

IMPLEMENTASI PROGRAM SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI PERWUJUDAN *SMART GOVERNANCE*

(Studi kasus di pemerintahan desa suko kecamatan sidoarjo)

Nailul Isnaini Agustin
(192020100094)

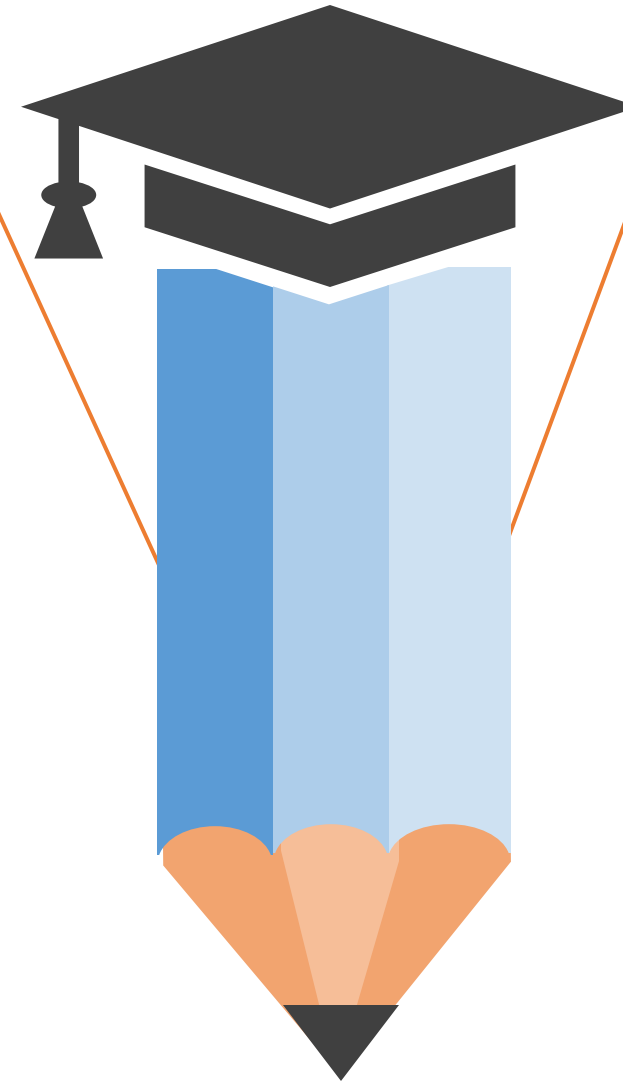
Dosen Pembimbing : Ilmi Usrotin Choiriyah, M.A.P

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

LATAR BELAKANG

Program SIPRAJA

SIPRAJA versi 2.0 resmi di Launching pada 25 september 2019 oleh Pemerintah Kabupaten/Kota Sidoarjo sebagai bentuk perwujudan dari Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi dan Komuniaksi Menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo, Program ini merupakan bukti nyata bahwa pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam membuat program SIPRAJA dengan harapan masyarakat lebih mudah menerima pelayanan. Warga desa dapat mengajukan permohonan hanya melalui ponsel genggam. Peningkatan pelayanan seperti ini memberikan manfaat bagi birokrasi publik khususnya di Desa Suko, Kec. Sidoarjo membuktikan upaya serius dari pihak yang bertanggung jawab meningkatkan daerah setempat supaya membuka mata secara lebar dengan adanya pemanfaatan teknologi digital secara berkelanjutan.



