teknis dan kecenderungan masyarakat menunda pengurusan administrasi karena penggunaan digital. Penurunan paling drastis pada tahun 2024 mengindikasikan adanya gangguan signifikan dalam sistem, seperti error aplikasi dan keterbatasan fasilitas pendukung, sehingga pelayanan kembali didominasi secara manual. Adapun peningkatan pada tahun 2025 menunjukkan adanya upaya perbaikan dari pemerintah desa, seperti peningkatan pendampingan dan penyesuaian pelayanan, meskipun belum sepenuhnya tercukupi karena masih terdapat kendala sosialisasi, fasilitas, dan kebiasaan masyarakat yang cenderung memilih layanan manual. Secara keseluruhan memperlihatkan bahwasanya kesuksesan implementasi SIPRAJA amat dipengaruhi oleh kesiapan sistem, fasilitas, serta tingkat pengetahuan warga dalam memanfaatkan layanan digital.

Tabel 3. Jenis layanan model B (Layanan Tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan)

Tahun	Surat Pengantar SKCK	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar KK	SK pindah	SK Umum Kecamatan	SKTM Kecamatan	Total Surat
2021	1	27	203	120	4	78	433
2022	0	7	165	49	4	162	387
2023	0	7	66	0	0	132	205
2024	0	4	24	7	0	66	101
2025	0	2	1	0	0	21	24

Sumber: Pemerintahan Desa Sidokerto 2025

Sedangkan pada Tabel 3 diatas, layanan tipe B pada periode 2021–2025 menunjukkan kecenderungan penurunan yang lebih konsisten, yang mencerminkan adanya kendala dalam pemanfaatan layanan berbasis aplikasi. Pada tahun 2021, jumlah layanan masih relatif tinggi karena penggunaan aplikasi masih dalam tahap awal dan sebagian besar

proses dibantu oleh operator desa. Memasuki tahun 2022, terjadi penurunan yang menandakan adanya proses transisi ke sistem digital yang belum berjalan optimal, meskipun peningkatan pada SKTM Kecamatan menunjukkan adanya pengaruh kebutuhan masyarakat. Penurunan yang lebih signifikan pada tahun 2023 disebabkan oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap alur layanan yang lebih kompleks karena melibatkan tingkat kecamatan, serta mulai berkurangnya penggunaan aplikasi secara mandiri. Kondisi ini berlanjut pada tahun 2024 akibat kombinasi kendala teknis aplikasi, minimnya sosialisasi, serta tidak tersedianya fasilitas pendukung bagi masyarakat, sehingga penggunaan layanan semakin menurun. Puncaknya pada tahun 2025, jumlah layanan menjadi sangat rendah yang mengindikasikan bahwa masyarakat hampir tidak lagi memanfaatkan layanan tipe B melalui aplikasi secara mandiri dan lebih memilih pelayanan manual. Secara keseluruhan, pada layanan A dan B memperlihatkan bahwasanya kesuksesan implementasi SIPRAJA amat dipengaruhi oleh kesiapan sistem dan teknis, fasilitas, kompleksitas layanan, keterbatasan pemahaman masyarakat, dalam memanfaatkan layanan digital yang dapat menghambat penggunaan aplikasi SIPRAJA secara berkelanjutan.

Hasil pengamatan peneliti menunjukkan adanya sejumlah kendala yang berkaitan dengan penerapan Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) di Desa Sidokerto. Pertama, minimnya sosialisasi membuat sebagian masyarakat, khususnya kalangan lanjut usia, kurang memahami cara penggunaan SIPRAJA, sehingga tingkat pemanfaatan secara mandiri masih rendah dan lebih memilih manual. Kedua, ketiadaan fasilitas komputer khusus yang dapat digunakan oleh warga di kantor desa membuat operator lebih sering mengandalkan layanan manual, sehingga pemanfaatan aplikasi belum berjalan sepenuhnya. Ketiga, gangguan teknis kerap terjadi pada SIPRAJA, terutama di jam kerja, akibat tingginya jumlah pengguna yang mengakses secara bersamaan. Kondisi ini menyebabkan aplikasi melambat, sering mengalami error, bahkan tidak bisa diakses, sehingga menghambat kinerja operator dalam menyelesaikan administrasi dan berpotensi menunda proses pelayanan publik. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa diperlukan evaluasi serta perbaikan menyeluruh, baik melalui penyediaan sarana yang memadai, peningkatan kompetensi aparatur desa dengan pelatihan berkelanjutan, maupun perbaikan sistem aplikasi agar mampu mendukung pelayanan secara lebih efektif dan sesuai kebutuhan.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis merujuk pada sejumlah studi terdahulu sebagai bahan perbandingan. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Annas, dkk. (2024) berjudul "Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo". Penelitian tersebut memanfaatkan teori penerapan Edward III dengan empat indikator, ialah struktur birokrasi, komunikasi, sumber daya, dan disposisi. Temuan penelitian memperlihatkan masih rendahnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi, keterbatasan jumlah aparatur desa yang menguasai teknologi, serta kurangnya infrastruktur pendukung. Data juga mengungkap bahwa hanya sekitar 1% warga yang memiliki akun SIPRAJA, sementara kegiatan sosialisasi mengenai prosedur pemakaian aplikasi masih belum berjalan sesuai prosedur, sehingga memunculkan kebingungan di kalangan masyarakat [7]. Selain itu, penelitian lain dilakukan oleh Ningtias & Lailul (2023) dengan judul "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat (SiPraja) Sidoarjo di Desa Boro, Kabupaten Sidoarjo". Studi ini juga memanfaatkan teori penerapan Edward III dengan empat indikator unggulan, ialah struktur birokrasi, komunikasi, sumber daya, serta disposisi. Temuan penelitian memperlihatkan masih adanya keterbatasan pemahaman masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, dalam memanfaatkan aplikasi. Di samping itu, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi hambatan tambahan. Kendala teknis pun turut ditemukan, seperti proses pemuatan aplikasi yang lambat serta fitur baru yang belum dapat berjalan sebagaimana mestinya [8]. Penelitian lain juga dilakukan oleh Nisak & Hendra (2023) dengan judul "Implementasi Program SIPRAJA dalam Mewujudkan Layanan Berbasis E-Government di Pemerintah Desa Pertambangan". Kajian ini menggunakan teori implementasi T.B. Smith yang menyoroti empat variabel utama, yakni kebijakan yang dirumuskan, organisasi pelaksana, kelompok sasaran, serta faktor lingkungan. Hasil penelitian memperlihatkan adanya beberapa kendala, seperti minimnya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, kualitas jaringan internet yang tidak stabil, serta kecenderungan sebagian warga masih mengandalkan layanan manual. Meski demikian, antusiasme masyarakat terhadap program ini tergolong tinggi, namun pengetahuan serta keterampilan mereka dalam memanfaatkan aplikasi SIPRAJA masih membutuhkan peningkatan lebih lanjut. [9].

