

Implementation Of The People's Service System In Sidoarjo (Sipraja) As A Public Service Innovation In The Village Government

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa

Salsa Rahma Anindya¹⁾, Hendra Sukmana ^{*,2)}

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

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

*salsaranin@gmail.com: hendra.sukmana@umsida.ac.id

Abstract. *The purpose of this study is to describe and analyze the Implementation of the Sidoarjo People's Service System (Sipraja) as a Public Service Innovation in the Grabagan Village Government, Tulangan District, Sidoarjo Regency. This research has used a qualitative descriptive method. The type of data used is qualitative data which is divided into primary and secondary data. The implementation of the Sipraja System as a Public Service Innovation in the Grabagan Village Government is the focus of this research. Sources of data obtained through Library Research are sources available online and offline, such as books, scientific journals and news from trusted sources. The results of this study indicate that the implementation of Sipraja as a Public Service Innovation in the Grabagan Village Government is considered to be still lacking in socialization carried out by Village officials and Human Resources also often face challenges such as handling stacked files, uneven distribution of tasks and so on. So the implementation of the Sidoarjo (Sipraja) People's Service System as a Public Service Innovation in the Grabagan Village Government is still less effective and maximal.*

Keywords – Public Service, Sipraja, Innovation

Abstrak. *Tujuan Penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang terbagi menjadi data primer dan sekunder. Implementasi Sistem Sipraja sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Grabagan menjadi fokus penelitian ini. Sumber data yang diperoleh melalui Library Research ialah sumber yang tersedia online dan offline, seperti buku, jurnal ilmiah dan berita dari sumber yang terpercaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Sipraja sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Grabagan dinilai masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh perangkat Desa dan Sumber Daya Manusia juga sering menghadapi tantangan seperti pengurusan berkas yang menumpuk, pembagian tugas yang kurang merata dan sebagainya. Jadi dalam Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Pemerintahan Desa Grabagan masih kurang efektif dan maksimal.*

Kata Kunci – Public Service, Sipraja, Inovasi

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Pelayanan setiap masyarakat dari barang, jasa & Pelayanan administrasi yang diberikan negara sebagai penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan publik dapat dikatakan berhasil jika masyarakat selaku pengguna Pelayanan Publik mendapatkan layanan yang tidak sulit disertai prosedur yang tidak rumit, responsif, tidak lambat dan menguntungkan (Lopes, 2013) Masih banyaknya kekurangan dalam pengelolaan administrasi di Desa menurut pengamatan kinerja Pelayanan perangkat desa saat ini belum memuaskan.

Hal itu membuat banyaknya pembicaraan miring dari masyarakat seperti Kantor Desa yang hanya melayani kebutuhan masyarakat hanya setengah hari kerja saja, kurang cepat dan tanggapnya untuk pengurusan dokumen akibat kurang profesionalnya SDM, disebabkan sebagian besar dari perangkat desa masih kurang terampil untuk mengatur administrasi surat menyurat, kearsipan, atau pembukuan, dan seterusnya sehingga kewajiban yang harusnya dikerjakan menjadi terhambat, tidak terurus. Tidak layaknya pelayanan dari aparat desa juga disebabkan dengan keterbatasan sarana prasarana yang ada di desa (Mangimpis, 2014)

Dalam masa pandemi yang terjadi pemerintah pusat menghimbau untuk seluruh masyarakat belajar, bekerja sementara di rumah masing-masing, bisa dikenali dengan work from home. Penerapan physical distancing, social distancing, dan peraturan PSBB hingga PPKM ditujukan untuk menghentikan penyebaran penularan Covid-19 di Indonesia. Namun dalam keadaan apapun, Pemerintah Daerah harus diwajibkan untuk melayani masyarakat. Pemerintahan di Era pandemi Covid-19 diwajibkan untuk lebih serius memanfaatkan teknologi, informasi & komunikasi di bagian Pemerintahan. Meskipun minimnya ruang gerak masyarakat wajib untuk tetap diberikan hak nya yaitu Pelayanan dari aparat negara, yang bisa disebut salah satunya adalah Pelayanan melalui digital. Yang wajib diperhatikan dari menyediakan Pelayanan secara digital adalah mutu Pelayanan bisa dilihat apabila mudahnya akses jaringan & responsibilitas. (Chuzairi, 2020)

