

Implementation of the Sipraja Application in the Provision of Business Domicile Certificates

[Implementasi Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha]

Fathimatuz Zahro¹⁾, Ahmad Riyadh Umar Balahmar^{*.2)}

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

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

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

Abstract. *This study analyzes the implementation of the SIPRAJA (Sidoarjo Public Service System) application in the Business Domicile Certificate (SKDU) service in Cemengkalang Village. The main objective of the study is to analyze and describe the extent to which SIPRAJA implementation is able to improve the quality of administrative services in terms of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Using a descriptive qualitative approach, data was collected through interviews, observation, and documentation. The results show that SIPRAJA implementation has not been running optimally. The main obstacles include a lack of socialization that triggers procedural inconsistencies, limited apparatus capacity, and inadequate technological infrastructure. In addition, the absence of clear SOPs and technical guidelines leads to inconsistent service standards. These findings emphasize the need to strengthen human resource capacity and provide better infrastructure. This study recommends more effective coordination and communication between relevant parties to support the optimization of consistent and quality digital-based public services for the people of Sidoarjo.*

Keywords - SIPRAJA, Business Domicile Certificate (SKDU), E-Government, Policy Implementation

Abstrak. *Penelitian ini menganalisis implementasi aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dalam pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) di Kelurahan Cemengkalang. Tujuan utama penelitian adalah menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana implementasi SIPRAJA mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan implementasi SIPRAJA belum berjalan optimal. Kendala utama meliputi kurangnya sosialisasi yang memicu ketidaksesuaian prosedur, keterbatasan kapasitas aparatur, serta infrastruktur teknologi yang kurang memadai. Selain itu, ketiadaan SOP dan pedoman teknis yang jelas menyebabkan standar pelayanan menjadi tidak seragam. Temuan ini menegaskan perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia serta penyediaan infrastruktur yang lebih baik. Penelitian ini merekomendasikan adanya koordinasi dan komunikasi yang lebih efektif antar pihak terkait guna mendukung optimalisasi pelayanan publik berbasis digital yang konsisten dan berkualitas bagi masyarakat Sidoarjo.*

Kata Kunci - SIPRAJA, Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU), E-Government, Implementasi Kebijakan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu peran penting dari pemerintahan lokal dalam menyediakan pelayanan secara langsung kepada warga [1]. Tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi berada di tangan pemerintah, karena kualitas layanan menjadi tolok ukur utama kinerja pemerintahan. Aparatur negara diharapkan mampu melaksanakan tugasnya dengan optimal dalam memberikan pelayanan terbaik sebagai wujud nyata dari reformasi birokrasi. Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan kebutuhan bagi setiap orang, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan bagian hakiki dari eksistensi manusia [2]. Kualitas pelayanan publik menjadi landasan penting dalam upaya meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat serta memperkuat kepercayaan antara pemerintah dan warga. Oleh sebab itu, pemerintah perlu memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang ideal, sehingga masyarakat dapat merasakan tanggung jawab, kinerja, kepastian, empati, serta bentuk nyata pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, masyarakat akan merasa lebih nyaman dalam mengurus berbagai kebutuhan administratifnya.

Menurut Hole (2011), inti dari e-government adalah penyediaan pelayanan elektronik (e-services), seperti melalui internet, telepon, dan sebagainya. Oleh karena itu, e-government lebih dari sekedar menggunakan teknologi informasi (TIK) [3]. Pengembangan e-government mencakup pengembangan sistem manajemen informasi yang lebih baik, prosedur pelayanan publik yang lebih efisien, dan peningkatan efisiensi pemanfaatan

teknologi informasi dan komunikasi. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah salah satu cara Presiden Joko Widodo menerapkan e-government. Kebijakan ini berkonsentrasi pada penyediaan layanan dan informasi kepada masyarakat melalui media elektronik dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan Indonesia [4].

Penerapan e-government yang mulai dikembangkan sejak tahun 2018 bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan pemerintah kepada masyarakat dan sektor bisnis dengan cara yang efektif, efisien, terintegrasi, berkelanjutan, mudah diakses, dapat diandalkan, serta aman [5]. Namun, pelaksanaan e-government di Indonesia masih mengalami berbagai tantangan. Hambatan-hambatan ini meliputi kesenjangan digital, biaya implementasi yang tinggi, rendahnya tingkat kesadaran dan literasi digital di kalangan masyarakat, masalah bahasa, terbatasnya jangkauan pelayanan serta pengembangan yang belum optimal, kekurangan tenaga ahli di sektor teknologi, isu privasi dan keamanan data, kurangnya integrasi di antara layanan, ketidakberdayaan terhadap perubahan, serta minimnya kemudahan dalam menggunakan situs web pemerintah. Semua aspek tersebut menjadi penghalang dalam mencapai tujuan utama dari penerapan e-government [6].

Domisili usaha di Indonesia merupakan alamat resmi yang digunakan oleh badan usaha sebagai dasar legalitas dalam berbagai kegiatan administratif, seperti pengajuan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) [7]. Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 5 dan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yang mengatur mengenai Perseroan Terbatas, dijelaskan mengenai tempat kedudukan fisik suatu badan usaha, termasuk Perseroan Terbatas, wajib dicantumkan dalam akta pendirian dan harus berlokasi secara fisik di tempat yang resmi [8]. Dengan perkembangan teknologi yang pesat, tren penggunaan kantor virtual semakin tumbuh di Indonesia. Namun, sampai saat ini, belum ada peraturan khusus yang mengatur status hukum dari kantor virtual sebagai lokasi usaha. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa virtual office hanya diperbolehkan selama masih berada di wilayah NKRI, namun menimbulkan ambiguitas hukum terkait aspek zonasi, kewajiban pajak, dan pengakuan status usaha [9].

Salah satu contoh penerapan e-government adalah melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Masyarakat Sidoarjo). Bupati Sidoarjo resmi meluncurkan aplikasi ini pada tahun 2019, dan mulai tersedia untuk umum pada Februari 2022. Dengan dukungan aplikasi dan situs web SIPRAJA, masyarakat dapat menggunakan berbagai layanan pemerintah secara daring, seperti pengurusan dokumen administrasi, pembayaran pajak, dan informasi layanan publik lainnya. Diharapkan SIPRAJA dapat memperlancar proses administrasi sekaligus memenuhi kebutuhan dasar warga Sidoarjo [10]. Sebelum adanya aplikasi ini, penduduk Kecamatan Sidoarjo harus meluangkan banyak waktu untuk mengurus layanan di kantor kecamatan. Namun, dengan peluncuran SIPRAJA, masyarakat kini memiliki kemampuan untuk mengakses dan mengatur layanan administrasi publik dengan lebih efisien, tanpa harus menunggu lama atau antri.

