

# Implementation of the Sidoarjo People's Service System Program (SIPRAJA) as an Embodiment of Smart Governance [Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan Smart Governance]

Nailul Isnaini Agustin<sup>1)</sup>, Ilmi Usrotin Choiriyah\*<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [ilmiusrotin@umsida.ac.id](mailto:ilmiusrotin@umsida.ac.id).

**Abstract.** *This study aims to find out how the implementation of the SIPRAJA program is a form of smart governance in the government of Suko Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. This research uses descriptive research with qualitative research methods using data collection techniques in the form of interviews, interviews and observation. The results of this study indicate that the innovation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Suko Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency, from the communication factor needs to be improved again from several RT RW which are supposed to convey information to the community. From the human resource factor, the facilities and infrastructure of the SIPRAJA program in the Sidoarjo District have been effective because they are in accordance with the goals and expectations of the Sidoarjo Regency government. From the disposition factor, the Suko village government has done its job optimally to serve in a friendly manner and is able to help people who do not understand the use of the SIPRAJA application, and if necessary operators are assigned to be online as much as possible outside working hours. For the bureaucratic structure factor, division of tasks and responsibilities for the SIPRAJA program service by the village head and SOP regarding no costs to be incurred by the community regarding the letters submitted, namely the results can be taken directly at the Suko village government office, Sidoarjo sub-district, free of charge.*

**Keywords** - *implementation; SIPRAJA; Smart Governance*

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program SIPRAJA sebagai perwujudan smart governance di pemerintahan Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Dari faktor komunikasi 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 Kecamatan Sidoarjo sudah efektif karena sesuai dengan tujuan dan harapan pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dari faktor disposisi para pemerintah desa suko sudah melakukan tugasnya secara optimal melayani dengan sikap yang ramah serta sanggup membantu masyarakat yang belum faham penggunaan aplikasi SIPRAJA, serta jika diperlukan operator ditugaskan untuk sebisa mungkin online diluar jam tugas kerja. Untuk faktor struktur birokrasi pembagian tugas dan tanggung jawab layanan program SIPRAJA oleh pak kades 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.*

**Kata Kunci** - *implementasi; SIPRAJA; Smart Governance*

## I. PENDAHULUAN

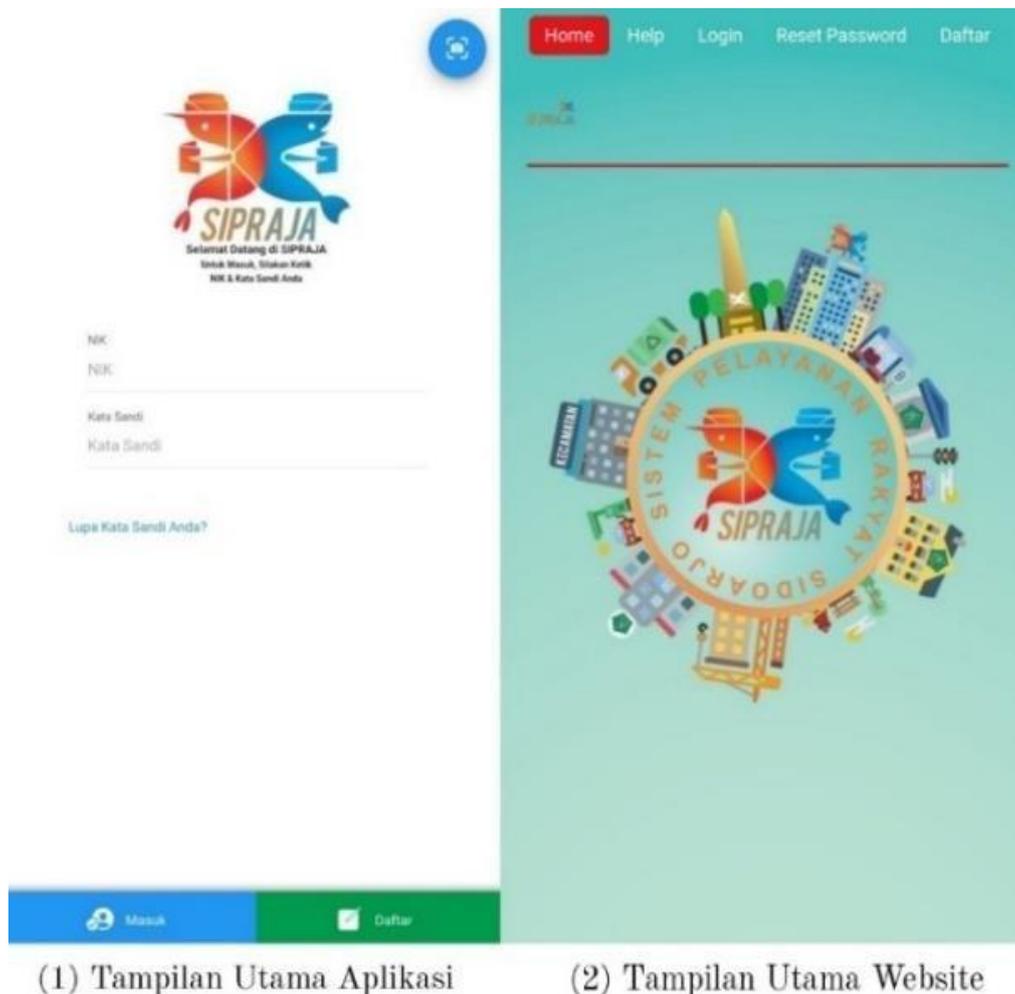
Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang berkaitan pelayanan yang diberikan dengan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Pada hakikatnya, Setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Isi pelayanan publik selalu mengacu pada kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau badan tertentu untuk mendukung dan memudahkan masyarakat mencapai tujuan tertentu. Menurut data Ombudsman Republik Indonesia jumlah laporan sebanyak 7.903 sepanjang tahun 2019, sebanyak 7.204 laporan sepanjang tahun 2020 dan sebanyak 7186 laporan pada tahun 2021 [1] dengan beberapa cara penyampaian. Teknologi informasi saat ini memiliki kemampuan untuk mengumpulkan, menyimpan, berbagi, dan menganalisis data. Kegiatan ini mengarah pada beberapa bidang kehidupan dengan menggunakan teknologi informasi yang ada. *e-education* (bidang pendidikan), *e-commerce* (bidang komersial), *e-health* (bidang kesehatan), *e-government* (bidang pemerintahan), smartphone dan mobile internet, perkembangan industri terkini, dll. Keberhasilan

