

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan

Oleh :

Junita Kusumastuti

NIM. 252020100127

**Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
2026**

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menuju Smart City Di Kabupaten Sidoarjo.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 tentang Integrasi Pelayanan Publik di Wilayah Kabupaten Sidoarjo Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA).



Program SIPRAJA merupakan wujud nyata komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Melalui SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo), pemerintah daerah menghadirkan layanan administrasi yang mudah, cepat, transparan, dan berbasis digital, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Program SIPRAJA ini diluncurkan pertama kali pada Tahun 2019 dan telah disosialisasikan ke 18 kecamatan dan 353 desa/kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.

Desa Medalem merupakan salah satu desa di Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun, hingga saat ini penyelenggaraan pelayanan publik di desa tersebut masih didominasi oleh mekanisme manual dan belum mengimplementasikan aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) secara optimal. Kondisi ini, membuat tujuan digitalisasi pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan pelayanan berbasis elektronik belum sepenuhnya terwujud di tingkat desa.

KONDISI SAAT INI

Data Pengguna Aplikasi SIPRAJA di Desa Medalem

No	Layanan	Tahun		
		2022	2023	2024
1	SK Domisili Luar	0	0	0
2	SK Domisili Usaha	0	5	0
3	SK Keterangan Umum	0	0	0
4	SK Tidak Mampu	0	0	1
5	Surat Kelahiran	7	1	0
6	Surat Kematian	6	0	2
7	Surat Pengantar KUA	0	0	0
8	Surat Pengantar KUA Luar	0	0	0
9	Surat Permohonan Biodata	0	0	0
10	Ijin Keramaian	0	0	0
11	Permohonan KTP	0	0	0
12	SKTM Kecamatan	0	0	19
13	SK Umum Kecamatan	0	0	1
14	SP SKCK	0	0	0
15	Surat Permohonan KK	12	1	0
16	Surat Permohonan Pindah	3	0	0
17	Waris	0	0	0

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi SIPRAJA belum berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari sedikitnya layanan yang diajukan melalui aplikasi SIPRAJA, beberapa layanan bahkan belum digunakan sama sekali. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat maupun aparatur desa belum sepenuhnya memanfaatkan platform digital sebagai media pengajuan layanan. Oleh karena itu, perlunya peningkatan sosialisasi, pendampingan, serta penguatan literasi digital agar penggunaan layanan SIPRAJA dapat lebih maksimal dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.

GAP PERMASALAHAN

1 Resistensi perangkat desa terhadap kerumitan digital

2 Literasi digital masyarakat yang masih rendah

3 Kurangnya sosialisasi aparaturnya Desa Medalem terkait dengan aplikasi SIPRAJA

4 Keterbatasan sumber daya manusia

5 Jaringan internet yang tidak stabil



PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian oleh Aditama Azmy Musaddad, dkk (2020) dengan judul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik”, menjelaskan bahwa pada dimensi komunikasi, masih banyak warga yang belum mengetahui adanya aplikasi SIPRAJA dikarenakan masih minimnya tindak lanjut dari RT dan RW kepada warga. Pada dimensi sumber daya dan disposisi, SDM sering menghadapi permasalahan teknis. Pada dimensi struktur birokrasi, kelurahan telah melaksanakan SOP dengan baik dan implementasi SIPRAJA berjalan secara hierarki yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi memberikan arahan kepada kecamatan, kelurahan dan desa.

Penelitian oleh Veny Alfi Aprilia (2023) dengan judul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Banjarnendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”, menjelaskan bahwa Dalam hal implementasi terdapat permasalahan antara lain :
1) Sosialisasi antar masyarakat, masyarakat belum mengetahui betul terkait penggunaan pelayanan SIPRAJA. 2) Masyarakat juga minim mau untuk menggunakan alat digital dalam pengurusan 3) Terkait teknis yang sering lemot hal tersebut sering dikeluhkan oleh operator SIPRAJA Di Desa Banjarnendo.

Hasil penelitian terdahulu oleh Hanifah (2022) dengan judul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo”, menjelaskan bahwa implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur hingga saat ini belum bisa dikatakan berjalan dengan maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh masyarakat Desa tambaksumur yang cenderung memilih pelayanan secara manual dibandingkan pelayanan melalui SIPRAJA. Hal ini berakibat pada pengguna SIPRAJA yang masih sedikit dibandingkan dengan pengguna pelayanan secara manual.

RUMUSAN MASALAH

**Bagaimana Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)
Di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan?**

TUJUAN

**Untuk Menganalisis Dan Mendeskripsikan
Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)
Di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan**

METODE PENELITIAN



Jenis Penelitian

Menggunakan metode kualitatif deskriptif



Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, observasi, dan dokumentasi



Lokasi Penelitian

Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan



Teknik Penentuan Informan

Teknik Purposive Sampling



Teori Kebijakan : Teori Edward III

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi



Teknik Analisis Data : Miles and Huberman

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III. Teori ini menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana implementasi SIPRAJA telah berjalan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Adapun hasil analisis pada masing-masing indikator dijelaskan sebagai berikut.



HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi

Berdasarkan aspek komunikasi menurut Edward III, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memberikan sosialisasi dan Bimtek kepada operator kecamatan dan desa. Namun, di tingkat Desa Medalem sosialisasi kepada masyarakat belum berjalan optimal dan umumnya hanya dilakukan ketika masyarakat datang ke kantor desa. Selain itu, media informasi seperti banner, media sosial, website, dan grup WhatsApp belum dimanfaatkan secara maksimal. Akibatnya, banyak masyarakat yang masih kesulitan menggunakan SIPRAJA dan membutuhkan pendampingan dari aparatur desa. Oleh karena itu, aspek komunikasi dalam implementasi SIPRAJA di Desa Medalem belum optimal dan perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan.