Dalam penelitian berjudul "*Implementasi E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo*", peneliti memanfaatkan teori penerapan Edward III sebagai acuan analisis. Implementasi sendiri dipahami sebagai proses yang dijalankan oleh individu, pejabat, maupun lembaga pemerintah dan swasta untuk merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan. Akan tetapi, dalam praktiknya, lembaga pemerintah sering kali menghadapi hambatan ketika menjalankan mandat hukum, sehingga menimbulkan ketidakjelasan mengenai batas kewenangan, serta mengenai hal-hal yang diperbolehkan dan dilarang [10]. Edward III (1980) menguraikan empat indikator yang menentukan kesuksesan penerapan kebijakan. Pertama, komunikasi, yakni hubungan dan penyampaian informasi yang efektif agar pelaksana memahami dengan jelas apa yang harus dijalankan. Kedua, sumber daya, yakni modal penting yang wajib dimiliki setiap pemerintahan, seperti anggaran, tenaga kerja, fasilitas, dan teknologi, guna mendukung keberlangsungan kebijakan. Ketiga, disposisi, yang mencakup sikap, komitmen, serta dukungan para pelaksana kebijakan, karena faktor ini sangat memengaruhi kesuksesan implementasi.

Keempat, struktur birokrasi, yang memegang peran sentral sebagai pelaksana utama kebijakan, sebab karakter birokrasi yang kompleks atau kaku sering kali menjadi kendala dalam proses pelaksanaan, meskipun rancangan kebijakannya telah dibuat dengan baik.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penulis memilih Desa Sidokerto sebagai lokasi penelitian untuk menelaah secara lebih mendalam permasalahan yang muncul dalam penerapan program Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo. Dengan demikian, studi ini disusun dan dipublikasikan dalam bentuk jurnal berjudul "Implementasi E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo di Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo". Ada juga tujuan studi ini yaitu untuk menganalisa dan mendeskripsikan Penerapan E-government melewati Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto sesuai dengan konsep dan tujuan yang sudah diputuskan.

II. METODE

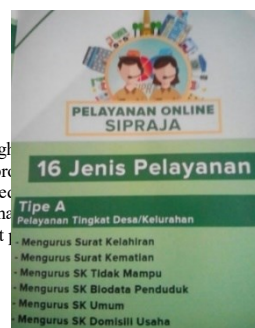
Studi ini menerapkan teknik kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendapat Marindu, 2023 metode kualitatif ialah cara untuk menggali suatu pemahaman mendalam mengenai fenomena atau konteks tertentu secara sistematis melalui deskripsi berupa data deskriptif yang bersumber dari hasil pengamatan [11]. Lokasi penelitian dijalankan di Pemerintah Desa Sidokerto, Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada penerapan E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) di Desa Sidokerto, Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo dengan merujuk pada teori penerapan Edward III yang meliputi empat variabel unggulan, yaitu sumber daya, komunikasi, struktur birokrasi, dan disposisi. Tempat penelitian difokuskan di Desa Sidokerto, Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo. Subjek penelitian memanfaatkan metode *purposive sampling*, ialah teknik penentuan informan menurut kriteria khusus yang sudah diputuskan sebelumnya (Kumara, 2018). Dalam konteks penelitian ini, informan yang dipilih adalah, Pertama, yakni Bapak Suhermanto selaku Sekretaris desa Sidokerto karena berperan penting dalam tanggung jawab atas seluruh administrasi pemerintahan di desa Sidokerto. Kedua, Bapak Kusnan selaku Kaur Perencanaan karena bertugas sebagai penyusun data dan rencana pembangunan desa yang lebih baik seperti halnya pada pengimplementasian teknologi. Ketiga, yakni Bapak Harry Kurniawan selaku Kepala Bidang Administrasi & Umum sekaligus Operator Aplikasi SIPRAJA, karena dianggap memiliki pengetahuan mendalam mengenai pelaksanaan aplikasi SIPRAJA di Desa Sidokerto. Keempat, yakni Ibu Riska selaku warga desa Sidokerto sebagai salah satu penerima manfaat aplikasi SIPRAJA. Teknik pengumpulan data dikelompokkan menjadi dua, ialah data sekunder dan data primer. Data primer didapat dengan cara langsung melewati wawancara dengan aparat Pemerintah Desa Sidokerto terkait implementasi SIPRAJA. Sementara itu, data sekunder didapatkan dengan cara tidak langsung melewati berbagai referensi seperti literatur kepustakaan, buku, artikel ilmiah, serta berita yang relevan dengan penerapan Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA). Studi ini menerapkan teknik analisis data dari Miles dan Huberman, yang terdapat empat indikator yakni 1) Mengumpulkan data, 2) Reduksi data, 3) Menyajikan data, dan 4) penyajian kesimpulan. Proses analisis dimulai dari hasil observasi dan wawancara kemudian dituangkan dalam bentuk catatan lapangan serta didukung dengan dokumentasi berupa foto, gambar, atau bukti visual lainnya dan menyajikan data dengan memadukan semua informasi yang didapatkan dilapangan menjadi sebuah bentuk yang padu [12].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-faktor yang memengaruhi terlaksananya program aplikasi SiPraja dapat dianalisis melalui pendekatan dibawah:

A. Komunikasi

Komunikasi berperan krusial dalam penerapan Sipraja. Teori Implementasi yang disampaikan oleh George C. Edwards III menyatakan bahwa, komunikasi mencakup penyampaian pemerintah, kejelasan dan konsistensi. Dengan komunikasi yang baik, Implementasi Sipraja diharapkan berlangsung dengan baik dan memberikan kegunaan bagi warga desa. Perihal ini selaras dengan penjelasan yang dikatakan oleh Bapak Harry sebagai operator aplikasi SiPraja "Ya, kami sudah melakukan sosialisasi kepada warga desa Sidokerto melalui banner yang dipasang di kantor desa ini. Kemudian kami juga telah memberikan informasi kepada masyarakat yang datang mengurus aplikasi di balai desa untuk sedikit sosialisasi tentang manfaat aplikasi SiPraja dari perwakilan kader tiap RT. Tapi belum semua lapisan masyarakat, dengan harapan bahwa orang dapat mengakses satu sama lain dari rumah." (Wawancara, 14 April 2025) . pernyataan diatas dikuatkan dengan gambar yakni sosialisasi Melalui banner yang terpasang di Balai Desa Sidokerto, seperti dibawah ini



Gambar 2. Sosialisasi SiPraja

Sumber: Pemerintahan Desa Sidokerto 2025

Pemerintah desa Sidokerto sudah menyampaikan kepada masyarakat melalui banner, tetapi, masih banyak warga yang belum mengerti cara menggunakan aplikasi SiPraja, terutama kalangan lanjut usia. Hal ini disebabkan kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan pihak kelurahan Desa Sidokerto. Untuk itu, diperlukan upaya lanjutan seperti melibatkan RT dan RW dalam sosialisasi di kantor desa serta mengadakan kegiatan secara rutin agar masyarakat lebih memahami manfaat aplikasi. Kepala desa juga sebaiknya terlibat langsung dalam memberikan penjelasan, khususnya kepada warga lansia atau mereka yang belum terbiasa dengan teknologi digital, sehingga pelayanan publik dapat diakses tanpa hambatan usia. Kenyataannya, informasi mengenai SiPraja belum sepenuhnya tersampaikan secara merata oleh staf desa, sehingga perlu adanya perhatian dan tindak lanjut dari pemerintah desa maupun kelurahan.

Dari sisi transmisi, pemerintah desa telah melakukan upaya penyebaran informasi melalui banner di kantor desa serta penjelasan langsung kepada masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi. Selain itu, komunikasi antarstaf internal juga berjalan dengan baik, terlihat dari adanya koordinasi dan saling membantu dalam proses pelayanan. Namun demikian, penyampaian informasi tersebut belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, khususnya warga lanjut usia yang cenderung kurang terpapar informasi digital maupun sosialisasi secara langsung. Dari aspek kejelasan, informasi yang disampaikan oleh aparat desa sebenarnya sudah dipahami oleh pelaksana, terutama operator yang telah menguasai alur penggunaan aplikasi SIPRAJA. Akan tetapi, bagi masyarakat, tingkat kejelasan informasi masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan metode sosialisasi yang terbatas, sehingga banyak warga yang belum mengerti kegunaan, cara penggunaan, serta alur pelayanan dalam aplikasi SIPRAJA. Kondisi ini memperlihatkan bahwasanya kejelasan informasi belum sepenuhnya diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Sementara itu, dari sisi konsistensi, pemerintah desa telah menunjukkan upaya yang signifikan dalam menjaga keberlanjutan komunikasi, seperti tetap memberi informasi kepada warga yang hadir ke kantor desa dan mempertahankan penggunaan media banner sebagai sarana sosialisasi. Namun, konsistensi tersebut belum diimbangi dengan intensitas dan variasi metode komunikasi yang lebih luas, seperti sosialisasi rutin di tingkat RT/RW atau pendampingan langsung kepada masyarakat. Akibatnya, informasi yang disampaikan belum berkelanjutan secara konsisten dan belum mampu meningkatkan pemahaman masyarakat secara menyeluruh.

Hal tersebut juga ditegaskan oleh Bapak Suherman selaku perangkat desa yang turut terlibat dalam pelayanan administrasi *"komunikasi terkait aplikasi SiPraja sebenarnya sudah berjalan cukup baik di antara staf desa. Kami sudah memahami alur pelayanan dan saling membantu jika operator utama sedang menangani banyak permohonan. Namun, untuk komunikasi kepada masyarakat memang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sosialisasi langsung ke RT dan RW agar informasi tentang SiPraja benar-benar dipahami oleh seluruh warga, bukan hanya yang datang ke kantor desa."* (Wawancara, 03 November 2025)

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Bapak Kusnan yang menyoroti pentingnya pendekatan langsung kepada masyarakat *"Kami melihat bahwa sebagian warga, khususnya lansia, masih kesulitan menggunakan aplikasi SiPraja karena kurang terbiasa dengan teknologi. Oleh karena itu, menurut saya sosialisasi tidak cukup hanya melalui banner atau penjelasan singkat di kantor desa. Perlu ada pertemuan rutin atau pendampingan langsung di tingkat RT agar masyarakat merasa lebih terbantu dan percaya diri dalam menggunakan aplikasi tersebut."* (Wawancara, 03 November 2025)

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari salah satu penerima manfaat program SIPRAJA, Ibu Riska menyampaikan *"informasi tentang SIPRAJA memang sudah ada, tapi penyampaiannya belum merata. Saya sendiri baru tahu setelah datang ke balai desa. Untuk masyarakat yang jarang berurusan ke kantor desa terutama yang sudah lanjut usia, jadi informasi itu belum disampaikan dengan baik, banyak yang belum paham aplikasi itu untuk apa dan cara penggunaannya"* (Wawancara, 02 April 2026)

Penerapan E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat (SiPraja) Sidoarjo di Desa Sidokerto, Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo pada indikator komunikasi menunjukkan bahwasanya proses komunikasi telah berjalan dengan baik dengan adanya respon timbal balik dari pelaksana program. Tetapi, masih banyak warga yang belum memahami maupun mencari tahu manfaat aplikasi SiPraja, terutama kalangan lansia yang kurang familiar dengan teknologi digital. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Musaddad dkk. (2020) [13] judulnya *"Implementasi Sistem*

Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik” yang memanfaatkan metode kualitatif melalui wawancara. Penelitian tersebut juga mengidentifikasi kelemahan pada aspek komunikasi, yakni terbatasnya sosialisasi kepada RT dan RW, sehingga informasi terkait aplikasi tidak tersampaikan secara merata kepada masyarakat.

