

Implementation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Medalem Village Government, Tulangan District

[Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan]

Junita Kusumastuti¹⁾, 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 aims to analyze and describe the implementation of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) within the Medalem Village Government, Tulangan District, Sidoarjo Regency. A descriptive qualitative method was employed, utilizing data collection techniques such as interviews, observation, and documentation. Informants were selected using purposive sampling and included the Village Secretary, the Head of Administration and General Affairs (who also serves as the SIPRAJA operator), and service users. The study applies Edward III's policy implementation perspective, focusing on four indicators: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data analysis followed the Miles and Huberman model, comprising four stages: information collection, selection of relevant data, data presentation, and conclusion drawing. Findings indicate that the implementation of SIPRAJA in the Medalem Village Government faces several challenges. These issues stem from village officials' resistance to digital complexities, low levels of digital literacy among the community, insufficient outreach regarding the SIPRAJA application by village officials, limited human resources, and unstable internet connectivity. The study recommends strengthening the capabilities of village officials, enhancing digital literacy and public outreach, and providing adequate supporting infrastructure to maximize the use of SIPRAJA and improve the quality of public services in the village.*

Keywords – Implementation, Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA), Medalem Village Government

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Sekretaris Desa, Kaur Tata Usaha dan Umum (Operator SIPRAJA), dan masyarakat pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan perspektif implementasi kebijakan Edward III dengan empat indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi empat tahapan, antara lain pengumpulan informasi, pemilihan data yang relevan, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian implementasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem masih ada beberapa permasalahan. Hal ini disebabkan oleh resistensi perangkat desa terhadap kerumitan digital, literasi digital masyarakat yang masih rendah, kurangnya sosialisasi aparatur Pemerintah Desa Medalem terkait dengan aplikasi SIPRAJA, keterbatasan sumber daya manusia, dan jaringan internet yang tidak stabil. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan sumber daya aparatur, perlunya penguatan literasi digital serta peningkatan sosialisasi, dan penyediaan infrastruktur pendukung agar penggunaan layanan SIPRAJA dapat lebih maksimal dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di desa.*

Kata Kunci – Implementasi, Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), Pemerintah Desa Medalem

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagaimana diatur 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. Seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan, pemerintah menetapkan 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.

Sebagai tindak lanjut kebijakan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menetapkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City di Kabupaten

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

Sidoarjo dan 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. Inisiatif awal pengembangan Sistem SIPRAJA berasal dari Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. [1] Program ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2019 sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital dan selanjutnya dikembangkan serta dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pengembangan serta pengelolaan sistem teknologi informasi pemerintahan. Aplikasi ini dikembangkan dalam bentuk website dan android, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi dan pengaduan secara cepat, transparan, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan [2]. Dalam pelaksanaannya, SIPRAJA tidak hanya melibatkan satu instansi saja, tetapi terintegrasi dengan berbagai perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Beberapa dinas yang berkaitan dengan layanan dalam sistem ini antara lain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang menangani administrasi kependudukan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yang berkaitan dengan pelayanan perizinan, serta berbagai kantor kecamatan dan desa/kelurahan yang menjadi pelaksana pelayanan langsung kepada masyarakat. Program SIPRAJA ini telah disosialisasikan ke 18 kecamatan dan 353 desa/kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.