Selain itu, aplikasi SIPRAJA sangat penting untuk mengatasi berbagai keluhan publik dari individu yang sering menganggap layanan pemerintah rumit, lamban, mahal, tidak dapat diprediksi, dan melelahkan. Manajemen layanan administrasi di Kabupaten Sidoarjo menjadi jauh lebih ramping dan produktif melalui aplikasi ini. Warga Kecamatan Sidoarjo sekarang dapat memanfaatkan berbagai layanan administrasi publik daring melalui aplikasi atau situs web SIPRAJA, yang menghemat waktu dan energi mereka dengan menghilangkan persyaratan untuk kunjungan langsung ke kantor kecamatan. Aplikasi ini juga memberikan solusi untuk masalah lama layanan pemerintah yang rumit dan kurang responsif. Diantisipasi bahwa pemberian layanan administrasi publik di Kabupaten Sidoarjo akan menjadi lebih efektif, efisien, dan memenuhi tuntutan masyarakat berkat implementasi SIPRAJA. Akibatnya, SIPRAJA dapat diakui sebagai inovasi layanan administrasi berbasis teknologi yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo [5]. Meningkatkan produktivitas dan standar layanan administrasi publik merupakan tujuan utama aplikasi ini. Namun demikian, penting untuk memahami bagaimana masyarakat memandang penggunaan aplikasi SIPRAJA dalam penyediaan layanan administrasi publik

Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) memainkan peran yang krusial sebagai fondasi untuk penerbitan beragam izin usaha, pendaftaran pajak, serta pendaftaran perusahaan di instansi yang bersangkutan. Oleh karena itu, SKDU menjadi persyaratan yang sangat vital dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan juga Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Proses pengajuan SKDU dirancang agar memudahkan masyarakat, terutama bagi pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM), agar mereka dapat mengelola dokumen ini dengan lebih cepat dan efisien. Kepemilikan SKDU sangat esensial bagi wirausaha kecil dan menengah, terutama sebagai syarat untuk berpartisipasi dalam lelang atau mendapatkan pekerjaan resmi dari pemerintah, serta untuk memenuhi kewajiban pajak dan administrasi usaha [11]. Layanan domisili usaha adalah salah satu jenis pelayanan publik yang memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kemajuan sektor usaha, khususnya bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang merupakan tulang punggung perekonomian nasional. Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) berfungsi sebagai dokumen sah yang secara resmi menetapkan alamat tempat usaha, serta menjadi salah satu persyaratan penting untuk berbagai proses administratif lainnya, seperti pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) badan usaha, hingga akses ke layanan perbankan dan pembiayaan [12]. Seiring waktu, pelayanan domisili usaha telah mengalami perubahan besar, dari sistem manual

yang bergantung pada dokumen fisik menuju sistem elektronik yang terintegrasi. Transformasi ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan implementasi e-Government guna bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyediaan layanan publik. Berikut merupakan contoh bentuk Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) yang diterbitkan oleh Kelurahan.

Gambar 1. Contoh Surat Keterangan Domisili Usaha

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
KECAMATAN SIDOARJO
KELURAHAN CEMENGGALANG
Jl. Cemengkalang, Cemeng Kalang, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur
61227 Telp: (031) 8923130

SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA
Nomor: S17 / SIDOARJO

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : INA SULASWATI
Alamat : Cemeng Ngemplak, RT.003, RW.004

Berdasarkan Surat Pernyataan dari yang bersangkutan Tanggal 7 Maret 2022 yang ditetapi oleh Ketua RT.003 dan RW.004 dan 2 (dua) orang saksi, serta dengan berdasar Surat Pengantar RT.003 RW.004 Nomor: 23/III/KL.RHM/0304/2012 Tanggal 7 Maret 2022 menerangkan bahwa :

Adalah benar tempat usaha adalah :

Nama Usaha	: TOKO MBAK INA
Jenis/Bidang Usaha	: JUAL SEMBAKO
Alamat Usaha	: Jl. Cemeng Ngemplak, RT.003 RW.004 Kelurahan Cemengkalang Kabupaten Sidoarjo
Nama Pemilik	: MOH. KARSIM
NIK	: 6372051810710002
Tempat/Tgl Lahir	: Cemeng Ngemplak / 10-11-1971
Alamat	: Jl. Cemeng Ngemplak
RT/RW	: 003/004
Kelurahan	: Cemengkalang
Kecamatan	: Sidoarjo

Keperluan : Untuk Membuat Surat Domisili Usaha
Masa Berlaku : 9 Maret 2022 s/d 9 April 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan, apabila ditemukan hal tersebut terdapat kekeliruan, akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 9 Maret 2022
AN LURAH CEMENGGALANG
SULASTRI
NIP. 19640819 198602 2 006

Sumber: Dokumentasi Kelurahan Cemengkalang, 2022

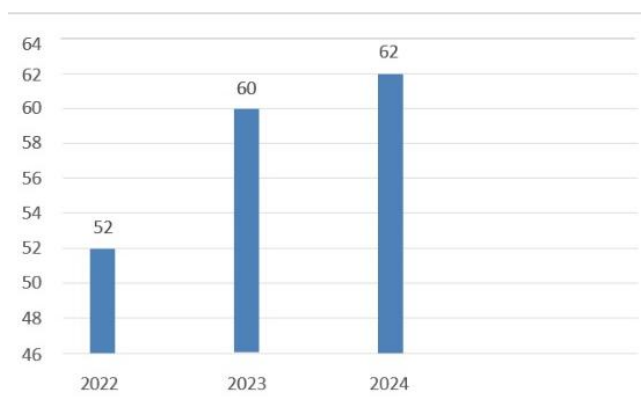
Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) memiliki struktur administrasi yang sistematis dan tersusun secara jelas, mulai dari bagian kop surat resmi instansi pemerintah, nomor surat, identitas pemohon, hingga rincian informasi usaha yang dijalankan. Dokumen ini juga memuat keterangan alamat usaha secara lengkap, jenis atau bidang usaha, serta masa berlaku surat sebagai bentuk legalitas administratif. Selain itu, keberadaan tanda tangan dan stempel dari pihak berwenang menunjukkan bahwa SKDU memiliki kekuatan hukum sebagai dokumen resmi yang diakui oleh pemerintah. Hal ini menegaskan bahwa SKDU tidak hanya berfungsi sebagai bukti domisili usaha, tetapi juga sebagai salah satu persyaratan penting dalam pengurusan perizinan usaha, administrasi perpajakan, serta keperluan administratif lainnya. Oleh karena itu, keberadaan SKDU menjadi elemen yang sangat penting dalam mendukung tertib administrasi dan legalitas usaha di tingkat masyarakat.