Kemudian melalui SE Bupati nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 mengenai pemakaian aplikasi SIPRAJA (Sistem pelayanan rakyat sidoarjo) di seluruh Kecamatan, Desa atau Kelurahan dan Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo nomor 44.3.33.200/438.5.2/2020 tanggal 16 Maret 2020 mengatakan Surat Edaran II Peduli Coronavirus (COVID-19) 2020 bertujuan untuk tidak meneruskan penyebaran virus corona di Sidoarjo, dengan menerapkan inovasi Pelayanan Publik lewat program andalannya SIPRAJA. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat Provinsi Sidoarjo dan memungkinkan mereka untuk melakukan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat untuk Pelayanan yang efektif.. (Dema Prayuda Saputra1, 2021)

Namun di samping itu ada perubahan yang terjadi melalui SE Bupati menjadi Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 Pelayanan Dan Perijinan Desa Dan Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo. Mendasari Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 mengenai Penyerahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat, terkait dengan Pelayanan dan Perijinan yang telah dilimpahkan Bupati kepada Camat di Kabupaten Sidoarjo disampaikan: 1. Seluruh Pelayanan dan Perijinan yang dilimpahkan Bupati Kepada Camat sebagaimana Perbup Nomor 22 Tahun 2020 dilakukan melalui Aplikasi SIPRAJA. 2. Aplikasi SIPRAJA ialah Aplikasi Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang berbasis Android dan Web yang dapat diakses pada google playstore dan Paltal Resmi Kabupaten Sidoarjo. (Bupati, 2020)

Berkaitan dengan peran pemerintah daerah sebagai penyedia layanan telah bergeser ke visi sebagai pengarah, penggerak dan fasilitator dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal ini ditandai dengan fokus dan peran aktif Pemerintah dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Santosa, 2017)

Di Pemerintahan Desa Grabagan sendiri telah mengikuti arahan dari Pemerintah Pusat untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sipraja dari mulai masa pandemi sampai pra pandemi. Namun masih banyak warga yang belum paham dan tau apa itu Sipraja di karenakan kurangnya dan minimnya sosialisasi yang diberikan oleh perangkat desa yang di sebabkan oleh pandemi. Selain itu kurangnya keinginan warga untuk belajar lebih maju menggunakan elektronik. Dan kurangnya pemanfaatan fasilitas yang tersedia untuk memperkenalkan Sipraja.

Menurut penelitian sebelumnya yang membahas terkait Aplikasi Sipraja, ditemukan beberapa perbandingan, sebagai berikut :

Pertama, Penelitian tersebut dilakukan oleh Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta 2020, berjudul "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo". Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan melalui Aspek sumber daya, dana, sarana & prasarana program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo berjalan cukup baik, Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah subjek yang digunakan sama menggunakan aplikasi sipraja. Penelitian yang digunakan juga sama yaitu deskriptif kualitatif. Kemudian perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah objek yang digunakan penelitian sebelumnya di kecamatan sedangkan objek di penelitian ini di pemerintahan desa. Teori yang digunakan penelitian sebelumnya adalah teori efektifitas menurut Siagian 2015 sedangkan teori yang digunakan peneliti ini menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III. (Dema Prayuda Saputra1, 2021) (Siagian, 2015)

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif tahun 2020 yang berjudul “Implementasi Sistem pelayanan Sidoarjo sebagai inovasi pelayanan publik” berdasarkan penelitian ini dapat di simpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi ini belum maksimal. Ada persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, teori yang digunakan juga sama yaitu teori Implementasi kebijakan dari Edward III. Sedangkan perbedaan peneliti sebelumnya dan peneliti ini adalah subjek peneliti sebelumnya di kelurahan desa pucanganom sedangkan subjek peneliti ini di Pemerintahan Desa Grabagan. (Aditama Azmy Musaddad W. F., 2020)

Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Sipraja dalam inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai aspek seperti komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Jadi Implementasi adalah Tindakan-tindakan apa saja yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan awal. Berdasarkan hal itu bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Sipraja telah berjalan di Pemerintahan Desa Grabagan.