Aplikasi SIPRAJA menyediakan berbagai fitur yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi pemerintahan secara digital. Adapun beberapa fitur yang tersedia dalam sistem SIPRAJA antara lain, fitur home merupakan halaman utama yang menampilkan berbagai jenis layanan yang tersedia di sistem SIPRAJA, seperti layanan tingkat desa/kelurahan (Tipe A), layanan tingkat desa/kelurahan dan kecamatan (Tipe B), layanan tingkat kecamatan (Tipe C), layanan instansi/BUMN/BUMD terkait (Tipe D), serta layanan lainnya seperti Job Fair (Tipe G). Fitur pusat informasi adalah fitur yang menyediakan berbagai informasi penting terkait layanan administrasi, pengumuman, panduan penggunaan sistem, serta berita atau informasi terbaru dari pemerintah daerah. Fitur profile digunakan untuk menampilkan dan mengelola data diri pengguna yang terdaftar dalam sistem. Pada menu ini pengguna dapat melihat informasi akun, memperbarui data pribadi, serta memastikan bahwa data yang digunakan untuk pengajuan layanan sudah benar dan sesuai. Fitur cek tagihan untuk memantau pembayaran layanan seperti PDAM, PLN, PBB, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Telkom Indihome, Telkom Pascabayar, dan STNK. Melalui menu ini pengguna dapat memantau status pembayaran atau rincian biaya layanan yang diajukan. Fitur komplain berfungsi sebagai sarana bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan, kritik, atau laporan terkait pelayanan yang diterima. Dengan fitur ini, masyarakat dapat memberikan saran agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan. Fitur pindah domisili pengguna adalah fitur yang memungkinkan pengguna memperbarui atau memindahkan alamat domisili dalam sistem apabila terjadi perubahan tempat tinggal [3]. Hal ini penting agar layanan administrasi yang diajukan sesuai dengan wilayah administrasi pengguna. Fitur help menyediakan panduan penggunaan sistem SIPRAJA. Fitur keluar merupakan fitur untuk keluar atau logout dari akun pengguna di sistem SIPRAJA. Menu ini digunakan setelah pengguna selesai menggunakan layanan untuk menjaga keamanan akun.



Sumber: <https://sipraja.sidoarjokab.go.id>, 2026

Gambar 1. Laman Aplikasi SIPRAJA

Terdapat 5 tipe jenis layanan di SIPRAJA, antara lain Tipe A adalah Layanan Tingkat Desa atau Kelurahan, Tipe B adalah Layanan Tingkat Desa / Kelurahan dan Kecamatan, Tipe C adalah Layanan Tingkat Kecamatan, Tipe D adalah Layanan Instansi, BUMN, BUMD Terkait, dan Tipe G adalah layanan lowongan pekerjaan.

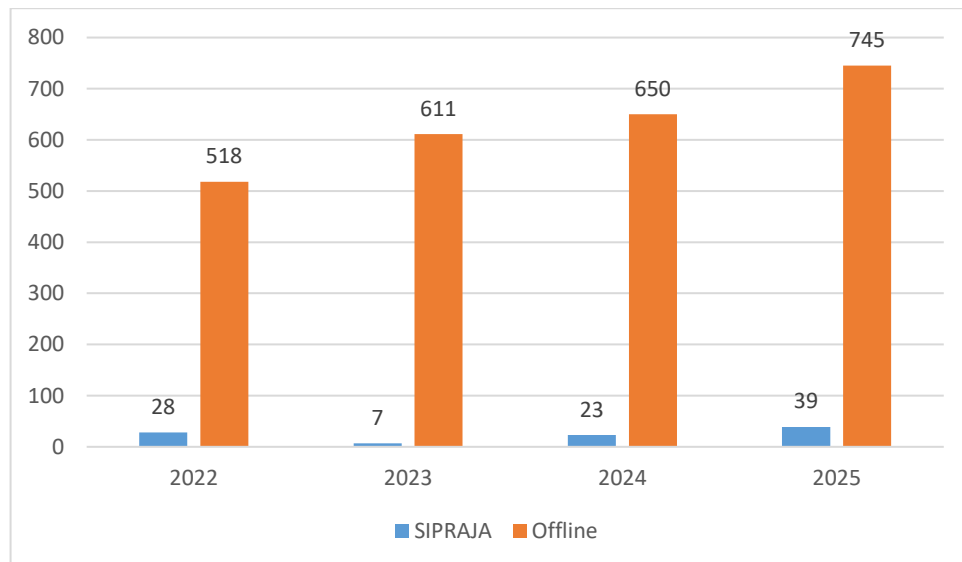
Tabel 1. Tipe dan Layanan SIPRAJA

Tipe	Layanan
Tipe A	Surat Kelahiran, Surat Kematian, Surat Keterangan Umum, Surat Keterangan Domisili, Surat Pengantar KUA, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan Surat Permohonan Biodata Keluarga
Tipe B	Surat Permohonan KK, Surat Permohonan KTP, Surat Permohonan Pindah, Surat Ijin Keramaian, SK Tidak Mampu Kecamatan, Surat Keterangan Umum Kecamatan, Waris, dan Waarmeking
Tipe C	Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja, Surat Izin Usaha Mikro Kecil, dan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro
Tipe D	BPPD (Pajak), Dinsos, dan Disnaker
Tipe G	Job Fair