B. Sumber Daya

Sumber daya jadi faktor krusial untuk mengimplementasikan kebijakan. Tanpa dorongan sumber daya yang cukup, kebijakan yang tertulis hanya akan menjadi dokumen tanpa wujud nyata di lapangan. Dengan kata lain, sebaik apa pun komunikasi antara pembuat dan pelaksana kebijakan tak akan efektif apabila tak ditunjang oleh sumber daya yang memadai [14]. Edward III (1980) menegaskan bahwasanya sumber daya manusia dan sarana merupakan unsur penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi. Agar hasil yang diharapkan dapat tercapai, dibutuhkan dukungan berupa sumber daya manusia, keuangan, serta peralatan yang memadai untuk menunjang kelancaran proses pelaksanaan kebijakan. Namun, pelaksanaan aplikasi SIPRAJA belum mendapatkan bantuan anggaran khusus dalam implementasinya, Pemerintah Sidoarjo hanya memberikan 2 tablet kepada Pemerintah Desa Sidokerto saat launching Aplikasi untuk membantu proses berjalannya aplikasi SIPRAJA, hal tersebut belum membantu pihak desa dalam mengupayakan penggunaan aplikasi secara luas. Tanpa pemenuhan unsur tersebut, kebijakan berpotensi melemah dan sulit berkembang. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa sumber daya di Pemerintah Desa Sidokerto, Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo masih belum menunjukkan hasil yang diharapkan. Pada aspek sumber daya manusia, dapat dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 4. Yang terlibat dalam program Pengelolaan Aplikasi SiPraja

No	Posisi	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Sekretaris Desa	L	1
2	Kaur Perencanaan	L	1
3	Kepala TU dan Umum	L	1

Sumber: diolah dari Pemerintahan Desa Sidokerto 2025

Menurut Tabel 4, mampu diketahui bahwasanya total aparatur yang menangani pelayanan di Desa Sidokerto terbatas pada satu orang, yaitu Kepala TU dan Umum yang sekaligus bertanggung jawab mengelola aplikasi SiPraja. Meskipun demikian, tidak seluruh jenis layanan dapat diproses melalui aplikasi, seperti dokumen perceraian yang masih dilakukan secara manual. Implementasi e-government pada dasarnya memerlukan dukungan sumber daya keuangan serta kesiapan sumber daya manusia yang memadai agar dapat berjalan sesuai rencana. Namun hingga saat ini, belum tersedia alokasi biaya khusus dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mendukung operasional SiPraja, sehingga kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Hal tersebut juga ditegaskan oleh Bapak Harry selaku operator aplikasi SiPraja dalam pernyataannya berikut:

"Untuk staf, saya kira sudah cukup karena saya bisa menangani layanan online sendiri untuk menjalankan aplikasi SiPraja. Namun, pada anggaran alokasi dana, baik dari daerah maupun dari desa itu sendiri, tidak ada kekhususan, baru pada peluncuran aplikasi kami mendapatkan bantuan berupa tablet dari Pemerintah Sidoarjo." (Wawancara, 14 April 2025)

Pada aspek sarana dan prasarana dalam proses pelayanan, ketersediaan sumber daya tentu harus ditunjang dengan infrastruktur yang memadai, seperti perangkat komputer serta jaringan internet yang stabil. Adapun fasilitas yang dimiliki Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah Sumber Daya Sarana Prasarana

No	Fasilitas	Jumlah	Keadaan
1	Komputer	7	Bagus
2	Pencetak	7	Bagus
3	Tab	2	Bagus
4	Meja	7	Bagus
5	Daya	3	Bagus
6	Kursi Tunggu	35	Bagus

Sumber: Pemerintahan Desa Sidokerto 2025

Berdasarkan Tabel 5, mampu diambil kesimpulan bahwasanya sarana prasarana di Desa Sidokerto tergolong sudah memadai. Karena ruang pelayanan telah dilengkapi pendingin udara serta perangkat komputer yang mendukung kinerja operator dalam memberikan layanan secara lebih cepat dan terstruktur, khususnya melalui aplikasi SiPraja.

Namun demikian, pemerintah desa Sidokerto belum tersedia komputer khusus bagi masyarakat yang tidak memiliki perangkat pribadi dan seringnya kendala teknis pada jam kerja, sehingga warga yang datang ke kantor desa masih lebih sering dilayani secara manual tanpa pendampingan penggunaan aplikasi dan menyebabkan pemahaman terhadap fungsi SiPraja belum dimanfaatkan secara penuh. Selain itu, aplikasi SiPraja juga kerap mengalami gangguan teknis yang muncul secara tiba-tiba dan sulit diprediksi. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Harry selaku operator aplikasi SiPraja berikut ini:

"Ya, memang belum ada komputer khusus untuk masyarakat di desa ini. Dulu ada fasilitas komputer untuk masyarakat, tetapi telah dihentikan karena masyarakat tidak mau menggunakan dan lebih memilih untuk mengajukan secara manual. Belum lagi kalau aplikasi mengalami masalah jaringan, jadi saya harus melaporkannya ke pusat untuk diperbaiki terlebih dahulu, karena SiPraja itu sistemnya terpusat, jadi kalau ada kendala harus melaporkan terlebih dahulu tidak bisa di benerin sendiri" (Wawancara, 14 April 2025)