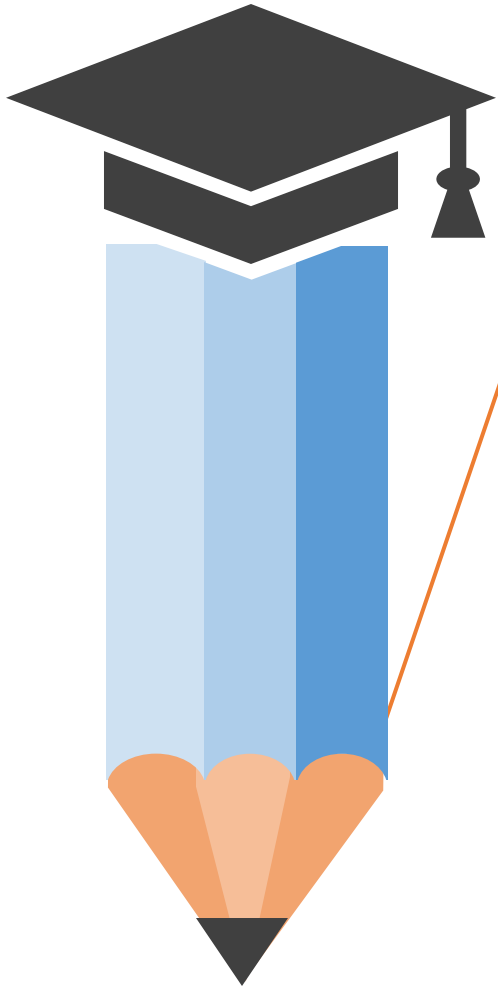
Permasalahan Umum Pelayanan Publik

Permasalahan yang sering ditemui pada pelayanan publik yaitu pada saat pelayanan dilakukan secara konvensional masyarakat mendapatkan kesulitan dimana harus datang untuk mengurus layanan kependudukan, harus mengantri dan menunggu surat selesai dibuat di kantor desa tersebut.

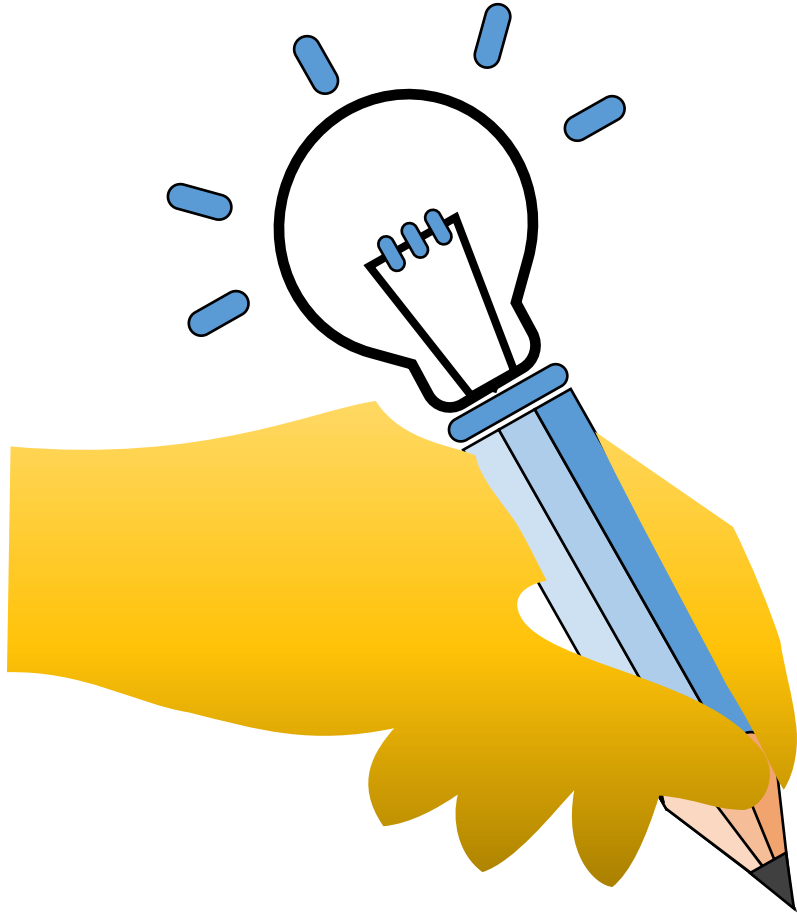
LATAR BELAKANG

SIPRAJA di Desa Suko, Kec. Sidoarjo

Dari jumlah pemohon layanan melalui aplikasi SIPRAJA di desa suko kecamatan sidoarjo. Dalam periode 2022 hanya berjumlah 853 Pemohon layanan. Sedangkan dalam periode 2020 berjumlah sebanyak 2.585 dan dalam periode 2021 berjumlah 2.839 pemohon layanan. Angka tersebut justru menurun pada tahun 2022. Selain masih ada beberapa warga yang belum bisa beradaptasi dengan program tersebut karena dirasa lebih sulit harus melalui proses download aplikasi dan daftar akun sedangkan masyarakat ingin surat yang diajukan segera dibuatkan, sehingga menimbulkan perdebatan antara warga dan perangkat desa. Hal tersebut dikarenakan ada beberapa sosialisasi yang tidak sampai hingga ke warga. Dan pada tahun 2022 aparat desa membuka kembali layanan offline.