Sumber: Diolah dari website SIPRAJA, 2026

SIPRAJA memiliki sejumlah keunggulan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya masyarakat dapat melakukan pencetakan mandiri terhadap surat yang telah diparaf secara elektronik oleh Camat atau Kepala Desa/Lurah. Selain itu, masyarakat dapat memantau secara langsung progres pengurusan surat yang sedang diproses melalui fitur tracking, sehingga posisi dan tahapan pengajuan dapat diketahui secara real time [4]. Apabila telah mendapatkan paraf elektronik dari Camat atau Kepala Desa/Lurah, pemohon akan menerima notifikasi otomatis melalui pesan elektronik pada aplikasi SIPRAJA serta melalui email, sehingga proses pelayanan menjadi lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Selanjutnya, pemohon dapat mencetak surat secara mandiri dari rumah tanpa harus datang ke kantor pelayanan.

Meskipun SIPRAJA menawarkan berbagai keunggulan yang mampu meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kemudahan pelayanan publik sebagaimana diuraikan sebelumnya, implementasinya di tingkat desa belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi ini terlihat pada Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, yang hingga saat ini masih didominasi oleh mekanisme pelayanan manual dan belum memanfaatkan aplikasi SIPRAJA secara optimal [5]. Kondisi ini membuat tujuan digitalisasi pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan pelayanan berbasis elektronik belum sepenuhnya terwujud di tingkat desa.



Sumber: Diolah dari website SIPRAJA Desa Medalem, 2026

Gambar 2. Jumlah Pengguna Layanan Publik di Pemerintah Desa Medalem Tahun 2022 – 2025

Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi SIPRAJA belum berjalan secara optimal. Sebagian besar masyarakat lebih memilih menggunakan mekanisme pelayanan manual daripada menggunakan aplikasi SIPRAJA. Kondisi ini menunjukkan bahwa baik masyarakat maupun aparatur desa belum

sepenuhnya memanfaatkan platform digital sebagai media pengajuan layanan. Hal ini disebabkan oleh resistensi perangkat desa terhadap kerumitan digital, literasi digital masyarakat yang masih rendah, kurangnya sosialisasi aparatur Pemerintah Desa Medalem terkait dengan aplikasi SIPRAJA, keterbatasan sumber daya manusia, dan jaringan internet yang tidak stabil [6]. 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.

Berdasarkan Teori Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pada implementasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem, aspek komunikasi belum berjalan efektif karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga banyak warga belum memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi. Dari aspek sumber daya, masih terdapat keterbatasan aparatur akibat kekosongan jabatan Kepala Seksi Pelayanan. Selain itu, kurangnya komitmen aparatur dalam mengoptimalkan penerapan SIPRAJA, serta kendala jaringan internet yang belum stabil. Pada aspek disposisi, kesiapan dan penerimaan aparatur terhadap perubahan menuju pelayanan berbasis digital masih belum optimal karena sebagian perangkat desa masih menganggap SIPRAJA lebih rumit dibandingkan pelayanan manual. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, belum adanya SOP khusus SIPRAJA serta pembagian tugas yang belum optimal menyebabkan pelaksanaan pelayanan digital belum berjalan secara efektif [7].

Sejumlah penelitian menjadi landasan penting dalam penelitian ini. Pelayanan publik dikenal sebagai pelayanan yang berbelit-belit oleh masyarakat, banyaknya peraturan dan persyaratan yang kadang tidak relevan dengan pelayanan publik yang akan diterima membuat masyarakat merasa kesulitan untuk melakukan pelayanan publik (Nurlitha, 2025). Penyelenggaraan pelayanan publik bisa dikatakan efektif apabila masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mendapatkan pelayanan yang sederhana dan prosedur yang tidak menyusahkan, cepat, tanggap, tepat waktu, dan membuat masyarakat terasa puas [8]. Hasil penelitian menunjukkan 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 [9]. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa banyak warga yang belum paham dan tau apa itu Sipraja dikarenakan kurangnya dan minimnya sosialisasi yang diberikan oleh perangkat desa [10]. Sejalan dengan hal tersebut, Program pelayanan SIPRAJA diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, terutama layanan yang telah didelegasikan oleh bupati kepada camat [11].