Kelurahan Cemengkalang adalah salah satu entitas pelayanan administrasi yang beroperasi di bawah koordinasi pemerintah kecamatan yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat secara efektif dan efisien di Kabupaten Sidoarjo. Di area ini, warga dapat mendapatkan berbagai layanan administrasi terkait kependudukan, antara lain pengurusan akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan untuk domisili usaha, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan bagi yang tidak mampu, serta surat keterangan umum lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan menjadi bagian dari sistem administrasi pemerintahan yang berorientasi pada keteraturan dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, dengan tujuan mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari keteraturan administrasi pemerintahan, di mana aparat kelurahan berperan sebagai sumber informasi, pelatihan, dan pengawasan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Cemengkalang diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat, yang menjadi tolok ukur kinerja pelayanan publik.

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara untuk menilai efektivitas pelayanan publik. Umumnya, pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh orang atau kelompok dalam birokrasi untuk memberikan dukungan kepada masyarakat agar memperoleh tujuan tertentu. Salah satu jenis layanan administrasi yang ditawarkan oleh Kelurahan Cemengkalang di Kabupaten Sidoarjo adalah pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha. Pelayanan pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) di Kelurahan Cemengkalang saat ini telah dilakukan secara digital melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Dalam prosesnya, masyarakat terlebih dahulu mengakses aplikasi SIPRAJA melalui perangkat smartphone atau website, kemudian melakukan login menggunakan akun yang telah terdaftar. Setelah masuk ke dalam sistem, pemohon memilih menu pelayanan administrasi dan dilanjutkan dengan memilih jenis layanan Surat Keterangan Domisili

Usaha (SKDU). Selanjutnya, pemohon diminta untuk mengisi data usaha secara lengkap, seperti nama usaha, alamat lokasi usaha (yang harus sesuai dengan lokasi fisik usaha), serta mengunggah dokumen persyaratan yang dibutuhkan. Setelah semua data terisi, pemohon menekan tombol kirim/submit untuk mengajukan permohonan. Berkas yang masuk kemudian akan diverifikasi oleh petugas kelurahan melalui sistem SIPRAJA. Apabila data dinyatakan lengkap dan sesuai, maka SKDU akan diproses dan diterbitkan secara digital. Namun, apabila terdapat ketidaksesuaian data, permohonan akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. Proses layanan berbasis digital ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen usaha secara lebih cepat, efisien, dan transparan.

Gambar 2. Data Kepengurusan SKDU tahun 2022-2024



Sumber: Data SKDU Kelurahan Cemengkalang, Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan data dalam tiga tahun terakhir (2022–2024), data dari Kelurahan Cemengkalang menunjukkan tren positif dalam pengajuan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU). Hal ini mencerminkan adanya pemulihan ekonomi, khususnya di sektor usaha mikro dan kecil, serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas usaha untuk memperoleh akses bantuan dan layanan publik. Pada tahun 2022, tercatat 52% permohonan SKDU, yang meningkat signifikan pasca pandemi COVID-19. Masyarakat mulai kembali berusaha, baik dari rumah maupun secara daring, sehingga mendorong kebutuhan akan dokumen legalitas. Tahun 2023 menunjukkan peningkatan menjadi 60% permohonan, mencerminkan kondisi yang relatif stabil. Hal ini juga sejalan dengan mulai membaiknya ekonomi dan efisiensi layanan administrasi melalui sistem SIPRAJA. Tahun 2024 kembali mencatat kenaikan menjadi 62% permohonan. Meski pertambahannya kecil, tren ini menunjukkan semangat wirausaha masyarakat terus tumbuh. Banyak warga memulai usaha baru dan memanfaatkan kemudahan layanan digital. Konsistensi data ini menegaskan bahwa pelayanan SKDU di kelurahan berjalan efektif, serta menjadi dasar penting bagi pemerintah dalam merancang kebijakan pemberdayaan UMKM. Diharapkan tren positif ini terus berlanjut, dengan semakin banyak pelaku usaha yang sadar pentingnya legalitas. Pemerintah pun diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin mudah, cepat, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan observasi di awal terdapat permasalahan dalam pelaksanaan sistem pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) di Kelurahan Cemengkalang muncul terutama karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur yang berlaku. Warga banyak yang belum mengerti bahwa SKDU hanya dapat diterbitkan oleh kelurahan yang secara fisik mengawasi lokasi usaha, bukan berdasarkan alamat domisili pemilik usaha. Selain itu, sistem verifikasi lokasi usaha oleh petugas belum selalu berjalan efektif, sehingga banyak pengajuan yang tidak sesuai dengan batas wilayah administrasi kelurahan. Keterbatasan kewenangan kelurahan dalam menerbitkan SKDU juga menjadi kendala, karena permohonan dari wilayah lain tidak dapat diproses, namun warga sering kali tidak menyadari hal ini. Kurangnya sosialisasi dan komunikasi yang jelas dari pemerintah kelurahan mengenai mekanisme dan batasan penerbitan SKDU semakin memperparah masalah. Sebagai bentuk bantuan, kelurahan sering mengeluarkan surat keterangan biasa yang tidak memiliki kekuatan hukum setara SKDU, sehingga menimbulkan ketidakjelasan dan potensi masalah bagi warga yang membutuhkan dokumen resmi. Semua faktor ini menjadi penyebab utama kesenjangan pemahaman dan pelayanan yang terjadi dalam sistem pelayanan domisili usaha di Kelurahan Cemengkalang.

Permasalahan implementasi sistem pelayanan domisili usaha yang dihadapi di lapangan tidak hanya administratif, tetapi juga bersifat teknis. Contohnya, kendala sumber daya manusia yang belum terampil mengoperasikan sistem atau aplikasi perizinan, keterbatasan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang belum memadai, serta kurangnya sosialisasi dan pelatihan bagi petugas dan masyarakat. Hal ini menyebabkan proses perizinan belum maksimal dan terkadang menimbulkan penolakan permohonan yang sebenarnya disebabkan