II. METODE

Penelitian Implementasi Program Sistem Sipraja di Pemerintan Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. (Sugiyono., 2015) mengatakan jika metode penelitian kualitatif metode atau pendekatan yang memiliki tujuan seperti mempelajari atau meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Apabila tidak memahami cara pengumpulan data peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan cara wawancara, observasi atau. Sumber data yang didapat melalui Library Reaserch ialah sumber yang tersedia online dan offline, seperti buku, jurnal ilmiah dan berita dari sumber yang terpercaya. Penelitian ini dilakukan di Desa Grabagan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana berjalannya Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat sidoarjo sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Grabagan Kecamatan Tulangan dengan Teori Implementasi Kebijakan dari Edward III yang terdiri dari 4 aspek 1) Komunikasi, 2) Sumber daya, 3) Disposisi, 4) Struktur Birokrasi. (Edwards III, 2003)

Pada metode kualitatif ini menggunakan dua jenis data antara lain primer dan sekunder. Observasi di lapangan dan wawancara termasuk dalam data primer. Data primer di penelitian ini meliputi hasil wawancara terhadap salah satu perangkat desa yang berkepentingan mengenai sipraja, yaitu Kasi Pelayanan Bapak Juli. Sedangkan untuk data sekunder adalah seperti jurnal, buku dan web resmi yang terkait.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Program Aplikasi Sipraja Sebagai Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi adalah hasil atau proses pengembangan keterampilan, pengalaman dan pengetahuan dalam meningkatkan dan membuat produk berupa barang atau jasa proses yang berdampak tidak kecil dan memiliki nilai relevan. Menurut (Muharam, 2019). Inovasi bidang Pelayanan Publik dikatakan memperbaiki teknologi Pelayanan yang dahulu ada dan menggunakan terobosan baru yaitu teknologi Pelayanan dan ide kreatif dalam mempermudah prosedur, pendekatan, metode, atau struktur organisasi dan manfaatnya mempunyai nilai lebih baik dari kuantitas serta kualitas Pelayanan. Adapun tipologi inovasi pada sektor publik terdiri dari pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki, inovasi proses, inovasi administratif, (Suwarno, 2008). Program Sipraja dikatakan masuk bagian tipologi Inovasi Pelayanan baru atau Pelayanan yang diperbaiki sebab program ini diktakan terobosan jenis Pelayanan orisinil yang lahir dari ide kreatif Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. di samping itu Sipraja dikatakan Inovasi proses sebab program tersebut memberi Inovasi pembaharuan dalam proses penyediaan Pelayanan atau produk yang semula dari bertemu secara tatap muka guna menjalankan Pelayanan diganti menjadi lewat digital. Dengan terwujudnya program Sipraja masyarakat Kabupaten Sidoarjo diharapkan lebih tidak dipersulitkan ketika melakukan permohonan Pelayanan yang dibutuhkan. (Mangkuto, 2019)

Pada awal tahun 2020, Pemkab Sidoarjo mulai merilis program tersebut kepada seluruh warga Sidoarjo, termasuk jajaran Pemerintah Desa. Upaya Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik dan meningkatkan efektivitas, efisiensi dan transparansi, yaitu berbasis elektronik merupakan perwujudan dari Sipraja (Sistem Pelayanan Publik Rakyat Sidoarjo) dikenal dengan inovasi baru dalam mempermudah Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo dan disahkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo pada bulan Februari 2020, program ini terbit dari hasil ide kreatif orisinal Pemda Sidoarjo dengan tujuan memperbaiki sistem Pelayanan publik dari yang bersifat konvensional menuju pada sistem Pelayanan Publik berbasis elektronik/ digital.