Maka, dengan mendalami urgensi yang telah diuraikan diatas, penelitian ini didasarkan pada beberapa studi terdahulu dan tujuan dari riset ini dimaksudkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan [12]. Lokasi penelitian adalah Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo, sebagai unit pelaksana pelayanan publik berbasis digital. Data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder [13]. Fokus penelitian ini adalah implementasi. Data penelitian diperoleh melalui beberapa cara, yaitu wawancara dengan pihak terkait, pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, serta dokumentasi pelaksanaan SIPRAJA. Informan dipilih dengan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap implementasi SIPRAJA [14]. Adapun informan penelitian terdiri dari Sekretaris Desa, Kaur Tata Usaha dan Umum (Operator SIPRAJA), serta masyarakat pengguna layanan. Selanjutnya, teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi empat tahapan, antara lain pertama, pengumpulan data dilakukan dengan memperoleh informasi mengenai implementasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem melalui wawancara dengan perangkat desa dan masyarakat, observasi proses pelayanan, serta dokumentasi terkait penggunaan sistem dalam pelayanan administrasi desa. Kedua, tahap reduksi dilakukan dengan memilah informasi yang diperoleh selama penelitian serta memfokuskan data yang telah dikumpulkan pada informasi yang relevan dengan penelitian, seperti proses penggunaan SIPRAJA, manfaatnya dalam pelayanan publik, serta kendala yang dihadapi oleh aparatur desa dan masyarakat. Ketiga, penyajian data yaitu data yang telah melalui proses reduksi selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, atau bagan sehingga memudahkan peneliti untuk memahami kondisi implementasi SIPRAJA dalam pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Medalem. Keempat, penarikan kesimpulan yaitu tahap terakhir dalam analisis data yang dilakukan dengan merumuskan kesimpulan berdasarkan hasil analisis untuk mengetahui bagaimana implementasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan, seperti manfaat yang diperoleh, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya [15]. Penelitian ini menggunakan kerangka teori

implementasi kebijakan Edward III yang menekankan pada empat dimensi utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sebagai alat analisis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan SIPRAJA.

III. 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. Berikut hasil analisis pada masing-masing indikator:

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan karena berkaitan dengan proses penyampaian informasi, kejelasan pesan, serta konsistensi informasi yang diterima oleh pelaksana maupun kelompok sasaran kebijakan. Menurut Edward III, komunikasi yang efektif akan memudahkan implementor memahami tujuan kebijakan sehingga pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi dalam implementasi kebijakan meliputi tiga aspek, yaitu transmisi, yang berkaitan dengan penyampaian informasi kepada kelompok sasaran; kejelasan, yang menunjukkan bahwa informasi harus mudah dipahami; serta konsistensi, yaitu penyampaian informasi yang dilakukan secara berkelanjutan dan tidak berubah-ubah.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah melaksanakan sosialisasi dan bimbingan teknis (Bimtek) mengenai penggunaan aplikasi SIPRAJA kepada pemerintah kecamatan dan desa, yang dibuktikan dengan adanya undangan pelaksanaan Bimtek SIPRAJA bagi Operator Kecamatan dan Operator Desa. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi mengenai implementasi SIPRAJA telah dilakukan pada tingkat kabupaten kepada pelaksana di tingkat kecamatan dan desa.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Medalem dan Operator SIPRAJA, diketahui bahwa sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat di tingkat desa belum dilaksanakan secara optimal. Informasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi umumnya hanya diberikan ketika masyarakat datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi. Belum terdapat kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara rutin melalui pertemuan warga, media sosial desa, maupun media informasi lainnya sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan maupun manfaat aplikasi SIPRAJA. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek transmisi belum berjalan optimal karena penyampaian informasi belum menjangkau seluruh masyarakat. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Bapak Abdul Halim selaku Sekretaris Desa Medalem sebagai berikut:

"Sosialisasi khusus mengenai penggunaan aplikasi SIPRAJA memang belum pernah kami lakukan secara rutin. Biasanya kami menjelaskan cara penggunaan aplikasi ketika ada masyarakat yang datang mengurus administrasi di kantor desa." (Wawancara, 23 April 2026).