oleh persoalan administratif seperti cakupan wilayah pengawasan kelurahan. Oleh karena itu, tantangan implementasi sistem pelayanan domisili usaha, seperti yang terjadi di Kelurahan Cemengkalang, merupakan cerminan tantangan yang lebih luas pada aspek teknis, administratif, serta pemahaman masyarakat tentang mekanisme pelayanan yang berlaku. Penanganan yang efektif memerlukan perbaikan dalam koordinasi, pelatihan petugas, serta edukasi bagi masyarakat agar pelayanan dapat berjalan optimal dan sesuai aturan.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III (1980) sebagai kerangka analisis utama untuk mengukur keberhasilan aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) di Kelurahan Cemengkalang, Kabupaten Sidoarjo, karena teori ini secara komprehensif mengidentifikasi empat indikator; komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang relevan dengan tantangan e-government lokal seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan kendala teknis. Komunikasi dalam teori Edward III menekankan penyampaian instruksi kebijakan yang jelas, konsisten, dan tepat sasaran dari pembuat kebijakan ke pelaksana serta penerimaan penuh oleh target group, sehingga dalam konteks SIPRAJA, indikator ini menganalisis sosialisasi prosedur SKDU untuk mengatasi kesalahpahaman warga mengenai batas wilayah kelurahan dan verifikasi lokasi usaha. Sumber daya mencakup ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, anggaran, fasilitas, serta teknologi pendukung, di mana SDM merujuk pada petugas kelurahan seperti operator SKDU yang terlatih mengoperasikan aplikasi, ditambah infrastruktur internet stabil, mengingat kekurangan ini sering menyebabkan penolakan pengajuan akibat data tidak sesuai atau jaringan lemah. Disposisi menggambarkan sikap, komitmen, dan kemauan pelaksana kebijakan melalui *clearness of charge* (kejelasan peran) dan *attitude* (sikap positif), sehingga pada Kelurahan Cemengkalang, indikator ini mengevaluasi responsivitas lurah dan operator terhadap keluhan masyarakat, yang memerlukan pelatihan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan digital. Struktur birokrasi melibatkan fragmentasi organisasi, prosedur operasional standar (SOP), dan koordinasi antarunit, termasuk integrasi SIPRAJA dengan Dinas Kependudukan Sidoarjo, di mana absennya SOP lintas wilayah menghambat verifikasi SKDU dan menimbulkan ketidakefisienan administratif. Tujuan penelitian ini, yakni menggambarkan dan menganalisis implementasi SIPRAJA pada pelayanan SKDU, diperkuat oleh penelitian terdahulu seperti Habibah et al. (2024) dalam penelitiannya yang berjudul *Persepsi Masyarakat Terhadap Edukasi Mengenai Aplikasi SIPRAJA dari Pemkab Sidoarjo* menemukan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap fitur dan prosedur dalam aplikasi SIPRAJA masih rendah akibat kurangnya edukasi dan sosialisasi dari pemerintah daerah. Kondisi ini berdampak pada minimnya partisipasi Masyarakat memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rofpi dan Bataha (2024) dalam jurnal *PubBis* meneliti prosedur pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) di Kelurahan Penjaringan Sari melalui sistem Surabaya Single Window. Hasilnya menunjukkan meskipun layanan digital telah diterapkan, masih memiliki kendala teknis dan administratif seperti ketidaksesuaian data dan tidak adanya SOP yang mengatur penanganan kasus lintas wilayah, sehingga menghambat efektivitas pelayanan SKDU [13].

Ketiga, penelitian oleh Wulansari dan Sembiring (2021) menyoroti pentingnya perancangan sistem pengajuan SKDU yang efisien menggunakan metode FAST. Hasil studi tersebut menekankan bahwa desain sistem layanan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan kondisi teknis agar pelayanan publik dapat lebih adaptif dan responsif terhadap masyarakat [14].

Keempat, penelitian dari Nugraha (2018) dalam konteks pengembangan e-Government di Kabupaten Sleman menggarisbawahi bahwa keberhasilan implementasi e-Government sangat dipengaruhi oleh koordinasi antar perangkat daerah, kesiapan SDM, dan dukungan kebijakan yang konsisten. Tanpa ketiga faktor tersebut, digitalisasi layanan hanya menjadi formalitas tanpa peningkatan kualitas layanan yang nyata [15].

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan serta menganalisis pelaksanaan aplikasi SIPRAJA (Sistem Informasi Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dalam proses pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) di Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian ditetapkan di Kelurahan Cemengkalang, yang dikenal sebagai salah satu kelurahan aktif dalam pemanfaatan aplikasi SIPRAJA untuk administrasi kependudukan dan perizinan usaha. Fokus utama penelitian ini adalah implementasi aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan SKDU. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan SKDU, wawancara mendalam dengan pihak terkait, serta pengumpulan dokumentasi dari sistem SIPRAJA dan arsip administrasi di kelurahan. Informan dalam penelitian ini dipilih untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan sistem, yang terdiri dari Ibu Lurah Kelurahan Cemengkalang, Ibu Sulastri, operator SKDU, Bu Vivi, dan Bu Dian Kartika salah satu masyarakat yang menjadi pemohon SKDU. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta transformasi data mentah yang diperoleh dari hasil observasi,

wawancara, dan dokumentasi di lapangan. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu implementasi aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan SKDU, sehingga data yang digunakan benar-benar mendukung analisis dan tidak berlebihan. Penyajian data adalah tahap lanjutan setelah reduksi data, yaitu proses menyusun dan menampilkan data dalam bentuk yang sistematis agar mudah dipahami. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, maupun kutipan hasil wawancara, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi implementasi SIPRAJA berdasarkan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang bertujuan untuk merumuskan makna dari data yang telah direduksi dan disajikan. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap temuan di lapangan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara pada awalnya, namun akan menjadi lebih kuat setelah dilakukan verifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung, sehingga diperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) masih menghadapi sejumlah hambatan pada empat aspek implementasi kebijakan menurut George C. Edward III (1980). Sistem SIPRAJA dalam pelayanan domisili usaha di Kabupaten Sidoarjo merupakan inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi pemerintahan. Implementasi SIPRAJA dapat dianalisis melalui empat indikator implementasi menurut George C. Edward III (1980), yaitu 1) Komunikasi, 2) Sumber Daya, 3) Disposisi, 4) Struktur Birokrasi

1. Komunikasi

Komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III (1980), informasi tersebut perlu disampaikan kepada para pengambil kebijakan agar mereka memahami hal-hal yang harus dipersiapkan dan langkah apa saja yang perlu dilakukan dalam melaksanakan kebijakan, sehingga tujuan dan target yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai harapan. Kegagalan komunikasi memengaruhi implementasi teknologi layanan digital seperti Sistem Informasi Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yang diterapkan dalam pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU). Masyarakat yang belum memahami prosedur dengan benar seringkali enggan atau sulit mengakses layanan digital, sehingga efektivitas aplikasi menurun. Petugas juga terbebani dengan tingginya volume pengaduan, kesalahan data, dan proses verifikasi yang memakan waktu. Maka dari itu, strategi komunikasi yang terstruktur dan berkelanjutan menjadi kunci memperbaiki kualitas layanan dan kepercayaan publik terhadap digitalisasi pelayanan. Dalam rangka memperbaiki hal ini, pemerintah daerah perlu mengembangkan metode komunikasi yang variatif, efektif, dan mudah dijangkau masyarakat, misalnya melalui video tutorial, infografis, media sosial, sosialisasi di tingkat RT/RW, serta pelibatan tokoh masyarakat dan organisasi lokal. Hal ini diharapkan meningkatkan partisipasi dan pemahaman masyarakat sehingga pelayanan SKDU berjalan lancar dan sesuai aturan yang berlaku. Komunikasi yang baik akan mendukung terciptanya pelayanan publik yang terbuka, dapat dipertanggungjawabkan, serta peka dalam menanggapi kebutuhan dan aspirasi masyarakat sebagaimana diharapkan dalam era reformasi birokrasi dan digitalisasi.