Melalui aplikasi dan website sebelum adanya Pelayanan Publik berbasis elektronik seperti Sipraja, masyarakat Kab Sidoarjo di haruskan datang langsung ke Balai Desa atau Kecamatan untuk mengurus segala permohonan keperluan administrasi kependudukan cara seperti itu dirasa oleh Pemda Sidoarjo sudah tidak efektif ditengah perkembangan teknologi di jaman sekarang.

Terwujudnya Sipraja masyarakat Kab Sidoarjo sangat diringankan dalam mengurus segala permohonan yang ada masyarakat tidak wajib datang langsung ke Balai Desa atau Kecamatan segala keperluan permohonan atau perijinan dapat dilakukan oleh masyarakat secara online melalui Aplikasi Sipraja yang terdapat pada sistem Andorid atau dapat dilakukan melalu perangkat komputer dengan membuka Website.

Dengan adanya program Sipraja Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo berharap birokrasi Pelayanan Publik menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit, tidak membutuhkan proses panjang, dari sisi masyarakat dengan adanya Sipraja diharapkan dapat memudahkan segala permohonan Pelayanan yang diperlukan tanpa adanya biaya dan pengurusan surat yang lebih cepat dalam permohonan Pelayanan baik pada tingkat Desa maupun Kecamatan.

Tabel 1.

TIPE A	TIPE B	TIPE C	TIPE D
Surat kelahiran	Surat pemohonan KK	Izin mendirikan bangunan	ATR/BPN
Surat kematian	Surat keterangan pindah	Izin usaha mikro kecil	Bank jatim
Surat keterangan domisili	Surat keterangan umum kecamatan	Tanda daftar perusahaan mikro	BPJS ketenagakerjaan
	SK tidak mampu kecamatan		BPPD (pajak)
			Dinsos
			Disnaker
			Disperindag
			DPMPTSP
			Kantor imigrasi kelas 1 juanda
			Kejaksaan negeri
			LKH
			PDAM
			PLN
			Polresta Sidoarjo
			RSUD Sidoarjo
			Samsat
			Telkom

(sumber : Aplikasi Sipraja Android 2022)

B Implementasi Sipraja di Pemerintah Desa Grabagan

1. Komunikasi

Dalam indikator Komunikasi di dalam Pemerintah Desa Grabagan terdapat 2 jenis yaitu internal dan eksternal. Internal yaitu komunikasi perangkat desa terhadap administrator Sipraja sendiri. Sedangkan Komunikasi eksternal yaitu selaku pihak perangkat desa dengan masyarakat sekitar. Menurut salah satu operator Sipraja sampai saat ini masih belum adanya sosialisasi resmi yang diberikan oleh pihak kelurahan Desa Grabagan untuk mensosialisasikan aplikasi Sipraja sendiri. Karena terkait pandemic covid 19 yang menyebabkan belum dilaksanakan sosialisasi tersebut, walaupun pandemi sudah dikatakan berakhir masih belum ada pergerakan khusus yang dilakukan perangkat desa.

Hal yang telah dilakukan selama ini ialah berita hanya dari mulut ke mulut, antara perangkat desa dan warga. Namun sejauh ini operator Sipraja juga membantu untuk mengoprasikan aplikasi tersebut apabila ada pemohon datang ke kelurahan, namun banyak warga berusia tua yang menolak karena tidak membawa hp, tidak mau rumit, tidak mau belajar mengenai elektronik. Selanjutnya Kepala desa atau pimpinan juga tidak terlalu bergerak dalam permasalahan ini. Jadi dalam hal ini Komunikasi yang baik dilakukan dengan cara mengumpulkan seluruh ketua RT dan RW di Desa Grabagan guna melaksanakan sosialisasi yang pada nantinya akan di sosialisasikan kepada warga masing-masing. Dengan begitu, terwujudlah pelayanan publik yang maksimal. Serta dibutuhkan aparatur pemerintah yang berkualitas dan yang memahami apa yang di kerjakan, baik itu bentuk aturan - aturan ataupun pelayanan yang lainnya seperti dalam bidang pelayanan jasa.