Mengapa Program SIPRAJA di Desa Suko ?



Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi SIPRAJA karena sosialisasi tidak sampai turun hingga ke masyarakat

Jumlah pemohon layanan sipraja di tahun 2022 menurun

Aparatur desa suko membuka kembali layanan offline di tahun 2022

Penanggungjawab SIPRAJA justru Kasie TU bukan Kasie Pelayanan

PENELITIAN TERDAHULU



01

Slamet Riadi , Anna Sawitri, Suasa (2020)

“Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa di Desa Tolole Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong”

02

Iqra syahnur., Muhammad Tahir & Nasrul Haq (2022)

“Implementasi program jaringan elektronik akses (JEKA) data senter di kantor dinas komunikasi informatika dan statistik kabupaten jenepono”

03

Gading Gamaputra, Nur Aini Rosalia, Khoirunisa, & Rd. Kusyeni (2022)

“Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep

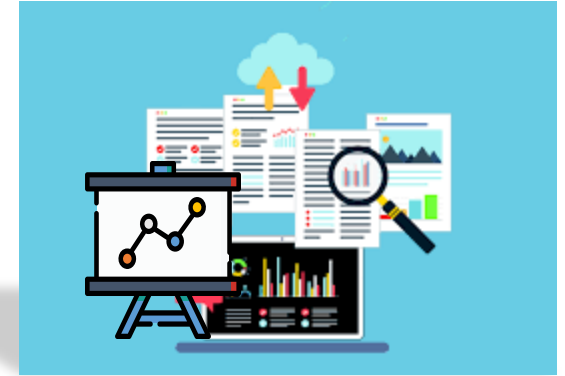
METODE PENELITIAN



Lokasi Penelitian
Pemerintahan desa Suko,
Kec. Sidoarjo



Teknik Pengumpulan Data
wawancara, observasi,
dan dokumentasi



Sumber Data
Data primer dan data
sekunder

METODE PENELITIAN



Jenis Penelitian

Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Deskriptif.



Fokus Penelitian

Bagaimana penerapan program sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) sebagai perwujudan *smart governance*, dengan teori implementasi menurut Edwards III (1984:9-10) dengan menyoroti 4 (empat) indikator, antara lain:

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



Teknik Penentuan Informan

dengan teknik *purposive sampling* dimana teknik pengambilan sampel dengan aspek-aspek tertentu yang dianggap tepat untuk menghasilkan data yang maksimal.

PEMBAHASAN



Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan *Smart Governance*” di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.



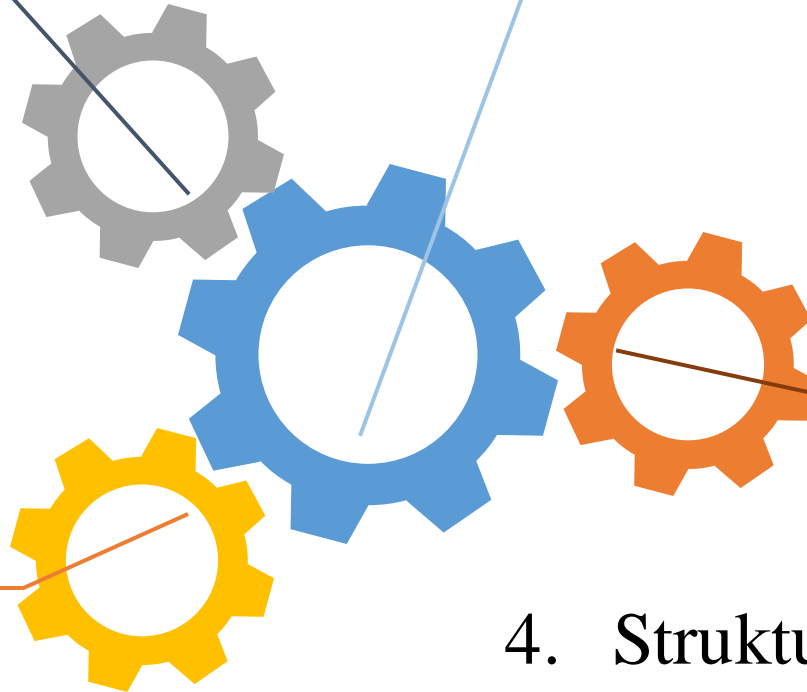
Berdasarkan data dan informasi digali dari hasil observasi peneliti, wawancara, survei literatur, dan lain-lain, dan hasil penelitian tersebut dibahas di bawah ini. Dalam penelitian berjudul “Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan *Smart Governance*” yang dilakukan di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan teori Edward III. Ada empat kriteria implementasi kebijakan. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah karena beberapa masalah yang dibahas di latar belakang masalah. Isu-isu tersebut sejalan dengan indikator tahapan implementasi kebijakan menurut teori Edward III dalam Deddy Mulyadi (2018:68-69): 1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi

1. Komunikasi

- Penyampaian informasi melalui sosialisasi
- Kejelasan penyampaian melalui detail informasi mengenai bagaimana langkah-langkah penggunaan aplikasi SIPRAJA

2. Sumber Daya

- SDM
- Anggaran
- Sarana prasarana



3. Disposisi

- Sikap
- Respon

4. Struktur Birokrasi

- Fragmentasi
- *Standard Operating Procedure (SOP)*

1. Komunikasi

Sosialisasi yang terjadi di desa Suko kecamatan sidoarjo kabupaten Sidoarjo, terkait pelayanan publik program SIPRAJA mencerminkan seberapa baik desa Suko di kabupaten Sidoarjo berkomunikasi. dapat digunakan sebagai ukuran untuk mengukur apakah Masyarakat yang dikomunikasikan oleh program SIPRAJA. Aspek komunikasi pada pemerintahan Desa Suko merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan program SIPRAJA, karena penting untuk di sosialisasikan kepada semua warga desa. Dalam hal ini berupa pencapaian komunikasi yang dilakukan dalam program SIPRAJA salah satunya yaitu sosialisai antara pihak Desa Suko dengan RT RW setempat dan setelah itu dilanjutkan dari pihak RT RW mensosialisasikan kepada masyarakat di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo mengenai Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Setelah itu Staf administrasi akan memandu masyarakat mulai dari langkah-langkah penggunaan langsung dengan aplikasi SIPRAJA, dimulai dari alamat web dan diakhiri dengan proses pendaftaran..



Diharapkan kepada RT dan RW yang telah disosialisasikan dapat menjelaskan secara langsung kepada masyarakat bagaimana cara menggunakan aplikasi layanan tersebut. Namun, sosialisasi yang dilakukan oleh RT dan RW dinilai kurang optimal. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya warga yang belum mengetahui atau memahami aplikasi SIPRAJA. Pendekatan komunikasi juga mencakup peran RT RW di desa Suko dalam melakukan sosialisasi ke daerah sekitar yang kurang berhasil, berdasarkan temuan lapangan penulis masih ada beberapa RT RW yang ada belum mengetahui program SIPRAJA karena oleh RT RW sosialisasi tidak diteruskan ke masyarakat.

2. Sumber Daya



Secara kualitas operator sudah dilatih dan sudah bisa menjalankan program SIPRAJA. Menurut keterangan dari operator SIPRAJA sekaligus sebagai narasumber, pelatihan tersebut biasa disebut dengan bimtek sipraja. Pelatihan tersebut biasanya diadakan rutin 2 kali dalam setahun yang diselenggarakan oleh pemkab sidoarjo dan terkadang pihak kecamatan sidoarjo. Pemateri yang dihadirkan biasanya beragam tergantung persoalan apa yang akan dibuat pelatihan, misalnya materi peran digitalisasi pelayanan pemateri akan di isi oleh asisten pemerintahan, materi petunjuk entri aplikasi sipraja dan pelatihan operasional web desa/kelurahan pemateri akan di isi oleh bagian pemerintahan dan diskominfo kabupaten sidoarjo.

Dari segi anggaran aplikasi SIPRAJA tidak ada alokasi anggaran khusus dari pemerintah kabupaten Sidoarjo kepada pemerintah desa Suko kecamatan Sidoarjo, dan pemerintah desa Suko hanya bertindak sebagai pejabat dan pelaksana program atau lembaga aplikasi.