Tabel 1. Evaluasi Komunikasi Pelayanan SKDU melalui SIPRAJA

No	Aspek Komunikasi	Indikator Pengamatan	Presentase
1	Sosialisasi	Intensitas penyampaian informasi	41,6%
2	Pemahaman Masyarakat	Tingkat pemahaman prosedur	53,2%
3	Konsistensi Informasi	Keseragaman antar petugas	61,4%
4	Media Komunikasi	Pemanfaatan media digital	37,9%
5	Akses Informasi	Kemudahan memperoleh informasi	48,7%

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti, 2026

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1, indikator komunikasi dalam pelayanan SKDU melalui SIPRAJA menunjukkan bahwa aspek penyampaian informasi masih belum optimal. Hal ini terlihat dari rendahnya intensitas sosialisasi (41,6%) serta pemanfaatan media komunikasi digital (37,9%), yang mengindikasikan bahwa informasi belum tersampaikan secara merata kepada seluruh masyarakat. Dampaknya, tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengajuan SKDU masih berada

pada kategori sedang (53,2%). Meskipun konsistensi informasi antar petugas cukup baik (61,4%), namun keterbatasan akses informasi (48,7%) menyebabkan masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang lengkap dan jelas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan komunikasi antara aparat kelurahan dan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif dan berkelanjutan agar informasi dapat diterima secara menyeluruh. Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan, yaitu Ibu Sulastri selaku Ibu Lurah, Ibu Vivi sebagai operator SKDU, serta Ibu Dian Kartika sebagai masyarakat, diperoleh informasi bahwa aspek komunikasi dalam pelayanan SKDU melalui aplikasi SIPRAJA masih belum berjalan secara optimal. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan bersama dengan narasumber Ibu Sulastri selaku Ibu Lurah sebagai berikut:

“Sosialisasi memang telah dilakukan melalui pertemuan warga seperti rapat RT maupun kegiatan di kelurahan, namun belum mampu menjangkau seluruh masyarakat sehingga informasi yang disampaikan belum merata. Selain itu, pemanfaatan media sosial dan platform digital juga belum maksimal, sehingga masyarakat yang tidak hadir secara langsung cenderung kurang memperoleh informasi secara lengkap. Hal tersebut berdampak pada rendahnya pemahaman masyarakat.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Keterbatasan dalam pemanfaatan media digital juga menjadi faktor yang menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara optimal, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan SKDU. Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vivi sebagai operator SKDU menyatakan bahwa:

“Masih banyak masyarakat yang belum memahami alur pengajuan di SIPRAJA, sering terjadi kesalahan dalam pengisian data seperti ketidaksesuaian alamat usaha dan kelengkapan dokumen, serta adanya perbedaan informasi yang diperoleh masyarakat dari sumber yang tidak resmi.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat tidak hanya disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, tetapi juga karena adanya informasi yang tidak valid dari sumber tidak resmi. Hal ini mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam pengisian data serta ketidaksesuaian dokumen yang berdampak pada penolakan permohonan. Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dian Kartika sebagai masyarakat mengungkapkan bahwa:

“Dirinya tidak mengetahui bahwa pengajuan SKDU harus sesuai dengan lokasi usaha dan awalnya menganggap cukup menggunakan alamat pada KTP. Ia juga menyampaikan bahwa informasi yang diperoleh lebih banyak berasal dari orang lain, bukan dari pihak kelurahan secara langsung, sehingga menyebabkan kesalahan dalam pengajuan dan berujung pada penolakan berkas.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa masyarakat cenderung memperoleh informasi dari sumber informal dibandingkan dari pihak kelurahan secara langsung. Hal ini menyebabkan terjadinya miskomunikasi dan kesalahpahaman terkait prosedur pengajuan SKDU, yang pada akhirnya berdampak pada ketidaksesuaian persyaratan dan penolakan berkas. Oleh karena itu, temuan ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan dalam strategi komunikasi, baik melalui sosialisasi langsung maupun pemanfaatan media digital, agar informasi terkait prosedur pelayanan dapat dipahami secara lebih jelas dan merata oleh Masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa komunikasi menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi aplikasi SIPRAJA di Kelurahan Cemengkalang. Sosialisasi mengenai prosedur pelayanan SKDU melalui SIPRAJA belum dilakukan secara menyeluruh dan konsisten. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat tidak memahami bahwa alamat usaha harus sesuai dengan lokasi fisik usaha, bukan sekadar alamat pada KTP. Akibat kurangnya informasi tersebut, muncul kebingungan dan penolakan saat masyarakat mengajukan permohonan, sehingga harus melakukan pengurusan ulang dengan membawa dokumen tambahan. Di sisi lain, pihak kelurahan juga kewalahan karena harus melayani aduan, melakukan klarifikasi data, dan menyampaikan ulang informasi yang seharusnya bisa dipahami sejak awal. Minimnya media komunikasi yang digunakan, seperti kurangnya pemanfaatan media sosial, forum RT/RW, atau materi visual seperti video dan infografis, memperparah kesenjangan informasi ini. Maka dari itu, komunikasi yang lebih strategis, variatif, dan berkelanjutan sangat diperlukan agar masyarakat memahami alur layanan secara benar, serta aparat dapat menjalankan tugas dengan lebih efisien tanpa dibebani kesalahan berulang akibat miskomunikasi.

2. Sumber Daya

Pengertian Sumberdaya menurut Edward III (1980), menyatakan bahwa faktor sumber daya memegang peranan krusial dalam pelaksanaan kebijakan. Sumber daya manusia menjadi salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Pelayanan administrasi publik, khususnya pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU), merupakan bagian krusial dari penyelenggaraan pemerintahan yang harus berjalan dengan efektif dan efisien agar dapat mencukupi keinginan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Walaupun secara eksplisit sumber daya manusia (SDM) dan sarana teknologi informasi bukan merupakan titik berat utama masalah yang dihadapi, namun keduanya memiliki peran sangat penting dan berpengaruh signifikan terhadap kelancaran proses pelayanan. Di tingkat kelurahan, aparat yang menjadi ujung tombak pelayanan masyarakat dalam memberikan edukasi dan mengelola pengurusan SKDU sering kali belum memperoleh pelatihan atau pembekalan khusus secara memadai terkait prosedur-prosedur alternatif penanganan kasus yang menyangkut permohonan SKDU yang tidak sesuai regulasi standar atau yang melibatkan lintas wilayah. Secara prinsip, pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) harus dilakukan di wilayah administratif tempat usaha tersebut secara fisik beroperasi. Oleh karena itu, apabila suatu usaha berlokasi di luar Kabupaten Sidoarjo, maka SKDU seharusnya diterbitkan oleh kelurahan atau desa di wilayah tempat usaha itu berada, bukan oleh kelurahan di Sidoarjo. Hal ini menyebabkan aparat beroperasi dalam kondisi yang belum sepenuhnya siap dan mengakibatkan mereka hanya mampu memberikan pelayanan sementara berupa surat keterangan biasa yang tidak memiliki legitimasi formal sebagai dokumen domisili usaha. Surat keterangan semacam ini memiliki keterbatasan dalam hal pengakuan hukum dan administratif, sehingga berpotensi

menimbulkan masalah bagi pelaku usaha ketika mereka membutuhkan dokumen resmi untuk berbagai keperluan perizinan, administrasi, dan kepentingan bisnis lainnya. Kondisi ini menunjukkan ketidaksiapan sumber daya manusia dalam menghadapi kompleksitas masalah yang muncul terkait basis wilayah usaha dan regulasi administratif yang ada.