2. Sumber daya

Sumber daya ialah suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam kehidupan. Sumber daya tidak selalu bersifat fisik, tetapi juga non-fisik (*intangible*). Berikut Sumber Daya menurut Edward III dibagi menjadi 3 macam, antara lain :

a) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu variabel yang penting dalam melaksanakan kebijakan, dan dapat mempengaruhi keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya manusia dalam organisasi harus mencukupi secara kuantitas dan kualitasnya, sehingga harus ada ketepatan antara jumlah pegawai dengan keterampilan yang dibutuhkan. Pemerintah Desa Grabagan memiliki 2 administrator untuk pelayanan Sipraja yakni Kasi Pelayanan. Sejak berjalannya aplikasi Sipraja beberapa kendala yang dihadapi oleh admin ialah kesulitan membagi waktu antara mengurus berkas manual dan mengarahkan masyarakat pada aplikasi Sipraja, karena admin harus mengarahkan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Sipraja, membantu untuk daftar lalu login dan belum lagi apabila aplikasi error dan internet lemot, admin harus secepat mungkin mengganti dengan cara manual. Hal tersebut membuat pengurusan lebih lama dan membuat warga beranggapan bahwa aplikasi Sipraja tidak efisien. Jadi dalam Sumber Daya Manusia di Pemerintah Desa Grabagan sudah terdapat 2 administrator yang telah bertanggung jawab terkait Aplikasi Sipraja. Berikut adalah daftar nama-nama Kasi Pelayanan yang sebagai administrator Aplikasi Sipraja Di Pemerintah Desa Grabagan:

Tabel 2. Administrator Aplikasi Sipraja di Pemerintah Desa Grabagan

No	Pelaksana	Nama
1	Kasi Pelayanan	Yulikristanto
2	Kasi Pelayanan	Juliardiansah

(sumber : diolah penulis, 2022)

b. Finansial

Aspek Finansial dibutuhkan untuk memenuhi biaya operasionalisasi pelaksanaan kebijakan. Anggaran menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan wawancara bersama salah satu Kasi Pelayanan yakni Bapak Juli mengatakan bahwa, Tidak ada alokasi khusus untuk Pemerintah Desa Grabagan dalam Aplikasi Sipraja dan pemerintahan Grabagan hanya menjadi pelayan publik dan pelaksana program. Jadi untuk aspek finansial atau dana, APBD desa hanya memberikan gaji rutin selama satu bulan untuk operator pelayanan termasuk operator sipraja.

Tabel 3. Anggaran dana administrator sipraja

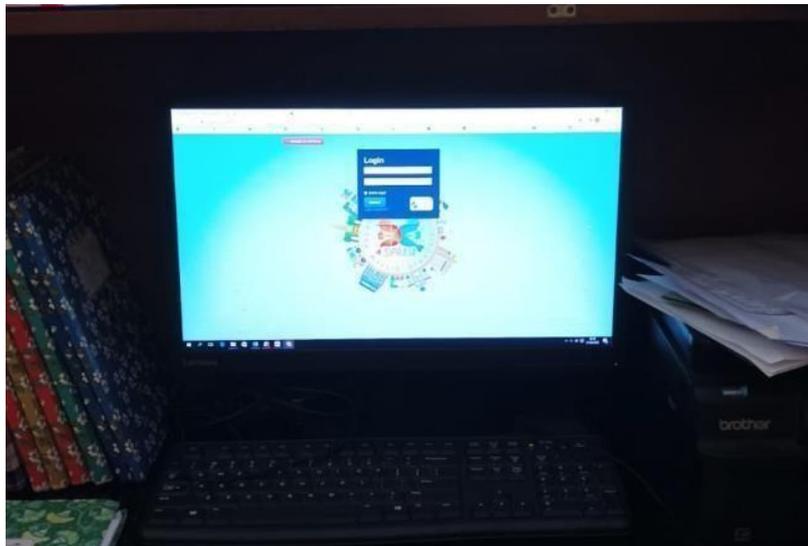
No	Tahun	Dana
1	2020	18.000.000
2	2021	24.000.000
3	2022	24.000.000