setiap pengembangan teknologi sangat tergantung pada kemampuan perangkat untuk mengembangkan program dan kebijakan yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah dan kelompok masyarakat yang secara bersama-sama terlibat dalam menjalankan program dan kebijakan yang ditentukan. Tentu saja, perangkat merumuskan program dan kegiatan, dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Semua pengembangan kebijakan, baik berupa program maupun kegiatan, pasti melibatkan implementasi atau tindakan. Sebaik apapun suatu kebijakan tanpa implementasi maka tidak akan ada artinya. Pesatnya perkembangan teknologi informasi mempengaruhi kehidupan masyarakat sehari-hari sehingga inovasi baru berbasis teknologi dilakukan ke berbagai bidang pendidikan, bisnis dan administrasi publik. Dimana sektor publik telah banyak menghasilkan inovasi melalui pemanfaatan teknologi, salah satunya penerapan inovasi di bidang pelayanan (Tami dan Putri, 2019) [2] Inovasi dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang baru yang dapat diimplementasikan dan memiliki beberapa dampak positif bagi pihak yang terlibat. Perkembangan teknologi juga dapat membantu sektor publik menciptakan berbagai manfaat bagi masyarakat. Perkembangan teknologi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai prestasi atau keistimewaan dalam mencapai, memperbaiki dan meningkatkan efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu tujuan penerapan *e-government* adalah agar instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam hal ini, diperlukan keterlibatan pemerintah yang kuat bagi birokrasi untuk membuka jalan dan memulai yang baru (Nugraha, 2018) [3] Penggunaan *e-government* dalam birokrasi diharapkan dapat menjadi salah satu pilihan reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi Indonesia, *e-government* semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menginformasikan masyarakat secara lebih efektif. (Elysia & wihadanto, 2017) [4]

Kewajiban pemerintah akan pelayanan publik ini, sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik [5] Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi SIPRAJA. Pemerintah daerah memiliki peran sebagai penyedia layanan dan fasilitator dalam penyediaan pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan orientasi dan peran aktif pemerintah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik. Selama pandemi, pemerintah pusat menganjurkan masyarakat untuk belajar dan bekerja di rumah, atau bisa disebut *work from home* (WFH). Penerapan jarak fisik, jarak sosial dan PSBB dalam kebijakan PPKM bertujuan untuk memutus penyebaran infeksi Covid-19 di Indonesia. Namun, pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik dalam segala keadaan. Di masa pandemi Covid-19, pemerintah harus lebih memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi di wilayah administrasi. Karena kewajiban pelaksanaan Protokol Kesehatan, ruang gerak yang terbatas tidak menjadi kendala, masyarakat tetap mendapatkan haknya sebagai warga negara untuk dilayani, salah satunya adalah penyelenggaraan pelayanan secara digital. Oleh karena itu, dimasa pandemi Covid-19, dimana tatap muka tidak di perbolehkan maka dengan adanya aplikasi SIPRAJA Kabupaten Sidoarjo menunjukkan sebuah peningkatan untuk memajukan pelayanan publik. 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 [6] Tentang Tata Kelola Teknologi dan Komuniaksi Menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo, bertujuan untuk menaikkan kualitas pelayanan bagi warga Kabupaten Sidoarjo agar sesuai dengan keinginan dan harapan pemerintah kota untuk tercapainya pelayanan yang efisien. Program ini merupakan bukti nyata bahwa pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengimplementasikan pemerataan pemanfaatan teknologi secara optimal dan mengurangi pelayanan tatap muka dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa atau kecamatan. Membuat program pelayanan SIPRAJA dengan harapan masyarakat lebih mudah menerima pelayanan.