Tabel 2. Kondisi Sumber Daya dalam Pelayanan SKDU melalui SIPRAJA

No	Komponen Sumberdaya	Ukuran Penilaian	Capaian (%)
1	Kompetensi aparatur	Kemampuan mengoperasikan SIPRAJA	59,4%
2	Pelatihan teknis	Intensitas pelatihan yang diterima	36,8%
3	Sarana dan prasarana	Ketersediaan perangkat pendukung	71,2%
4	Infrastruktur jaringan	Stabilitas dan kecepatan internet	47,5%
5	Dukungan teknis	Ketersediaan bantuan saat kendala	42,1%

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan pada Tabel 2, indikator sumber daya menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung sudah relatif memadai (71,2%), namun belum diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia. Hal ini terlihat dari rendahnya pelatihan teknis (36,8%) serta dukungan teknis (42,1%) yang masih terbatas. Selain itu, stabilitas jaringan internet yang belum optimal (47,5%) turut menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien, terutama ketika terjadi gangguan sistem. Dengan demikian, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan serta perbaikan infrastruktur menjadi hal yang sangat diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan, diperoleh gambaran bahwa aspek sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan SKDU melalui aplikasi SIPRAJA masih menghadapi beberapa kendala. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Sulastri selaku Lurah:

“Dari segi fasilitas sebenarnya sudah cukup memadai, seperti ketersediaan komputer dan jaringan. Namun, kemampuan aparatur masih perlu ditingkatkan karena tidak semua pegawai terbiasa menggunakan sistem digital, terutama ketika terjadi perubahan atau kendala teknis. Selain itu, pelatihan yang belum dilakukan secara rutin menyebabkan sebagian besar pegawai masih mengandalkan pengalaman dalam menjalankan sistem.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa meskipun sarana dan prasarana telah tersedia dengan cukup baik, kapasitas sumber daya manusia masih belum optimal. Kurangnya pelatihan teknis secara berkala menyebabkan aparatur belum memiliki kemampuan yang merata dalam mengoperasikan sistem digital secara maksimal. Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vivi sebagai operator SKDU menyatakan bahwa:

“Kendala yang paling sering terjadi adalah gangguan jaringan internet, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Terkadang data yang telah diinput harus diulang akibat sistem mengalami error, serta minimnya pelatihan membuat pegawai lebih banyak belajar secara mandiri maupun antar sesama rekan kerja.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan error sistem menjadi hambatan utama dalam pelayanan. Selain itu, keterbatasan pelatihan menyebabkan aparatur tidak memiliki pedoman teknis yang kuat, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien. Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dian Kartika sebagai masyarakat mengungkapkan bahwa:

“Dirinya pernah mengalami keterlambatan dalam proses pelayanan karena adanya gangguan sistem, sehingga harus menunggu lebih lama dari yang diperkirakan. Meskipun demikian, petugas tetap memberikan pelayanan dengan baik, hanya saja waktu pelayanan menjadi lebih lama akibat kendala teknis tersebut.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya tidak hanya berdampak pada aparatur, tetapi juga dirasakan langsung oleh masyarakat dalam bentuk keterlambatan pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kesiapan sumber daya terutama SDM dan infrastruktur belum memadai untuk mendukung penerapan SIPRAJA pada pelayanan SKDU. Banyak aparatur belum terlatih secara formal dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga ketika muncul menu baru, kasus non-standar, atau error sistem, mereka ragu menindaklanjuti dan cenderung menunda pelayanan atau mengeluarkan surat keterangan biasa yang tak berkekuatan hukum penuh. Keterbatasan ini diperburuk oleh infrastruktur jaringan internet yang kerap tidak stabil, menyebabkan proses input dan cetak dokumen tersendat serta antrian pemohon menumpuk. Karena tidak tersedia tim teknis maupun pelatihan berkala di tingkat kelurahan, petugas mengandalkan inisiatif pribadi dan pengalaman lapangan, sehingga kualitas layanan bergantung pada individu, bukan sistem yang terstandarisasi. Dengan demikian, peningkatan kompetensi melalui pelatihan teknis rutin, penyediaan SOP operasional, serta perbaikan infrastruktur jaringan menjadi kunci agar sumber daya benar-benar mampu menopang layanan digital yang cepat, akurat, dan akuntabel.

3. Disposisi

Definisi disposisi menurut Edward III (1980) dapat dikemukakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Dalam proses implementasi kebijakan publik, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi seperti Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU), aspek disposisi atau sikap pelaksana memiliki peranan yang sangat vital. Disposisi pelaksana kebijakan, yang meliputi sikap, komitmen, loyalitas, dan kemampuan beradaptasi terhadap kondisi lapangan, menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan. Teori yang dikembangkan oleh George C. Edward III (1980), menegaskan bahwa idealnya aparatur sebagai pelaksana kebijakan harus memiliki sikap yang mendukung kebijakan secara penuh, berkomitmen pada tujuan kebijakan, sekaligus memiliki kemampuan fleksibilitas untuk menyikapi dinamika dan variasi kondisi di lapangan. Kombinasi faktor-faktor tersebut akan memastikan kebijakan yang dihasilkan tidak hanya dipahami secara teoritis tapi juga dapat diterjemahkan secara nyata dan efektif dalam praktik pelayanan. Namun, dalam konteks pelayanan SKDU di beberapa daerah seperti Kabupaten Sidoarjo, realita di lapangan menunjukkan adanya ketidakpastian dan kebingungan di kalangan aparat pelaksana. Ketika menghadapi permohonan masyarakat yang tidak sepenuhnya memenuhi aturan teknis yang berlaku, seperti pengajuan SKDU di luar wilayah administrasi yang ditentukan, banyak aparat yang ragu dan tidak memiliki pijakan tegas dalam mengambil keputusan. Situasi ini diperburuk oleh ketiadaan pedoman teknis yang jelas, rinci, dan komprehensif yang dapat menjadi acuan hukum dan prosedural dalam menghadapi kasus-kasus yang tidak standar. Aparat pelaksana kebijakan dipaksa mengambil keputusan secara ad-hoc yang kerap menghasilkan praktik pelayanan yang tidak konsisten dan kurang memuaskan.