Hasil mengenai keterbatasan sumber daya tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Suherman selaku perangkat desa yang terlibat dalam pelayanan administrasi *"Secara kualitas, saya melihat sumber daya manusia di Desa Sidokerto sudah mampu menjalankan aplikasi SiPraja dengan baik karena operasinya sudah memahami alur sistemnya. Namun, jika berbicara tentang kuantitas dan pembagian tugas, memang masih terbatas. Beberapa jabatan belum terisi dan pelayanan banyak terpusat pada satu orang. Selain itu, belum adanya komputer khusus untuk masyarakat membuat pelayanan online belum bisa dimaksimalkan, sehingga warga tetap lebih memilih layanan manual."* (Wawancara, 03 November 2025)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Kusnan yang menyoroti pentingnya dukungan anggaran dan fasilitas tambahan *"dari sisi peralatan sebenarnya sudah cukup untuk operasional internal desa, seperti komputer dan printer yang kondisinya baik. Tetapi untuk menunjang pemanfaatan SiPraja oleh masyarakat, seharusnya ada fasilitas khusus yang bisa digunakan warga di kantor desa. Selain itu, belum adanya anggaran khusus untuk pengembangan atau pemeliharaan aplikasi juga menjadi kendala, apalagi jika terjadi gangguan sistem yang harus menunggu penanganan dari pusat."* (Wawancara, 03 November 2025)

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari salah satu penerima manfaat program SIPRAJA, Ibu Riska menyampaikan *"Kalau dari sisi petugas desa, saya lihat sudah cukup mampu menjalankan aplikasi. Tapi dari sisi masyarakat masih ada kendala, seperti keterbatasan perangkat dan kemampuan menggunakan teknologi. Selain itu, belum adanya fasilitas khusus seperti komputer untuk warga di kantor desa juga membuat warga kesulitan kalau ingin mencoba sendiri. Meskipun banyak yang sudah mempunyai teknologi tapi tidak sepenuhnya memahami secara detail dan harus didampingi satu persatu"* (Wawancara, 02 April 2026)

Implementasi E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat (SiPraja) di Desa Sidokerto, Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo, pada aspek sumber daya mampu ditarik kesimpulan berjalan sesuai rencana, terutama dari sisi kualitas sumber daya manusia. Namun, masih terdapat kendala pada konteks sarana dan prasarana, seperti belum terdapatnya komputer yang diperuntukkan khusus bagi masyarakat dan seringnya kendala teknis pada jam kerja sehingga penggunaan aplikasi SiPraja belum bisa terpenuhi. Secara umum, pelaksanaan aplikasi ini sudah berjalan dengan baik, meskipun masih perlu peningkatan fasilitas guna meningkatkan pelayanan digital yang inklusif dan berkelanjutan. Jika dibandingkan dengan penelitian Hanifah (2022) [15] berjudul *"Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo"* yang memanfaatkan teknik kualitatif melalui wawancara, ditemukan hasil serupa. Penelitian tersebut juga menunjukkan adanya keterbatasan pada indikator sumber daya, terutama terkait sarana prasarana ruang pelayanan. Di Desa Tambaksumur, keterbatasan jumlah komputer membuat masyarakat yang kesulitan mengakses sistem harus dibantu langsung oleh staf pelayanan.

C. Disposisi

Menurut teori Edward III, agar implementasi kebijakan berjalan efektif, perlu dipahami tindakan yang harus dilakukan dan cara meminimalisir potensi konflik [16]. Dalam konteks aplikasi SiPraja, disposisi dapat dilihat dari dua aspek utama, yakni sikap dan respon pelaksana program terhadap proses kebijakan. Pertama, sebagian pelaksana lebih memilih menggunakan metode manual karena dianggap lebih sederhana dan tidak rumit. Kendala muncul ketika terjadi kesalahan data pada surat yang sudah ditandatangani kepala desa, sebab dokumen harus diulang dari awal, yang dinilai lebih menyulitkan dan menyita waktu. Sebaliknya, pelayanan manual dianggap lebih praktis. Meski begitu, aplikasi SiPraja juga menghadirkan keunggulan, salah satunya mempermudah proses penandatanganan dokumen. Admin tak lagi harus menunggu kehadiran kepala desa secara langsung, dikarenakan tanda tangan dapat dijalankan dengan cara virtual melalui barcode.

Perihal ini selaras dengan penjelasan Bapak Harry selaku operator aplikasi SiPraja *"Menggunakan aplikasi sipraja memang ada kelebihan dan kekurangannya. Kekurangannya jika ada kesalahan dalam memasukkan data maka harus mengubahnya dari awal. Meskipun kelihatannya mudah, tetapi harus menunggu dan butuh waktu. Padahal jika dilakukan secara manual juga bisa dianggap minim jika terjadi kesalahan, karena hanya perlu mengubahnya secara manual tanpa menggunakan aplikasi dan login. Tapi, kelebihannya dari aplikasi sipraja itu, tanda tangan kepala desa tidak harus menunggu orangnya datang, jadi sudah bisa dilakukan melalui barcode."* (Wawancara, 14 April 2025)

Kedua, apabila ada warga yang ingin mengurus surat namun belum memahami atau belum mendapatkan informasi mengenai aplikasi SiPraja, maka perangkat desa memiliki tanggung jawab untuk memperkenalkan sekaligus menjelaskan kegunaan aplikasi tersebut. Warga juga akan diberi pendampingan penuh dalam proses pendaftaran, mulai dari tahap awal hingga selesai, dengan tujuan agar mereka dapat menggunakan aplikasi secara mandiri di rumah pada kesempatan berikutnya. Namun, apabila dalam praktiknya aplikasi SiPraja mengalami gangguan atau error, maka pengajuan surat tetap dilanjutkan melalui jalur manual. Perihal ini sejalan dengan informasi yang dikemukakan oleh Bapak Harry sebagai operator aplikasi SiPraja di Desa Sidokerto *"Jika ada masyarakat yang tidak mengerti, kami selalu memberikan panduan manual dan membantu dalam memproses penggunaan aplikasi. Sehingga masyarakat yang datang juga dapat dibantu dengan penjelasan kami dan manfaat dari aplikasi SiPraja."* (Wawancara, 14 April 2025)