Pernyataan diatas diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Miftakhul Khoiroh selaku Operator SIPRAJA Desa Medalem sebagai berikut:

"Sosialisasi mengenai SIPRAJA pernah dilaksanakan di kecamatan dan diikuti oleh operator dari setiap desa. Kami juga pernah menyampaikan informasi mengenai SIPRAJA kepada masyarakat melalui rapat LKD. Namun, sosialisasi tersebut belum dilakukan secara menyeluruh sehingga masih banyak masyarakat

yang belum memahami penggunaan aplikasi SIPRAJA. Sosialisasi secara resmi dulu pernah dilaksanakan, tetapi belum dilakukan secara rutin setiap tahun." (Wawancara, 23 April 2026).



Sumber: Dokumentasi Kecamatan Tulangan, 2022

Gambar 3. Bimtek SIPRAJA di Kantor Kecamatan Tulangan

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, sebagian besar masyarakat mengaku lebih memahami prosedur pelayanan secara langsung dibandingkan pelayanan melalui aplikasi. Masyarakat juga masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi karena kurang memahami tahapan pengajuan layanan secara digital. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa penggunaan media informasi mengenai SIPRAJA di lingkungan kantor desa masih terbatas. Informasi yang tersedia belum mampu memberikan petunjuk yang lengkap mengenai prosedur penggunaan aplikasi sehingga masyarakat masih membutuhkan pendampingan dari aparat desa ketika akan mengajukan pelayanan melalui SIPRAJA. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek kejelasan belum terpenuhi karena informasi yang diterima masyarakat belum cukup jelas untuk dipahami dan diterapkan secara mandiri.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa penggunaan media informasi mengenai SIPRAJA di lingkungan kantor desa masih terbatas. Informasi yang tersedia belum mampu memberikan petunjuk yang lengkap mengenai prosedur penggunaan aplikasi sehingga masyarakat masih membutuhkan pendampingan dari aparat desa ketika akan mengajukan pelayanan melalui SIPRAJA. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek konsistensi belum berjalan optimal karena penyampaian informasi mengenai SIPRAJA belum dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai media informasi, seperti banner atau spanduk di kantor desa, papan informasi, media sosial resmi desa, website desa, serta grup WhatsApp masyarakat. Sosialisasi masih bersifat insidental dan belum dilaksanakan secara rutin sehingga masyarakat belum memperoleh informasi yang sama secara terus-menerus. Akibatnya, pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIPRAJA belum merata dan masih bergantung pada penjelasan langsung dari aparat desa.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, aspek komunikasi dalam implementasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem belum berjalan secara optimal. Penyampaian informasi mengenai kebijakan belum dilakukan secara luas, jelas, dan berkelanjutan sehingga tujuan digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Anindya (2023) yang menunjukkan bahwa banyak warga yang belum paham dan tau apa itu SIPRAJA dikarenakan kurangnya dan minimnya sosialisasi yang diberikan oleh perangkat desa. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi, khususnya sosialisasi kepada masyarakat, masih menjadi tantangan utama dalam implementasi SIPRAJA di tingkat desa. Oleh karena itu, Pemerintah Desa Medalem perlu meningkatkan intensitas sosialisasi melalui berbagai media, memberikan

pendampingan kepada masyarakat, serta memanfaatkan media digital maupun pertemuan masyarakat agar pemahaman mengenai penggunaan SIPRAJA semakin meningkat.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Menurut Edward III, sumber daya meliputi sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, serta kewenangan yang dimiliki pelaksana kebijakan. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, implementasi kebijakan akan sulit berjalan secara efektif meskipun komunikasi telah dilakukan dengan baik.