Tabel 3. Gambaran Disposisi Aparatur dalam Pelayanan SKDU

No	Dimensi Disposisi	Parameter Evaluasi	Tingkat (%)
1	Komitmen pelayanan	Kesungguhan dalam melayani masyarakat	76,3%
2	Responsivitas	Kecepatan merespons kebutuhan	68,9%
3	Konsistensi sikap	Keseragaman perlakuan pelayanan	62,7%
4	Pengambilan keputusan	Ketegasan dalam menentukan tindakan	49,6%
5	Kepatuhan aturan	Kesesuaian dengan regulasi	65,4%

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 3, indikator disposisi menunjukkan bahwa aparatur memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (76,3%). Hal ini mencerminkan adanya kesungguhan dan kemauan dari petugas untuk memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, aspek pengambilan keputusan masih tergolong rendah (49,6%), yang menunjukkan bahwa aparatur masih mengalami keraguan dalam menghadapi situasi yang tidak sesuai dengan prosedur standar. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang konsisten, meskipun secara sikap aparatur sudah menunjukkan responsivitas yang cukup baik (68,9%).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada tiga informan, diperoleh informasi mengenai sikap dan komitmen aparatur dalam pelaksanaan pelayanan SKDU melalui aplikasi SIPRAJA. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Sulastri selaku Lurah:

“Pihak kelurahan selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab aparatur. Namun, dalam beberapa kondisi, aparatur harus bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan, terutama apabila belum terdapat aturan yang jelas, guna menghindari potensi permasalahan di kemudian hari.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa aparatur memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan, namun masih terdapat kehati-hatian yang berlebihan dalam pengambilan keputusan akibat belum adanya pedoman yang jelas. Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vivi sebagai operator SKDU menyatakan bahwa:

“Meskipun petugas berusaha membantu masyarakat secara maksimal, terdapat kendala berupa keterbatasan aturan dalam menangani kasus tertentu. Dalam situasi tersebut, petugas tidak dapat langsung mengambil keputusan dan cenderung menunggu arahan atau melakukan diskusi terlebih dahulu.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa keterbatasan aturan teknis menyebabkan aparatur tidak memiliki kepastian dalam bertindak, sehingga pelayanan menjadi kurang cepat dan bergantung pada arahan lebih lanjut.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dian Kartika sebagai masyarakat mengungkapkan bahwa:

“Secara umum petugas telah memberikan pelayanan yang baik dan membantu, namun masih terdapat ketidakpastian informasi yang diterima, sehingga masyarakat harus melakukan pengurusan ulang atau bolak-balik untuk melengkapi persyaratan.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa meskipun sikap aparatur sudah baik, ketidakpastian dalam pelayanan masih dirasakan oleh masyarakat akibat kurangnya konsistensi dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa aparatur di Kelurahan Cemengkalang mendukung penerapan aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan SKDU, dukungan tersebut belum didukung oleh kesiapan teknis yang memadai. Ketiadaan pedoman operasional dan minimnya pelatihan membuat petugas ragu dalam mengambil keputusan, terutama saat menghadapi kasus di luar prosedur sistem atau gangguan teknis. Hal ini menyebabkan pelayanan sering tertunda atau dijalankan berdasarkan inisiatif pribadi tanpa dasar yang jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa disposisi aparatur belum terwujud secara efektif dalam praktik. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan rutin, pendampingan, dan pedoman teknis yang jelas untuk memperkuat sikap dan kemampuan petugas dalam menjalankan pelayanan secara profesional.

4. Struktur Birokrasi

Pengertian struktur birokrasi menurut Edward III (1980) yaitu kerangka organisasi dan mekanisme kerja dalam pelaksanaan kebijakan guna mencakup standar prosedur operasi (SOP) dan pembagian tugas yang jelas (fragmentasi). Struktur ini berperan penting karena meskipun pelaksana kebijakan tahu apa yang harus dilakukan dan memiliki sumber daya, pelaksanaan bisa terhalang oleh prosedur yang rumit dan kurang efektif serta koordinasi yang kurang baik antar unit organisasi. SOP yang baik harus jelas, sistematis, tidak berbelit, dan mudah dipahami agar pelaksanaan kebijakan berjalan lancar tanpa tumpang tindih tugas. Dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU), struktur birokrasi lembaga pemerintahan memegang peranan penting dalam menjamin kelancaran dan konsistensi proses administrasi. Namun, studi dan pengamatan di lapangan mengungkap adanya kelemahan signifikan di sektor birokrasi, khususnya terkait belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara eksplisit menyusun mekanisme penanganan permohonan SKDU yang tidak sesuai dengan wilayah fisik usaha yang sebenarnya.

Tabel 4. Analisis Struktur Birokrasi dalam Pelayanan SKDU

No	Unsur Struktur Birokrasi	Indikator Pengukuran	Nilai (%)
1	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Ketersediaan dan kejelasan prosedur	44,3%
2	Koordinasi internal	Sinergi antar bagian	66,8%
3	Pembagian tugas	Kejelasan peran aparatur	72,6%
4	Alur pelayanan	Keteraturan proses layanan	58,2%
5	Konsistensi implementasi	Keseragaman penerapan prosedur	52,9%

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti, 2025

Menurut data tabel tersebut, dapat dijelaskan bahwa indikator struktur birokrasi menunjukkan adanya pembagian tugas aparatur sudah cukup jelas (72,6%) dan koordinasi internal berjalan dengan baik (66,8%). Namun, kelemahan utama terletak pada kejelasan SOP yang masih rendah (44,3%). Ketiadaan SOP yang rinci menyebabkan aparatur tidak memiliki pedoman baku dalam menjalankan pelayanan, sehingga sering kali mengandalkan pengalaman atau kebiasaan. Hal ini berdampak pada kurangnya konsistensi dalam pelayanan (52,9%), terutama dalam menangani kasus-kasus tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan, diperoleh informasi bahwa aspek struktur birokrasi dalam pelayanan SKDU melalui aplikasi SIPRAJA masih menghadapi kendala pada kejelasan prosedur. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Sulastri selaku Lurah:

“Secara umum Standar Operasional Prosedur (SOP) memang telah tersedia, namun belum mengatur seluruh kondisi secara rinci, terutama pada kasus-kasus tertentu seperti pengajuan yang tidak sesuai wilayah, sehingga dalam praktiknya aparatur harus menyesuaikan dengan kondisi di lapangan.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa keberadaan SOP belum sepenuhnya mampu menjadi pedoman yang komprehensif dalam pelaksanaan pelayanan, khususnya dalam menangani kasus yang tidak standar. Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vivi sebagai operator SKDU menyatakan bahwa:

“Dalam menghadapi kasus yang berbeda dari biasanya, petugas sering melakukan penyesuaian secara mandiri. Belum adanya aturan yang benar-benar rinci menyebabkan setiap petugas memiliki cara penanganan yang berbeda.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa ketiadaan SOP yang rinci menyebabkan terjadinya perbedaan dalam penanganan pelayanan, sehingga menimbulkan ketidakkonsistenan antar petugas. Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dian Kartika sebagai masyarakat mengungkapkannya bahwa:

“Dirinya pernah mendapatkan penjelasan yang berbeda dari petugas yang berbeda, sehingga menimbulkan kebingungan dalam mengikuti prosedur yang ada, meskipun pelayanan tetap diberikan hingga selesai.” (Wawancara pada tanggal 11 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa ketidakkonsistenan dalam prosedur pelayanan berdampak langsung pada kebingungan masyarakat dan memperpanjang proses pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum tersedianya SOP yang jelas dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA untuk pelayanan SKDU membuat aparatur di kelurahan bekerja tanpa pedoman baku, sehingga sering mengandalkan pengalaman pribadi atau arahan lisan saat menghadapi situasi di luar prosedur standar. Hal ini memicu

kebingungan dan potensi inkonsistensi pelayanan. Selain itu, masalah teknis seperti error sistem dan koneksi internet yang tidak stabil semakin memperburuk keadaan, apalagi tidak ada dukungan teknis yang siap membantu di tingkat kelurahan. Ketiadaan SOP dan sistem pendukung ini mencerminkan lemahnya struktur birokrasi dalam menjamin kelancaran layanan digital secara optimal.

IV. KESIMPULAN

Implementasi aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) di Kelurahan Cemengkalang dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Indikator komunikasi belum optimal, ditandai dengan sosialisasi yang belum merata sehingga masyarakat masih banyak memperoleh informasi dari sumber tidak resmi dan menyebabkan kesalahpahaman prosedur. 2) Indikator sumber daya cukup memadai namun belum optimal, karena meskipun sarana prasarana tersedia, kapasitas sumber daya manusia masih terbatas akibat kurangnya pelatihan teknis serta adanya kendala jaringan dan error sistem. 3) Indikator disposisi cukup baik tetapi belum konsisten, aparat memiliki komitmen dalam pelayanan namun masih ragu dalam pengambilan keputusan karena belum adanya pedoman teknis yang jelas. 4) Indikator struktur birokrasi belum optimal, ditandai dengan belum tersedianya SOP yang rinci sehingga terjadi perbedaan penanganan antar petugas dan menimbulkan kebingungan di masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan komunikasi, penguatan kapasitas SDM, kejelasan pedoman teknis, serta penyusunan SOP yang terstandarisasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, konsisten, dan akuntabel.

REFERENSI

- [1] D. Widiyanto, "Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan di Kelurahan Sucenjurutengah," *J. Ekon. dan Tek. Inform.*, vol. 13, no. 2, pp. 28–33, 2025, doi: 10.37601/jneti.v13i2.349.
- [2] M. H. Mustaghfiri and P. Susiloadi, "Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta," vol. 1, no. 1, pp. 99–107, 2021.
- [3] P. A. Maulan and N. Fitriani, "E-Government and Public Trust: Examining the Impact of Digital Transparency on Citizen Engagement in Southeast Asia," *Din. J. Manaj. Sos. Ekon.*, vol. 5, no. 1, pp. 242–252, 2025, doi: 10.51903/shq0s821.
- [4] D. Fibrianti, "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis * Devi Fibrianti 1 , Zainal 2 1," *Devi Fibrianti*, pp. 411–420, 2025.
- [5] D. Mulyadi, "Melacak Penerapan E-Government dalam Memperkuat Aspek Transparansi dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah," *J. Res. Cent. Digit. Democr. Vol. 1, Nomor 1. Februari 2025. Hal. 39-47 Melacak*, vol. 1, pp. 39–47, 2025, [Online]. Available: <https://journal.idede.org/index.php/IDEDE/article/view/235%0Ahttps://journal.idede.org/index.php/IDEDE/article/download/235/110>
- [6] D. Stein *et al.*, "3D virtual reconstruction and quantitative assessment of the human intervertebral disc's annulus fibrosus: a DTI tractography study.," *Sci. Rep.*, vol. 11, no. 1, p. 6815, Mar. 2021, doi: 10.1038/s41598-021-86334-8.
- [7] J. T. Nugraha, "E-Government dan Pelayanan Publik E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman," *J. Komun. Dan Kaji. Media*, vol. 2, no. 1, pp. 32–42, 2018.
- [8] M. S. Ummah, *Pelayanan Publik*, vol. 11, no. 1. 2019. [Online]. Available: http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_M_ELESTARI
- [9] B. P. Roy, "Pengaruh Pandemi COVID-19 terhadap Ketahanan Ekonomi UMKM di Indonesia," *Circ. Arch.*, vol. 1, no. 5, pp. 1–12, 2024.
- [10] L. C. Dharma and G. Gamaputra, "Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya Analysis Of The Surabaya Teacher Application Information System At The Surabaya City Education Office," *Inovant*, vol. 2, no. 3, pp. 226–238, 2024.
- [11] U. M. Area, "KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT KABUPATEN DELI SERDANG SKRIPSI OLEH: ADRIANUS FERDINAND PERANGIN-ANGIN PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN 2025 SKRIPSI Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area OLEH: ADRIANUS FERDINAND PERANGIN-ANGIN UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN 2025," 2025.

- [12] R. Antika, K. Adhistry, and K. Latifin, "Paker Digital Application in Making Palliative Nursing Care," *J. Ber. Ilmu Keperawatan*, vol. 16, no. 1, pp. 1–10, 2023, doi: 10.23917/bik.v16i1.795.
- [13] R. Adolph, "Persepsi Masyarakat Terhadap Edukasi Mengenai Aplikasi Sipraja dari Pemkab Sidoarjo Bella," vol. 10, no. 13, pp. 1–23, 2016.
- [14] Ahmat Rofpi and Katerina Bataha, "Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha Di Kelurahan Penjaringansari Melalui Surabaya Single Window," *PubBis J. Pemikir. dan Penelit. Adm. Publik dan Adm. Bisnis*, vol. 8, no. 1, pp. 22–30, 2024, doi: 10.35722/jurnalpubbis.v8i1.777.
- [15] M. R. Raharjo, I. I. Ridho, and F. Rahman, "Implementasi Aplikasi Pengajuan Surat Tugas Berbasis Online Menggunakan Digital Signatur," *Technol. J. Ilm.*, vol. 14, no. 3, p. 289, 2023, doi: 10.31602/tji.v14i3.11635.

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.