Pernyataan terkait disposisi tersebut juga diperkuat oleh Bapak Suherman sebagai perangkat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi *"pada dasarnya kami sebagai pelaksana mendukung penuh adanya aplikasi SiPraja karena ini merupakan program dari pemerintah kabupaten untuk meningkatkan pelayanan. Memang di awal terasa lebih rumit dibandingkan manual, apalagi kalau ada kesalahan input harus mengulang dari awal dan belum lagi apabila ada kendala teknis, yang harus menunggu beberapa hari untuk menyelesaikan. Tetapi kami tetap berkomitmen menjalankannya karena kami memahami tujuan jangka panjangnya untuk mempermudah pelayanan dan mempercepat proses administrasi, terutama dalam hal tanda tangan kepala desa yang sudah bisa dilakukan secara digital."* (Wawancara, 03 November 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Kusnan yang menekankan aspek tanggung jawab dan responsivitas pelaksana: *"Kami menyadari bahwa tidak semua masyarakat memahami teknologi, terutama warga lansia. Namun sebagai perangkat desa, kami tetap berusaha sabar dalam membimbing dan menjelaskan penggunaan SiPraja sampai mereka paham. Jika aplikasi mengalami gangguan atau error, kami tidak menghentikan pelayanan, melainkan langsung mengalihkan ke sistem manual agar masyarakat tetap terlayani. Jadi, komitmen kami adalah memastikan pelayanan tetap berjalan meskipun ada kendala teknis."* (Wawancara, 03 November 2025)

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari salah satu penerima manfaat program SIPRAJA, Ibu Riska menyampaikan *"Petugas desa cukup responsif dan tetap membantu, baik menggunakan aplikasi maupun secara manual. Tapi untuk dampingan aplikasi harus datang ke balai desa, tidak ada pelatihan berkala. Selain itu, dalam praktiknya mereka juga sering langsung mengarahkan ke cara manual jika terjadi kendala pada sistem. Jadi terlihat bahwa pihak desa mendukung programnya, tapi tetap menyesuaikan dengan kondisi di lapangan agar pelayanan tidak terhambat. Tapi di sisi lain saya suka sama pelayanan manual karena saya juga nggak terlalu paham teknologi"* (Wawancara, 02 April 2026)

Pelaksanaan E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat (SiPraja) Sidoarjo di Desa Sidokerto, Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo, di dimensi disposisi mampu ditarik kesimpulan bahwasanya indikator disposisi terbagi menjadi dua aspek, yakni respon dan sikap para pelaksana kebijakan atau program ketika menghadapi kendala pada aplikasi SiPraja. Dalam praktiknya, kedua aspek tersebut telah berjalan dengan baik meskipun tindakan yang diambil adalah pelayanan secara manual guna mempertahankan kualitas pelayanan publik tetapi tetap bertanggung jawab atas pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi SiPraja untuk menghindari ketergantungan dalam pengurusan layanan secara manual. Jika dibandingkan dengan penelitian Choirul Annas (2024) [17] berjudul *"Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo"* yang menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, diperoleh hasil serupa, yaitu efektivitas program sangat bergantung pada sikap serta komitmen pelaksana kebijakan agar dapat berjalan optimal. Meski demikian, tantangan utama pada dimensi disposisi meliputi keterbatasan pemahaman teknologi masyarakat, khususnya kalangan lanjut usia, serta kendala jaringan internet dan gangguan server aplikasi SIPRAJA yang memengaruhi kelancaran layanan. Penelitian tersebut juga menekankan perlunya peningkatan kegiatan sosialisasi, penguatan kapasitas SDM, serta perbaikan infrastruktur demi mendukung keberhasilan implementasi SIPRAJA.

D. Struktur Birokrasi

Menurut Edward III, struktur birokrasi menjadi salah satu dari empat faktor kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Struktur ini mencakup dua elemen utama, yaitu mekanisme atau standar operasional prosedur (SOP) serta struktur organisasi atau sistem pembagian tugas [18]. Dalam kerangka teori Edward III, pelaksanaan kebijakan harus memperhatikan bagaimana struktur birokrasi diorganisir, agar sesuai dan mampu menjalankan fungsi sebagai pelaksana kebijakan secara efektif [19].

SOP implementasi SIPRAJA di Desa Sidokerto terbagi dari empat tahapan utama, yakni merencanakan, melaksanakan, implementasi, serta monitoring dan mengevaluasi. Tahap perencanaan meliputi identifikasi kebutuhan pelayanan berbasis aplikasi oleh pemerintah desa dan operator, dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan berupa sosialisasi kepada masyarakat agar memahami penggunaan SIPRAJA. Tahap implementasi mencakup pelayanan administrasi secara digital serta pendampingan kepada masyarakat, dengan tetap menyediakan layanan manual apabila terjadi kendala teknis. Tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi yang dilakukan melalui pengawasan, identifikasi hambatan, dan pelaporan hasil pelaksanaan. SOP ini disusun secara terstruktur untuk memastikan setiap proses

berjalan sesuai standar, sehingga mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa. Pelaksanaan program SiPraja dalam pembinaan terhadap desa dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di bawah koordinasi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yang dapat digambarkan berupa tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Standar Operasional Prosedur (SOP) implementasi SIPRAJA

No	Phase	Kegiatan	Pelaksana	Output	Waktu
1	Perencanaan	Identifikasi Kebutuhan Pelayanan Berbasis SIPRAJA	Pemerintah Desa & Operator SIPRAJA	Laporan kebutuhan sistem pelayanan	Minggu ke 1-2
2	Pelaksanaan	Sosialisasi penggunaan aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat	Pemerintah Desa & Operator SIPRAJA	Laporan Sosialissi	Minggu ke-3
3	Pelaksana	Pelayanan administrasi melalui aplikasi SIPRAJA dan pendampingan warga	Pemerintah Desa & Operator SIPRAJA	Dokumen pelayanan (online & manual) Laporan Pelatihan	Bulan ke 2-4
4	Monitoring dan Evaluasi	Pelaporan	Pemerintah Desa & Operator SIPRAJA	Laporan akhir Tahun dan rekomendasi perbaikan	Bulan 12