Implementasi SIPRAJA masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia. Pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat dilaksanakan oleh 2 (dua) orang, yaitu Kaur Tata Usaha dan Umum beserta staf. Kondisi tersebut disebabkan oleh belum terisinya jabatan Kepala Seksi Pelayanan yang seharusnya bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Akibatnya, Kaur Tata Usaha dan Umum harus merangkap tugas dalam pelaksanaan pelayanan, meskipun tugas pokok dan fungsinya lebih berfokus pada urusan tata usaha dan administrasi umum, bukan pada bidang pelayanan. Meskipun Kaur Tata Usaha dan Umum beserta staf telah mampu mengoperasikan aplikasi SIPRAJA, perangkapan tugas tersebut menyebabkan beban kerja meningkat sehingga pelaksanaan pelayanan berbasis digital belum dapat berjalan secara optimal. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Bapak Abdul Halim selaku Sekretaris Desa Medalem sebagai berikut:

"Pelayanan administrasi di desa saat ini ditangani oleh Kaur TU dan Umum bersama staf karena jabatan Kepala Seksi Pelayanan masih kosong. Jadi, tugas pelayanan dirangkap oleh Kaur Tata Usaha dan Umum. Pelaksanaan pelayanan melalui SIPRAJA belum bisa maksimal karena kami juga menangani pekerjaan administrasi lainnya." (Wawancara, 23 April 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem saat ini didukung oleh dua orang operator, yaitu Kaur Tata Usaha dan Umum serta seorang staf. Adapun data Operator SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem pada tabel berikut:

Tabel 2. Data Operator SIPRAJA

No.	Nama	Jabatan
1.	Miftakhul Khoiroh	Kaur TU dan Umum
2.	Moh. Afifudin	Staf

Sumber: Pemerintah Desa Medalem, 2026

Selain keterbatasan sumber daya manusia, sarana pendukung berupa jaringan internet juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan SIPRAJA. Berdasarkan hasil observasi, koneksi internet di kantor desa sering mengalami gangguan sehingga proses verifikasi maupun pengunggahan dokumen melalui aplikasi SIPRAJA menjadi lebih lambat. Kondisi tersebut berdampak terhadap lamanya waktu pelayanan dan menyebabkan masyarakat lebih memilih mengurus administrasi secara langsung dibandingkan melalui aplikasi. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Bapak Abdul Halim selaku Sekretaris Desa Medalem sebagai berikut:

"Kendala yang sering kami hadapi adalah jaringan internet yang kadang tidak stabil. Saat mengakses SIPRAJA atau mengunggah file, prosesnya menjadi lambat bahkan terkadang harus menunggu jaringan kembali normal. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih lama dan ada masyarakat yang akhirnya memilih datang langsung ke kantor desa." (Wawancara, 23 April 2026).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi sumber daya dalam implementasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem belum terpenuhi secara optimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia maupun infrastruktur jaringan internet akan menghambat keberhasilan implementasi kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan penambahan personel pelayanan, peningkatan

kompetensi aparatur melalui pelatihan penggunaan aplikasi SIPRAJA, serta peningkatan kualitas infrastruktur jaringan internet agar pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif.

3. Disposisi

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan kemauan para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan program yang telah ditetapkan. Menurut Edward III, implementasi kebijakan akan berhasil apabila pelaksana memiliki komitmen yang tinggi, memahami tujuan kebijakan, dan bersedia menjalankan kebijakan tersebut secara konsisten. Sebagian aparatur desa masih menunjukkan resistensi terhadap penggunaan sistem pelayanan digital. Aparatur menganggap bahwa penggunaan aplikasi SIPRAJA lebih rumit dibandingkan pelayanan secara manual karena membutuhkan proses verifikasi, unggah dokumen, serta pemahaman teknis terhadap aplikasi. Kondisi tersebut menyebabkan aparatur lebih sering melayani masyarakat secara langsung daripada mengarahkan masyarakat menggunakan SIPRAJA. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Ibu Miftakhul Khoiroh selaku Operator SIPRAJA Desa Medalem sebagai berikut:

"Sebenarnya kami sudah memahami cara menggunakan SIPRAJA, tetapi prosesnya memang lebih panjang dibandingkan pelayanan manual karena harus melakukan verifikasi data dan mengunggah dokumen. Kalau masyarakat datang langsung ke kantor desa, biasanya pelayanannya bisa lebih cepat, sehingga dalam praktiknya kami masih sering melayani secara manual." (Wawancara, 23 April 2026).