(sumber : Wawancara Juliardiansah selaku Administrator Sipraja)

c. Peralatan

Sarana prasarana diperlukan dalam Implementasi Kebijakan untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan. Sarana yang dimaksud yaitu meliputi gedung, komputer, buku, dan lain-lain. Apabila sarana dan prasarana terbatas maka akan berdampak pada rendahnya motivasi para pelaksana kebijakan sehingga dapat menimbulkan gagalnya Implementasi Kebijakan. Di dalam aspek peralatan Pemerintah Desa Grabagan memiliki satu komputer administrasi untuk Aplikasi Sipraja, itupun juga dibagi dengan mengurus hal lain, dan internet yang kurang stabil dapat menyebabkan keterlambatan dan kelesotan akan kegiatan surat menyurat. Namun administrator dapat megoprasikan Sipraja menggunakan handphone pribadi masing-masing dan memanfaatkan sosial media untuk menyebarluaskan Sipraja ini. Berikut adalah gambar tampilan Aplikasi Sipraja adalah sebagai berikut :

Gambar 1. Tampilan Sipraja di komputer Pemerintah Desa Grabagan



(sumber : Pemerintah Desa Grabagan)

3. Disposisi

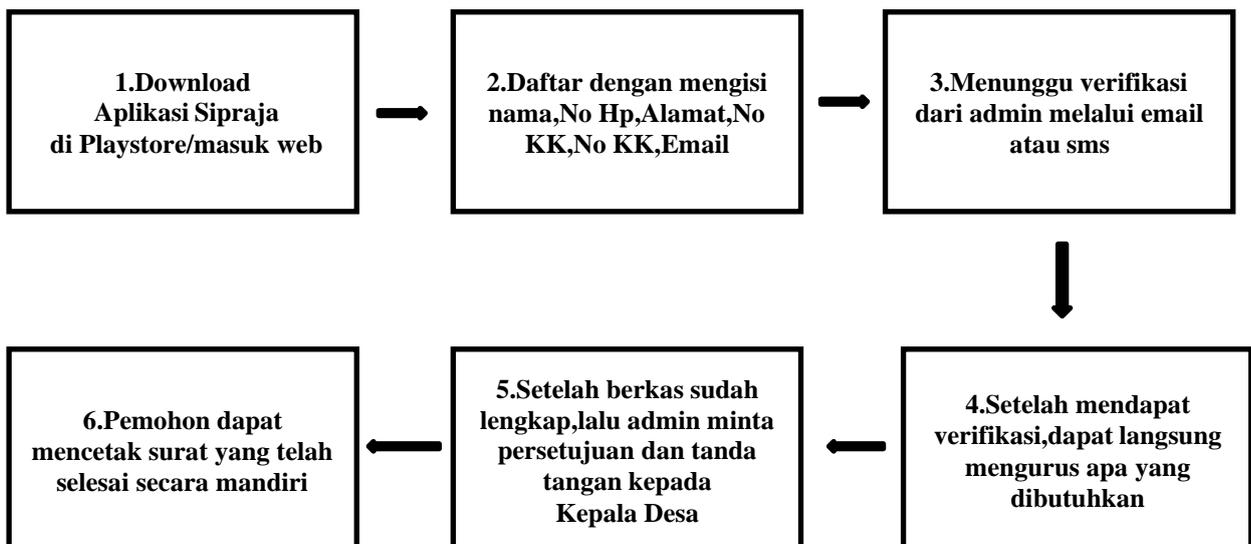
Menurut Edward III disposisi menunjukkan karakteristik yang menempel kepada implementor kebijakan atau program. Karakter paling penting yang harus dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen, dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan senantiasa bertahan diantara masalah yang akan ditemui di program atau kebijakan.

