

Revision Jurnal

by Salsa Rahma Anindya

Submission date: 10-Nov-2022 03:44PM (UTC+0700)

Submission ID: 1950044053

File name: JURNAL_UMGO_REVISI_NEW_2.docx.pdf (214.88K)

Word count: 3864

Character count: 25193



Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)

Vol. XX No. X Tahun XXXX

DOI: <http://dx.doi.org/10.31314/pjia.10.2.181-195.2021>

Copyright © 2021, Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)

Under The License CC BY-SA 4.0

ISSN : 2301-573X E-ISSN: 2581-2084

IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DESA

Salsa Rahma Anindya¹, Hendra Sukmana²

Departement of Administration, Muhammadiyah Sidoarjo University¹

Departement of Administration, Muhammadiyah Sidoarjo University²

Email: salsaranin@gmail.com¹, hendrasukmana@umsida.ac.id²

Abstract. Tujuan Penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini telah 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 Reaserch 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 Des 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.

Keywords: Pelayanan Publik, Sipraja, Inovasi

Received:xx-xx-20xx Revised:xx-xx-20xx Accepted:xx-xx-20xx

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.

Email Correspondence:
dyahmutiarin@umy.ac.id

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 Potal 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 ² 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 disimpulkan 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.

METODE

Penelitian Implementasi Program Sistem Sipraja di Pemerintah Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan ¹ jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. (Sugiyono., 2015) mengatakan jika ¹ metode penelitian kualitatif metode atau pendekatan yang memiliki tujuan seperti mempelajari atau meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Apabila tidak memahami cara ¹ 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 ¹ 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.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. ¹ Program 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, dan inovasi sistem dalam Halvorsen dalam (Suwamo, 2008). Program sipraja dikatakan masuk bagian tipologi Inovasi Pelayanan baru atau Pelayanan yang diperbaiki sebab program ini dikatakan terobosan jenis Pelayanan orisinal 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 permohonan 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 |
| Surat permohonan KUA | SK tidak mampu kecamatan | | BPPD (pajak) |
| | | | Dinsos |
| | | | Disnaker |
| | | | Disperindag |
| | | | DPMPTSP |
| | | | Kantor imigrasi kelas 1 juanda |
| | | | Kejaksaan negeri |
| | | | LHK |
| | | | PDAM |
| | | | PLN |
| | | | Polresta Sidoarjo |
| | | | RSUD Sidoarjo |
| | | | Samsat |
| | | | Telkom |

Sumber : Aplikasi Sipraja Android 2022

Dalam tabel diatas menjelaskan bahwa terdapat 35 layanan di Aplikasi Sipraja yang mempermudah pemohon untuk melakukan pencetakan secara mandiri. Layanan bersumber dari aplikasi yang bisa di download pada playstore bagi pengguna HP andorid, ke 16 layanan tersebut dibagi dalam 4 tipe antara lain : Tipe A, Tipe B, Tipe C dan Tipe D. Untuk Tipe A dan Tipe B sebagaimana jenis layanan yang terdapat pada tabel. 1, pelayanan publik ini berada pada tingkat desa, permohonan layanan yang diajukan harus mendapatkan persetujuan dari kepala desa, semua permohonan layanan yang diajukan melalui aplikasi sipraja akan masuk pada WEB Siprajaa tingkat desa, operator yang bertugas menjalankan program sipraja pada tingkat desa memverifikasi segala persyaratan layanan yang diajukan oleh pemohon jika dirasa sudah lengkap operator akan meneruskan permohonan tersebut kepada kepala desa untuk mendapatkan persetujuan. Sedangkan layanan TIPE C jenis layanan seperti pada tabel 1. Pelayanan publik ini berada pada luar kecamatan dan desa seperti dinas dan lain-lain.

B. Implementasi Sipraja di Pemerintah Desa Grabagan

1. Komunikasi

Dalam indikator Komunikasi di dalam Pemerintah Desa Grabagan terdapat 2 jenis yaitu internal dan eksternal. dikatakan internal yaitu komunikasi perangkat desa terhadap administrator Siparaja 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 pihan 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 di lakukan 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 sosialisasi 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 Pemerintahan Desa Grabagan

| NOMOR | PELAKSANA | NAMA |
|-------|----------------|---------------|
| 1 | Kasi Pelayanan | Yulikristanto |
| 2 | Kasi Pelayanan | Juliardiansah |

Sumber : Wawancara : Juliardiansah selaku Kasi pelayanan

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 Garabagan 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 aplikasi Sipraja

| NOMOR | TAHUN | DANA |
|--------------|--------------|-------------|
| 1 | 2020 | 18.000.000 |
| 2 | 2021 | 24.000.000 |
| 3 | 2022 | 24.000.000 |

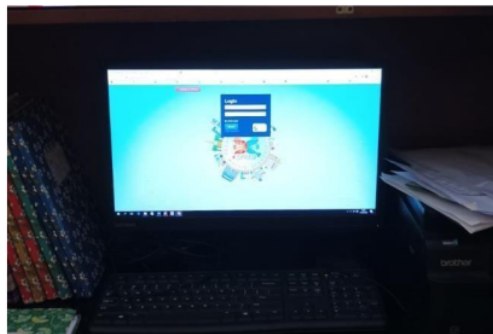
Sumber : Wawancara *Juliardiansah selaku Administrator Sipraja*

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 kelemotan 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 Aplikasi Sipraja pada komputer Pemerintah Desa Grabagan



Sumber : *Pemerintahan 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 menaganggap 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. Struktur 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 Pelaksanaan Program 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.sidoarjokab. 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 menetak surat yang telah selesai secara mandiri.

PENUTUP

1 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 Grabakan 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 sosialisasi 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.

REFRENSI

- Aditama Azmy Musaddad, W. F. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*.
- Aditama Azmy Musaddad, W. F. (2020). IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Syntax Transformation*, 206.
- Agustino, L. (2008). *Dasar Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Bupati. (2020). *PELAYANAN DAN PERIJINAN DESA DAN KEMACATAN DI KABUPATEN SIDOARJO*. Sidoarjo: Bupati.
- Chuzairi, A. (. (2020). Implementasi E-Government Dinas Pendidikan Daerah Daerah pada Kondisi Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19). *Journal of Education and Teaching*, 205–211.
- Dema Prayuda Saputra1, A. W. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 198.
- Stwards III, G. C. (2003). *Implementing Public Policy*. Jakarta.
- Lopes, R. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *Governance*, 1-13.
- Mangimpis, A. C. (2014). Implementasi Kebijakan Administrasi Desa dalam Pelayanan Publik diKecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik* , 3.
- Mangkuto, A. R. (2019). Implementasi Kebijakan E-Learning dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1226–1231.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 39-47.
- R, Y. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor PerwakilanPemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli Di Kota Palu. *Katalogis*, 175-183.
- Santosa, P. (2017). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance (Edisi Keempat)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sidoarjo, B. (2020). *PELAYANAN DAN PERIJINAN DESA DAN KECAMATAN DI KABUPATEN SIDOARJO*. Sidoarjo: Bupati.
- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Revision Jurnal

ORIGINALITY REPORT

17%
SIMILARITY INDEX

17%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

3%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 jurnal.untag-sby.ac.id **12%**
Internet Source

2 jurnal.syntaxtransformation.co.id **3%**
Internet Source

3 drpm.umsida.ac.id **2%**
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On