Selain itu, masyarakat juga masih memiliki kecenderungan memilih pelayanan manual karena merasa lebih mudah dan cepat apabila datang langsung ke kantor desa. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Bapak Khoirul Anam selaku masyarakat Desa Medalem sebagai berikut:

"Saya pernah mencoba menggunakan SIPRAJA, tetapi masih bingung dengan cara menggunakannya. Karena kurang paham, akhirnya saya lebih memilih datang langsung ke kantor desa. Kalau datang langsung, saya bisa bertanya kepada petugas dan urusannya juga terasa lebih mudah." (Wawancara, 23 April 2026).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dimensi disposisi belum berjalan secara optimal karena masih terdapat sikap kurang mendukung dari sebagian aparatur terhadap implementasi SIPRAJA. Selain itu, masyarakat juga masih cenderung memilih pelayanan secara manual dibandingkan menggunakan aplikasi SIPRAJA. Kondisi ini sesuai dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh sikap dan komitmen pelaksana maupun penerimaan kelompok sasaran terhadap kebijakan. Hal ini sejalan dengan penelitian Hanifah (2022) yang menunjukkan bahwa implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur hingga saat ini belum bisa dikatakan berjalan dengan maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh masyarakat desa yang cenderung memilih pelayanan secara manual dibandingkan pelayanan melalui SIPRAJA. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa preferensi masyarakat terhadap pelayanan manual masih menjadi tantangan dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan motivasi dan pembinaan kepada aparatur desa agar memiliki kesiapan dalam menjalankan pelayanan berbasis digital serta pendampingan kepada masyarakat agar mampu menggunakan aplikasi SIPRAJA secara mandiri sehingga implementasi pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih optimal.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan mekanisme organisasi yang mengatur pembagian tugas, koordinasi, serta prosedur pelaksanaan kebijakan. Menurut Edward III, struktur birokrasi yang jelas akan mempermudah implementasi kebijakan karena setiap pelaksana memahami tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem melibatkan beberapa aparatur desa, yaitu Sekretaris Desa sebagai koordinator administrasi, Kaur TU dan Umum sebagai pelaksana pelayanan administrasi sekaligus operator SIPRAJA, serta staf yang membantu proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, masyarakat yang mengajukan layanan melalui aplikasi SIPRAJA akan diverifikasi kelengkapan persyaratannya oleh operator, kemudian diproses hingga diterbitkan dokumen administrasi sesuai jenis layanan yang diajukan.

Namun, struktur birokrasi dalam implementasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem belum berjalan secara optimal karena jabatan Kepala Seksi Pelayanan yang seharusnya bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi masih belum terisi. Akibatnya, tugas pelayanan dialihkan kepada Kaur Tata Usaha dan Umum yang pada dasarnya memiliki tugas pokok di bidang tata usaha dan administrasi umum.

Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya perangkapan tugas sehingga pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan SIPRAJA menjadi kurang efektif. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Bapak Abdul Halim selaku Sekretaris Desa Medalem sebagai berikut:

"Dalam pelaksanaan SIPRAJA, pelayanan melibatkan Sekretaris Desa sebagai koordinator, Kaur Tata Usaha dan Umum sebagai operator SIPRAJA, serta dibantu oleh staf. Karena jabatan Kepala Seksi Pelayanan masih kosong, tugas pelayanan sementara dirangkap oleh Kaur Tata Usaha dan Umum sehingga pembagian tugas belum bisa berjalan secara optimal." (Wawancara, 23 April 2026).

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Desa Medalem juga belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus mengenai pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA di tingkat desa. Aparatur masih berpedoman pada mekanisme pelayanan administrasi yang telah berjalan sebelumnya serta petunjuk penggunaan aplikasi dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Akibatnya, koordinasi antar aparatur dalam pelaksanaan pelayanan digital belum memiliki pedoman teknis yang jelas, sementara operator SIPRAJA harus menangani berbagai tugas pelayanan secara bersamaan. Kondisi tersebut juga berdampak pada terbatasnya pendampingan kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Afifudin selaku Operator SIPRAJA Desa Medalem sebagai berikut:

"Sampai saat ini belum ada SOP khusus pelayanan SIPRAJA di tingkat desa. Kami masih berpedoman pada petunjuk penggunaan aplikasi dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan mekanisme pelayanan yang selama ini sudah berjalan. Jadi, pelaksanaannya kami sesuaikan dengan kondisi di lapangan." (Wawancara, 23 April 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus di tingkat desa. Dalam pelaksanaannya, operator berpedoman pada petunjuk penggunaan aplikasi yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo serta mekanisme pelayanan administrasi yang telah diterapkan sebelumnya. Meskipun belum didukung SOP khusus, pelayanan tetap dilaksanakan dengan menyesuaikan kondisi dan kebutuhan di lapangan. Adapun mekanisme pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem sebagai berikut:



Sumber: Diolah oleh Penulis, 2026

Gambar 4. Alur Proses Pelayanan Administrasi melalui SIPRAJA

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, struktur birokrasi dalam implementasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Medalem belum berjalan secara optimal karena masih terdapat perangkapan tugas serta belum tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus pelayanan SIPRAJA di tingkat desa. Kondisi ini sejalan dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa struktur birokrasi yang jelas akan mempermudah implementasi kebijakan melalui pembagian tugas dan prosedur kerja yang terstruktur. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurlitha (2025) yang menyatakan bahwa pelayanan publik dikenal sebagai pelayanan yang berbelit-belit oleh masyarakat, banyaknya peraturan dan persyaratan yang kadang tidak relevan dengan pelayanan publik yang akan diterima membuat masyarakat merasa kesulitan untuk melakukan pelayanan publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyederhanaan prosedur serta kejelasan mekanisme pelayanan merupakan aspek penting dalam mendukung implementasi pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan pengisian jabatan Kepala Seksi

Pelayanan, penyesuaian pembagian tugas sesuai tugas pokok dan fungsi, serta penyusunan SOP pelayanan SIPRAJA agar pelaksanaan pelayanan berbasis digital dapat berjalan lebih efektif.

IV. 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 pelayanan manual lebih sering dipilih. 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 penataan struktur dan prosedur pelayanan agar implementasi SIPRAJA dapat berjalan lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Medalem.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Pemerintah Desa Medalem Kecamatan Tulangan” hingga selesai. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kepada Pemerintah Kecamatan Tulangan yang telah memberikan dukungan, bantuan dan kontribusi dalam penyusunan jurnal ini.

REFERENSI

- [1] R. Hanifah and I. U. Choiriyah, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo,” *UMSIDA Preprints Server*, 2022, doi: 10.21070/ups.410
- [2] A. A. Musaddad, W. F. Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik,” 2020.
- [3] D. L. N. Rachma and Noviyanti, “Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Balai Desa Waru Kabupaten Sidoarjo,” 2023.
- [4] R. A. Nurlitha and L. Mursyidah, “Implementasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Reformasi Pelayanan Publik,” *Jurnal Kebijakan Publik*, 2025.
- [5] D. A. N. Amalia and I. Rodiyah, “Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital di Desa Karang Tanjung Candi,” 2024.
- [6] M. Izzuddin and A. R. UB, “Efektivitas Aplikasi SIPRAJA dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo,” 2023.
- [7] K. Nisak and H. Sukmana, “Implementasi Program SIPRAJA dalam Mewujudkan Pelayanan Berbasis E-Government pada Pemerintah Desa Penambangan,” 2023.
- [8] D. P. Saputra and A. Widiyarta, “Efektivitas Program SIPRAJA sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 194–211, 2021, doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
- [9] S. R. Anindya and H. Sukmana, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintah Desa,” 2023.
- [10] V. A. Aprilia, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” 2023.
- [11] F. Alim, “Inovasi SIPRAJA dalam Meningkatkan Pelayanan Surat Keterangan Warga Tidak Mampu di Kabupaten Sidoarjo,” 2024.
- [12] D. A. Febianti and I. U. Choiriyah, “Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo,” *Hudan Lin Naas: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol. 4, no. 2, 2023, doi: 10.28944/hudanlinnaas.v4i2.130.

- [13] S. A. D. Maharani and P. Isbandono, “Kualitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam Penerapan Pelayanan Digital Administrasi Kependudukan di Desa Kedungturi Kabupaten Sidoarjo,” 2025.
- [14] M. Syahronny, A. I. Rochim, and I. Murti, “Analisis Penerapan E-Government pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Prambon Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo,” *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 4, no. 6, pp. 55–62, 2024, doi: 10.69957/praob.v4i06.1675.
- [15] S. Kurniawati and L. Mursyidah, “Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kabupaten Sidoarjo,” 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.