Masyarakat memiliki dua sarana akses untuk pelayanan. Baik melalui website www.sipraja.sidoarjokab.go.id [22] maupun melalui aplikasi yang dapat diunduh. Bagi yang tidak memiliki ponsel, pemerintahan desa suko kecamatan sidoarjo di Kabupaten Sidoarjo juga menyediakan komputer dan WiFi gratis untuk membantu masyarakat, disediakan juga printer dan juga ruang tunggu yang nyaman, serta akan didampingi oleh perangkat desa untuk proses pendaftaran aplikasi SIPRAJA.

3. Disposisi

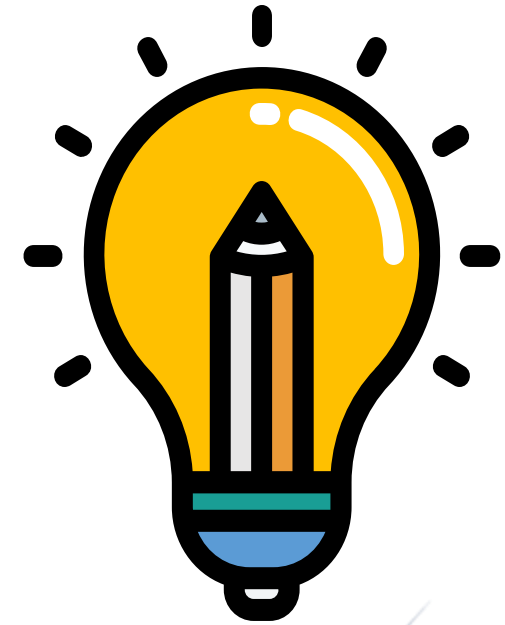
Beberapa strategi yang sudah dilakukan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik di desa suko antara lain:

- Operator SIPRAJA diberikan tanggung jawab untuk 24 jam online aplikasi SIPRAJA bila diperlukan.
- Apabila masih ada masyarakat yang datang dengan pengajuan pelayanan offline, pihak layanan aparatur desa akan mengarahkan untuk membuat permohonan melalui aplikasi SIPRAJA, sekaligus diajarkan bagaimana cara mendaftar dan pengajuan aplikasi tersebut.

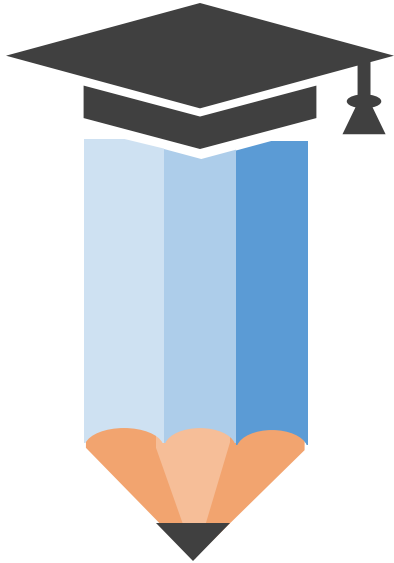
“Bagaimana dengan pengajuan masyarakat? Berapa lama biasanya pemohon menunggu untuk ditanggapi?” tanya dari peneliti.

“Saya diminta oleh pak kades sebisa mungkin untuk setiap saat online aplikasi SIPRAJA, meskipun sudah diluar jam kerja” ujar ibu rani.

Temuan didapatkan pada saat masyarakat datang ke balai desa untuk melakukan pelayanan secara manual, perangkat desa menjelaskan bahwa dianjurkan untuk melakukan pelayanan secara online melalui aplikasi SIPRAJA namun ada beberapa warga yang belum bisa menerima hal tersebut karena dirasa lebih sulit harus melalui proses download aplikasi dan daftar akun sedangkan masyarakat ingin surat yang diajukan segera dibuatkan, sehingga menimbulkan perdebatan antara warga dan perangkat desa. Hal tersebut dapat ditangani oleh pemerintah desa dengan membantu untuk membuat permohonan yang diinginkan melalui komputer dikantor, jika dirasa persyaratan sudah memenuhi maka masyarakat bisa datang kembali besok untuk mengambil hasilnya.



4. Struktur Birokrasi



Fragmentasi atau pembagian tanggung jawab dalam implementasi program atau kebijakan sangat diperlukan agar pelaksanaannya lebih spesifik. fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab dalam suatu organisasi dibuat agar penyelesaian tugas menjadi fokus. Bpk. Sabari selaku kepala desa suko kecamatan sidoarjo memberikan tanggung jawab kepada ibu rani hastari sebagai penanggung jawab program aplikasi SIPRAJA serta tiga perangkat desa sebagai penerima layanan.