HASIL DAN PEMBAHASAN

2. Sumber Daya

Berdasarkan dimensi sumber daya menurut Edward III, implementasi SIPRAJA di Desa Medalem belum berjalan optimal. Dari sisi sumber daya manusia, pelayanan dilaksanakan oleh 2 (dua) orang, yaitu Kaur Tata Usaha dan Umum beserta staf, karena jabatan Kepala Seksi Pelayanan masih kosong, sehingga Kaur Tata Usaha dan Umum harus merangkap tugas dalam pelaksanaan pelayanan. Dari sisi infrastruktur, jaringan internet sering mengalami gangguan yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat. Namun, dari sisi sarana dan prasarana, seperti komputer, laptop, printer, serta ruang pelayanan, kondisinya memadai. Oleh karena itu, diperlukan penambahan personel, peningkatan kompetensi aparatur, dan perbaikan jaringan internet agar implementasi SIPRAJA dapat berjalan lebih efektif.



Sumber Daya
Manusia



Jaringan
Internet



Sarana dan
Prasarana



Peningkatan
Kompetensi



Pelayanan
Lebih Efektif

HASIL DAN PEMBAHASAN

3. Disposisi

Berdasarkan dimensi disposisi menurut Edward III, implementasi SIPRAJA di Desa Medalem belum berjalan optimal. Sebagian aparatur masih menganggap penggunaan SIPRAJA lebih rumit dibandingkan pelayanan manual sehingga lebih sering melayani masyarakat secara langsung. Di sisi lain, masyarakat juga cenderung memilih pelayanan manual karena dianggap lebih mudah dan cepat, serta masih rendahnya literasi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa komitmen aparatur dan penerimaan masyarakat terhadap SIPRAJA masih perlu ditingkatkan melalui pembinaan, edukasi, dan pendampingan agar tujuan digitalisasi pelayanan publik dapat tercapai.



Komitmen
Aparatur



Pembinaan &
Edukasi



Pendampingan
Masyarakat



Digitalisasi
Pelayanan Publik

HASIL DAN PEMBAHASAN

4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan dimensi struktur birokrasi menurut Edward III, implementasi SIPRAJA di Desa Medalem belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan jabatan Kepala Seksi Pelayanan masih kosong sehingga tugas pelayanan dirangkap oleh Kaur Tata Usaha dan Umum. Selain itu, desa juga belum memiliki SOP khusus pelayanan SIPRAJA sehingga pelaksanaan pelayanan berbasis digital belum maksimal. Kondisi tersebut menyebabkan pembagian tugas dan koordinasi belum berjalan secara efektif. Oleh karena itu, diperlukan pengisian jabatan Kepala Seksi Pelayanan, penyesuaian pembagian tugas sesuai tupoksi, serta penyusunan SOP khusus agar implementasi SIPRAJA lebih optimal.



SIMPULAN

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan belum berjalan secara optimal. Berdasarkan analisis menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III, aspek komunikasi masih terkendala oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga pemanfaatan aplikasi SIPRAJA masih rendah. Pada aspek sumber daya, implementasi dihambat oleh keterbatasan sumber daya manusia akibat adanya rangkap jabatan serta jaringan internet yang belum stabil. Pada aspek disposisi, masih terdapat resistensi aparatur terhadap penggunaan sistem digital sehingga lebih memilih pelayanan secara manual. Sementara itu, pada aspek struktur birokrasi, pembagian tugas yang belum optimal dan belum adanya SOP khusus pelayanan SIPRAJA di tingkat desa menyebabkan pelaksanaan pelayanan berbasis digital belum maksimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan kapasitas aparatur, penyediaan infrastruktur pendukung, serta struktur dan prosedur pelayanan agar implementasi SIPRAJA dapat berjalan lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Medalem.



REFERENSI

1. Hanifah, R., & Choiriyah, I. U. (2022). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo
2. Musaddad, A. A., Ahzani, W. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik
3. Rachma, D. L. N., & Noviyanti. (2023). Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Balai Desa Waru Kabupaten Sidoarjo
4. Nurlitha, R. A., & Mursyidah, L. (2025). Implementasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Reformasi Pelayanan Publik
5. Amalia, D. A. N., & Rodiyah, I. (2024). Efektivitas Program Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital Di Desa Karang Tanjung Candi
6. Izzuddin, M., & UB, A. R. (2023). Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo
7. Nisak, K., & Sukmana, H. (2023). Implementasi Program SIPRAJA Dalam Mewujudkan Pelayanan Berbasis E-government Pada Pemerintah Desa Penambangan
8. Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

REFERENSI

9. Anindya, S. R., & Sukmana, H. (2023). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintah Desa
10. Aprilia, V. A. (2023). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo
11. Alim, F. (2024). Inovasi Sipraja Dalam Meningkatkan Pelayanan Surat Keterangan Warga Tidak Mampu Di Kabupaten Sidoarjo
12. Febianti, D. A., & Choiriyah, I. U. (2023). Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo
13. Dwi Maharani, S. A., & Isbandono, P. (2025). Kualitas “Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)” Dalam Penerapan Pelayanan Digital Administrasi Kependudukan di Desa Kedungturi Kabupaten Sidoarjo
14. Syahronny, M., Rochim, A. I., & Murti, I. (2024). Analisis Penerapan E-Government Pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Di Desa Prambon Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo
15. Kurniawati, S., & Mursyidah, L. (2024). Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kabupaten Sidoarjo

TERIMA KASIH