Sumber: Pemerintahan Desa Sidokerto 2026

Hal ini sejalan dengan penjelasan dari Bapak Harry selaku penyelenggara aplikasi SiPraja di Desa Sidokerto sebagai berikut: "Kita semua berusaha menjalankan tugas sebaik-baiknya dengan membantu masyarakat yang tidak memahami penggunaan dan tahapan aplikasi ini, khususnya para lansia. Sehingga nantinya masyarakat akan dapat mengoperasikan dan menggunakan aplikasi tersebut sendiri di rumah. Dengan demikian, masyarakat tidak butuh datang ke kantor desa untuk menangani surat yang diperlukan dengan manual. Dikarenakan dengan diluncurkannya Aplikasi SiPraja, dapat menolong dalam membuat surat dari rumah" (Wawancara, 14 April 2025)

Tabel 7. Standar Operasional Prosedur (SOP) implementasi SIPRAJA

No	SDM	Jabatan	Tugas
1	Suhermanto	Sekretaris Desa	Penanggungjawab
2	Kusnan	Kaur Perencanaan	Identifikasi dan Verifikasi
3	Harry Kurniawan	Kepala Bidang Administrasi & Umum	Pelaksana Kegiatan

Sumber: diolah dari Pemerintahan Desa Sidokerto 2026

Berdasarkan Tabel 7, Tabel tersebut menunjukkan tiga SDM yang terlibat dalam Program aplikasi SIPRAJA, masing-masing dengan peran dan tugas yang berbeda. Bapak Suhermanto sebagai Sekretaris Desa bertindak sebagai penanggung jawab utama program, sementara Bapak Kusnan yang menjabat sebagai Kaur Perencanaan memiliki tugas melakukan identifikasi dan verifikasi. Adapun Bapak Harry selaku Kepala bidang administrasi & umum bertugas sebagai pelaksana kegiatan di lapangan. Ketiganya bekerja sama untuk memastikan program berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan. Pernyataan mengenai struktur birokrasi tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Suhermanto yang menegaskan adanya pembagian tugas dan mekanisme kerja yang jelas dalam pelaksanaan SiPraja: "Dalam pelaksanaan SiPraja, kami sudah memiliki pembagian tugas yang jelas sesuai dengan struktur organisasi desa. Operator bertanggung jawab mengelola aplikasi, sementara perangkat lain membantu pada pelayanan administrasi dan memberikan penjelasan kepada masyarakat. Kami juga mengikuti arahan dan SOP yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten melalui Dinas Kominfo, sehingga dalam menjalankan aplikasi ini tidak berjalan sendiri, melainkan tetap berada dalam koordinasi dan pengawasan." (Wawancara, 03 November 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Kusnan yang menekankan aspek mekanisme dan alur pelayanan yang telah terstruktur "Secara mekanisme, pelayanan melalui SiPraja sudah memiliki alur yang jelas, mulai dari pengajuan berkas oleh masyarakat, verifikasi oleh admin, sampai proses persetujuan dan tanda tangan digital kepala desa. Jika ada kendala, kami tetap mengikuti prosedur yang ada dan berkoordinasi dengan pihak kecamatan atau kabupaten. Jadi, pelaksanaannya sudah sesuai dengan struktur birokrasi dan standar operasional yang berlaku namun masih sering." (Wawancara, 03 November 2025)

Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari salah satu penerima manfaat program *SIPRAJA*, Ibu Riska menyampaikan “*Secara prosedur sebenarnya sudah sesuai alurnya dan petugas juga menjelaskan tahapan-tahapannya. Tapi bagi kami sebagai masyarakat, proses melalui aplikasi masih terasa kurang praktis karena harus memahami langkah-langkahnya terlebih dahulu. Akhirnya banyak warga memilih datang langsung agar prosesnya lebih cepat dan dibantu oleh petugas*” (Wawancara, 02 April 2026)

Menurut hasil wawancara tersebut, mampu diambil kesimpulan bahwasanya penerapan E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat (SiPraja) Sidoarjo di Desa Sidokerto sudah berjalan dengan baik dalam aspek struktur birokrasi. Hal ini terlihat dari upaya Pemerintah Desa Sidokerto yang memberikan penjelasan kepada masyarakat, khususnya bagi warga yang belum memahami cara penggunaan aplikasi tersebut. Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Prameswari (2024) [20] berjudul “*Implementasi Kebijakan Aplikasi SIPRAJA sebagai Program Pelayanan Administrasi di Kantor Balai Desa (Suatu Studi di Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo)*” melalui wawancara, ditemukan kesimpulan serupa, yakni bahwa penerapan SOP serta struktur birokrasi sudah sesuai dengan standar kerja yang diputuskan pada tiap-tiap jabatan di Pemerintah Desa Semambung.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi e-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (*SIPRAJA*) di Desa Sidokerto, Kec. Buduran, Kab. Sidoarjo, pelaksanaan program dianalisis melewati empat indikator, yakni sumber daya, komunikasi, struktur birokrasi, dan disposisi. Pada indikator komunikasi, pemerintah desa telah menyampaikan informasi melalui banner dan penjelasan langsung kepada masyarakat, serta melakukan koordinasi internal antar perangkat desa. Namun, penyebaran informasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok lanjut usia, sehingga masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan dan manfaat aplikasi *SIPRAJA*. Pada indikator sumber daya, penerapan program didukung oleh aparatur desa yang memiliki peran masing-masing dalam pengelolaan aplikasi serta fasilitas seperti komputer. Namun, jumlah aparatur masih terbatas, belum tersedia fasilitas khusus bagi masyarakat untuk mengakses aplikasi di kantor desa, serta terdapat kendala teknis pada sistem dan jaringan yang memengaruhi proses pelayanan. Pada indikator disposisi, pelaksana program menunjukkan dukungan terhadap kebijakan dengan memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Dalam pelaksanaannya, pelayanan tetap dilakukan melalui sistem manual ketika aplikasi mengalami gangguan, sehingga proses administrasi tetap berjalan. Pada indikator struktur birokrasi, pelaksanaan *SIPRAJA* telah mengikuti pembagian tugas, alur pelayanan, serta standar operasional prosedur yang mencakup tahap perencanaan, pelaksanaan, pelayanan, dan evaluasi, serta berada dalam koordinasi dengan pemerintah kabupaten. Secara keseluruhan, implementasi *SIPRAJA* di Desa Sidokerto memperlihatkan bahwasanya penerapan program sudah berlangsung sesuai mekanisme yang sudah diputuskan dengan adanya kondisi yang memengaruhi penggunaan layanan berbasis digital oleh masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan perasaan syukur kepada Allah SWT atas segala taufik, rahmat, dan hidayah-Nya hingga artikel yang judulnya *Implementasi E-Government melewati Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran, Kab. Sidoarjo* mampu diselesaikan dengan baik. Pada proses pembuatan artikel ini, penulis sadar bahwasanya banyak pihak yang sudah memberikan bantuan, dukungan, serta kontribusi pemikiran yang begitu bermakna. Maka dari itu, peneliti sampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya untuk Pemerintah Desa Sidokerto yang sudah mengizinkan melakukan penelitian serta membantu dalam penyediaan data dan informasi terkait pelaksanaan aplikasi *SIPRAJA* di tingkat desa. Kata terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan untuk Ibu Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP. sebagai dosen pembimbing yang sudah memberi masukan, arahan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran sewaktu proses pembuatan artikel ini. Penulis juga sampaikan apresiasi untuk seluruh informan penelitian, khususnya operator aplikasi *SIPRAJA* dan perangkat desa yang sudah meluangkan waktu serta memberikan informasi yang komprehensif demi kelengkapan data penelitian. Rasa terima kasih yang mendalam juga penulis sampaikan kepada keluarga tercinta, Bapak Ahmad Zaini, ibu Kiptiyah dan kakak Kumara Darma Raksaka atas doa, motivasi dan dukungan yang tiada hentinya, dan tak kalah lupa terima kasih saya ucapkan kepada Muchammad Ananda Suhandoyo yang senantiasa mendengarkan keluh kesah dan memberikan motivasi serta semangat kepada penulis, serta kepada rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga artikel ini mampu memberikan kontribusi ilmiah dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa.