Dalam Disposisi pada pengolahan aplikasi Sipraja Di Pemerintahan Desa Grabagan dapat dibagi menjadi dua bagian. Artinya, sikap dan reaksi pelaksana program terhadap program atau kebijakan di Pemerintahan Desa Grabagan telah melakukan prosedur yang ada. Setiap ada warga yang ingin mengurus surat menyurat di Pemerintah Desa Grabagan operator mengarahkan untuk menggunakan aplikasi sipraja, operator membantu mulai dari daftar sampai mengurus berkas, namun banyak warga yang sekiranya kurang paham dan menanggapi Aplikasi Sipraja lebih rumit karna harus memasukkan data-data secara mandiri ke handphone. Padahal terwujudnya Sipraja ini ingin menjadikan Pelayanan Publik lebih cepat dan efisien sesuai keinginan masyarakat.

4. Stuktur Birokrasi

Agustino (2008) menyatakan yang dapat menumbuhkan Kinerja Struktur Birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik adalah melakukan *Standar Operating Procedures* (SOP) dan struktur Birokrasi pada Implementasi Sipraja di Pemerintah Desa Grabagan juga telah melakukan hal serupa, yakni SOP dari Pelaksanaan Aplikasi Sipraja Di Pemerintah Desa Grabagan (Agustino, 2008). Dengan memberikan panduan bagaimana proses Aplikasi ini berjalan agar masyarakat dapat mengerti bagaimana aplikasi ini diterapkan. Berikut adalah alur menggunakan Aplikasi Sipraja :

Tabel 4. Mekanisme penggunaan Aplikasi Sipraja



Dapat dilihat bahwa penjelasan tabel diatas menjelaskan tentang Mekanisme Pelaksanaan Program Aplikasi Sipraja tersebut yang pertama Download Aplikasi Sipraja di Playstore atau kunjungi web sipraja.sidoarjo.kab. yang kedua daftar dengan mengisi Nama, Alamat, No NIK, No KK, Email, yang ketiga menunggu verifikasi dari admin melalui sms atau email, yang keempat setelah mendapat verifikasi dapat mengurus apa yang dibutuhkan, yang kelima setelah berkas sudah lengkap, lalu admin minta persetujuan dan tanda tangan kepada Kepala Desa, yang keenam Pemohon dapat mencetak surat yang telah selesai secara mandiri.

VII. SIMPULAN

Dapat disimpulkan dari hasil dan isi mengenai penelitian yang telah dibahas yang berjudul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Grabagan, dapat di tinjau dari 4 aspek yakni : Yang pertama adalah Komunikasi terdapat 2 jenis yaitu internal dan eksternal. Dalam indikator Komunikasi, sampai saat ini masih belum adanya sosialisasi resmi yang diberikan oleh pihan kelurahan Desa Grabagan untuk menyebarluaskan aplikasi Sipraja sendiri. Yang kedua Sumber Daya, dalam indikator Sumber Daya terbagi menjadi 3 macam, yakni: Sumber Daya Manusia, Peralatan, dan Finansial. Dalam Sumber Daya Manusia di Pemerintah Desa Grabagan memilik 2 administrator untuk pelayanan Sipraja yakni Kasi Pelayanan. Selanjutnya Peralatan, peralatan yang ada di Pemerintah Desa Grabagan yang terkait dengan Aplikasi Sipraja hanya memiliki satu komputer administrasi untuk Aplikasi Sipraja, itupun juga dibagi dengan mengurus hal lain, dan internet yang kurang stabil dapat menyebabkan keterlambatan dan kelemotan akan kegiatan surat. Namun administrator dapat megoprasikan sipraja menggunakan handphone pribadi masing-masing. Kemudian dalam Finansial tidak ada alokasi khusus untuk Pemerintah Desa Garabagan dalam Aplikasi Sipraja dan pemerintahan Grabagan hanya menjadi pelayan publik dan pelaksana program. Yang ketiga Disposisi, dalam Disposisi di Pemerintah Desa Grabagan dalam mengelola aplikasi Sipraja memiliki sikap dan reaksi pelaksana yang baik, tetapi dalam respon masyarakat ada yang bisa menerima dan ada juga yang keberatan. Yang keempat Struktur Birokrasi di Pemerintah Desa Grabagan juga telah melakukan hal serupa, yakni SOP dari Pelaksanaan Aplikasi Sipraja Di Pemerintah Desa Grabagan sudah sesuai dengan jobdes. Jadi tidak ada kendala dalam alur Aplikasi Sipraja.