Salah satu SOP yang dijelaskan menurut ibu rani selaku narasumber yakni mengenai SOP Pembayaran yang dimaksudkan adalah biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang menerima pelayanan melalui program SIPRAJA di desa suko Kecamatan Sidoarjo. operator sipraja akan memberikan keterangan pada kolom yang tersedia si aplikasi SIPRAJA terkait surat permohonan yang sudah selesai di proses maka surat bisa diambil di kantor desa atau di print mandiri. Dari keterangan tersebut masyarakat bisa tau jika surat yang sudah selesai di proses bisa diambil langsung dikantor pemerintahan desa Suko secara gratis.

KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan penelitian yang sudah dijelaskan mengenai Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo, Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa program SIPRAJA merupakan suatu proses inovasi, pelayanan baru atau peningkatan. Dari faktor komunikasi sudah cukup baik, hanya saja perlu diperbaiki lagi dari beberapa RT RW yang seharusnya menyampaikan informasi hingga ke masyarakat. Dari faktor sumber daya manusia, Sarana dan prasarana Program SIPRAJA di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo sudah efektif karena sesuai dengan tujuan dan harapan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dari faktor disposisi sudah baik karena para pemerintah desa suko sudah melakukan tugasnya secara optimal melayani dengan sikap yang ramah serta ikut serta membantu masyarakat yang belum faham penggunaan aplikasi SIPRAJA, serta operator ditugaskan untuk sebisa mungkin online diluar jam tugas kerja. Untuk faktor struktur birokrasi sudah cukup baik mengenai bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab layanan program SIPRAJA serta SOP mengenai tidak ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat perihal surat yang diajukan yakni hasilnya bisa diambil langsung di kantor pemerintahan desa suko kecamatan sidoarjo secara gratis.



Referensi

- Ombudsman, “Laporan Tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia,” 2019-2021, p. HAL. 13 (10 Des 2022)
- Tami F D., & Putri N E. (2019). Efektifitas Penerapan Program E-Kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Panjang Padang. *Spirit Publik*, 1(14). 56-68.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Vita Elysia, Ake Wihadanto, S. 2017. Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia, 9, 353–380.
- UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Bupati No. 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi dan Komuniaksi.
- Keputusan Presiden (KEPPRES) No. 20 Tahun 2006 Tentang E-Government
- Mulyadi (2015), *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta

- Musaddad A A., & Azhani W K. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai /Inovasi Pelayanan Publik. *Syntax Transformation* , 1(6).
- Mulyadi, D. (2018). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik (H. T. Gedeona & M. Nurafandi (eds.); Revisi Ket). ALFABETA CV..
- Slamet Riadi , Anna Sawitri, Suasa (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ALOKASI DANA DESA DI DESA TOLOLE KECAMATAN AMPIBABO KABUPATEN PARIGI MOUTONG. *Jurnal Moderat* 6(3).
- Iqra S., Tahir M., & Nasrul Haq. (2022). Implementasi Program Jaringan Elektronik Akses (JEKA) Data Senter di Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Stastitik Kabupaten Jeneponto. *Jurnal Unismuh*, 3(2), 686691.
- Gamaputra G., R. N. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep. *Jurnal Ilmiah Administrasi* , 5(2), 81-96.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabea.
- Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Rosdakarya, 2007, hlm. 102.

- Mulyadi, D. (2018). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik (H. T. Gedeona & M. Nurafandi (eds.); Revisi Ket). ALFABETA CV. Milles dan Huberman, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.
- Bastaman K., Nawawi A., & Taharudin. (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. 2(2).
- Mathis R L., & Jackson J H. (2006). Human Resource Management (10th ed). *Jakarta: Salemba Empat.*
- Robins S P., & Judge T A. (2008). Perilaku Organisasi. *Jakarta: Salemba Empat.*
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik . *Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.*
- Sari I M., Slistyarini W., & Hertanti D. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Helt di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Sowandhi Surabaya . *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* , 6(1), 106-119.
- website www.sipraja.sidoarjoakab.go.id
- Agustino, L. (2017). Dasar-dasarkebijakanPublik. Yogyakarta: Alfa Beta.
- Widodo, Joko. 2010, Edward III Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia.
- Quarter Press. Siregar, Baldrick dkk. 2014. Akuntansi Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.