REFERENSI

- [1] N. Hairat and M. G. Suyuti, “Implementasi Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun

- 2009 Di Puskesmas Segeri,” *Siyasatuna J. Ilm. Mhs. Siyasaah Syar’hyyah*, vol. 1, no. 3, pp. 594–601, 2020.
- [2] Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *J. Media Adm.*, vol. 7, no. 1, pp. 78–90, 2022, doi: 10.56444/jma.v7i1.67.
- [3] Haura Atthahara, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika di Kabupaten Purwakarta,” *Polit. Indones.*, vol. 3, pp. 66–77, 2018.
- [4] A. Irawan, “Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke,” *Soc. J. Ilmu Adm. dan Sos.*, vol. 7, no. 1, pp. 20–37, 2018, doi: 10.35724/sjias.v7i01.967.
- [5] M. H. Tamrin and A. Ambarwati, “Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital,” vol. 6, no. 6, pp. 127–134, 2022, doi: 10.31284/j-jpp-iptek.2022.v6i2.3612.
- [6] N. Mamoto, I. Sumampouw, and G. Undap, “Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan,” *J. Jur. Ilmu Pemerintah.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2018.
- [7] D. Annas, “Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo,” *Arus J. Sos. dan Hum.*, vol. 4, pp. 370–380, 2024.
- [8] L. Ningtias, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kabupaten Sidoarjo,” pp. 1–10, 2023.
- [9] H. S. Khoirun Nisak, “Implementasi Program SIPRAJA Dalam Mewujudkan Pelayanan Berbasis E-Government Pada Pemerintah Desa Penambangan,” pp. 1–10, 2023.
- [10] M. H. Pasaribu, “Implementasi Sebuah Program Berbasis Riset Aksi Dalam Meningkatkan Kualitas Program,” *Educ. Achiev. J. Sci. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 38–46, 2021, doi: 10.51178/jsr.v2i1.379.
- [11] M. Waruwu, “Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep , Prosedur , Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan,” vol. 5, pp. 198–211, 2024.
- [12] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, “Qualitative Data Analysis”.
- [13] A. Azmy, F. Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik,” vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [14] A. Rahmatillah, W. Alqarni, and Afrijal, “Implementasi Program Aceh Green Ditinjau Dari Perspektif Teori Implementasi Kebijakan Edward Iii,” *J. Ilm. Mhs. FISIP USK*, vol. 8, no. 3, 2023, [Online]. Available: www.jim.unsyiah.ac.id/Fisip
- [15] R. Hanifah and I. U. Choiriyah, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo,” *Web Sci. Int. Sci. Res. J.*, vol. 1, no. 3, p. 18, 2024, doi: 10.47134/webofscientist.v1i3.38.
- [16] Khasanah, “Pengaruh sumber daya dan disposisi pelaksana terhadap keberhasilan implementasi kebijakan program keluarga harapan (pkh) di kecamatan bandongan kabupaten magelang,” *J. Mhs. Adm. Negara*, vol. 2, no. 2, pp. 30–35, 2018, [Online]. Available: <http://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/334>
- [17] I. Kebijakan, S. Pelayanan, R. Sidoarjo, B. Kabupaten, and M. I. Wijaya, “Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH),” vol. 4, no. 2, pp. 370–380, 2024.
- [18] J. Beno, A. . Silen, and M. Yanti, “Implementasi Kebijakan Keamanan dan Ketertiban di Desa Baru Kecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat,” *Braz Dent J.*, vol. 33, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [19] M. Mirza and S. Aisyah, “Analisis Implementasi Kebijakan Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Negara di Provinsi Kepulauan Riau,” *JIAPI J. Ilmu Adm. Dan Pemerintah. Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 14–34, 2020, doi: 10.33830/jiapi.v1i1.18.
- [20] E. I. Regita Cahya Prameswari, “Implementasi Kebijakan Aplikasi Sipraja Sebagai Program Pelayanan Administrasi di Kantor Balai Desa (Suatu Studi Di Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo),” *J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 4, pp. 140–148, 2024.

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.