Dari keseluruhan penelitian serta penarikan kesimpulan, peneliti merekomendasikan kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo khususnya kepada Pemerintah Desa Grabagan sebagai suatu upaya perbaikan Pelayanan program SIPRAJA yang sudah berjalan.

Pemerintah desa Grabagan harus lebih masif lagi dalam melakukan sosialisasi program Sipraja Kepada masyarakat seperti contoh dapat di lakukannya pengumpulan seluruh jajaran ketua RT,RW dan perwakilan Karang Taruna untuk mengikuti sosialiasi resmi di Balai Desa,yang nantinya akan dapat di informasikan ke masing – masing warga dan teman.

Pemanfaatan sosial media juga sangat berpengaruh penuh untuk menyebar luaskan Sipraja ini dengan melakukan kolaborasi bersama organisasi Karang Taruna, karena untuk di era digital saat ini untuk mempromosikan sesuatu hal yang paling banyak diminati yaitu melalui sosial media, terbukti Pemerintah Desa Grabagan juga mempunyai akun Instagram yang cukup aktif, dengan hal itu membutuhkan ide-ide yang matang untuk memanfaatkannya dan tetap mempertahankan keaktifan di sosial media guna menyebarluaskan Aplikasi Sipraja dan lain-lain. Jadi dengan adanya rekomendasi tersebut diharapkan Implementasi SIPRAJA dalam Inovasi Pelayanan Publik Di Pemerintahan Desa berjalan dengan optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat berjalan dengan baik karena adanya bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada Kepala Desa Grabagan, Kasi Pelayanan dan seluruh staf Pemerintah Desa Grabagan yang telah memberikan informasi dan menjalin kerja sama yang baik dalam penelitian ini.

REFERENSI

- [1] LOPES, R. "Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe". *Governance*, 5(1), 2013
- [2] Mangimpis, Adelfia Crestofiane, Patar Rumapea, and Alden Lalom. "Implementasi Kebijakan Administrasi Desa dalam Pelayanan Publik diKecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal Administrasi Publik* 2.3, 2014
- [3] Chuzairi, Ahmad. "Implementasi E-Government Dinas Pendidikan Daerah Pada Kondisi Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19)." *TANJAK: Journal of Education and Teaching* 1.2. pp. 217-223. Doi : <https://doi.org/10.35961/tanjak.v1i2.158>, 2020
- [4] Saputra, Dema Prayuda, and Agus Widiyarta. "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 7.2. pp. 194-211, 2021
- [5] Siagian, Sondang P. "Manajemen sumber daya manusia." (cetakan 15). Jakarta: Bumi Aksara. 2008.
- [6] Musaddad, A. A., Ahzani, W. F., Susilowati, M., & Arif, L. "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik." *Jurnal Syntax Transformation* 1.06. pp. 206-213. Doi: <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>, 2020
- [7] EDWARD III, George C. "*Implementing public policy*". congressional quarterly press, 1980. Pp. 181
- [8] Sugiyono. "Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung: Alfabeta. 2015.
- [9] Suwarno, Yogi. "Inovasi di sektor publik." Cetakan Pertama. Jakarta : STIA-LAN Press. 2008.
- [10] Mangimpis, Adelfia Crestofiane, Patar Rumapea, and Alden Lalom. "Implementasi Kebijakan Administrasi Desa dalam Pelayanan Publik diKecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal Administrasi Publik* 2.3, 2014
- [11] Muharam, Riki Satia. "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung." *Decision: Jurnal Administrasi Publik* 1.01. pp. 39-47. Doi: <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>, 2019
- [12] Santosa, Pandji. "Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance." Bandung : Refika Aditama, 2008
- [13] Yuningsih, Rita. . "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu." *Katalogis* 4.8, 2016
- [14] Agustino, Leo. "Dasar-dasar kebijakan publik." Alfabeta:Bandung. 234, 2008