Konsep *good governance of society* merupakan salah satu faktor yang mengikat pemerintah dan swasta. Masalah yang teridentifikasi terkait dengan pencapaian *good governance* adalah ketidakpercayaan publik karena keterbatasan pemerintah dan kelemahan administrasi, yang mengarah pada penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat pemerintah. Sistem elektronik, yang dikenal sebagai *e-government*, memainkan peran kunci dalam mengurangi kegagalan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik. Konsep sistem elektronik telah divalidasi oleh badan-badan swasta dan dianggap penting untuk diperkenalkan ke dalam operasi pemerintah berbasis digital. Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 [7] *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Grindle (1980) menunjukkan, implementasi keputusan politik melibatkan lebih dari sekedar mekanisme yang menerjemahkan keputusan politik ke dalam prosedur rutin melalui jalur birokrasi. Implementasi kebijakan publik merupakan aspek penting dari keseluruhan proses politik. Siapa yang mendapatkan apa dari konflik, keputusan dan kebijakan tersebut. Implementasi adalah Perbedaan utama antar negara terletak pada penegakannya, bukan pada formalitas atau ideologi, tetapi pada tingkat kapasitas penegakan negara. Tingkat kompetensi ini juga dapat dilihat dari kemampuan untuk mengimplementasikan setiap keputusan atau kebijakan yang dibuat oleh beberapa jabatan, kabinet atau presiden menurut huntington dalam Mulyadi (2015:24) [8]

Kecamatan Sidoarjo khususnya di Pemerintahan Desa Suko telah menerapkan beberapa layanan publik yang sudah berbasis pemanfaatan teknologi digital. Salah satunya yaitu sudah menerapkan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yakni sebuah perkembangan teknologi pelayanan publik di Sidoarjo. Warga desa dapat mengajukan permohonan hanya melalui ponsel genggam saja. Sebuah perkembangan pelayanan publik seperti ini memberikan manfaat bagi birokrasi publik khususnya di Desa Suko, kecamatan sidoarjo membuktikan upaya serius dari pihak yang bertanggung jawab meningkatkan daerah setempat supaya membuka mata secara lebar dengan adanya pemanfaatan teknologi digital secara berkelanjutan. Penggunaan SIPRAJA dalam pelayanan publik mendapat respon positif bagi golongan tertentu. Indikator kemudahan dan kesederhanaan yang berusaha diusung hanya berlaku bagi generasi yang melek digital. Oleh karena itu, setiap Pemerintah Desa memiliki operator yang bertanggungjawab untuk membantu masyarakat yang masih belum sepenuhnya memahami penggunaan SIPRAJA. Operator akan memberikan penjelasan mengenai cara penggunaan SIPRAJA secara jelas dan menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat serta membantu proses penggunaan untuk mendapatkan layanan. Hal ini dilakukan agar implementasi SIPRAJA dapat diterima oleh masyarakat.



**Gambar 1.** Tampilan halaman depan program SIPRAJA berbasis aplikasi dan website

Berdasarkan Gambar 1. tersebut diatas merupakan tampilan utama layanan SIPRAJA. Sebelum masyarakat bisa masuk ke laman tersebut, terlebih dahulu harus mendaftarkan sebagai pengguna aplikasi SIPRAJA setelah itu mengisi identitas dan melengkapi semua persyaratan yang sudah tertera. Setelah sudah terdaftar barulah masyarakat bisa masuk melalui aplikasi SIPRAJA seperti yang terlihat pada gambar (1) yang sudah di instal melalui playstore atau bisa juga masuk melalui website SIPRAJA seperti yang terlihat pada gambar (2). Caranya mudah masyarakat hanya perlu memasukkan NIK dan password yang sudah di daftarkan sebelumnya. Setelah berhasil masuk nanti akan muncul beberapa layanan, dari berbagai layanan tersebut masyarakat tinggal memilih kategori apa yang diperlukan.

Sistem layanan online berbasis android dan website ini diterapkan di seluruh Kabupaten Sidoarjo. Resmi dikembangkan, SIPRAJA bisa dicetak mandiri untuk 35 layanan yang terbagi dalam 4 jenis yakni tipe A, tipe B, tipe C dan tipe D, layanan ini bisa dicetak oleh pemohon hanya dengan mengunduh atau download hasil permohonan melalui aplikasi dan website resmi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Dari 4 jenis tersebut yakni tipe A merupakan layanan SIPRAJA tingkat desa, tipe B merupakan layanan SIPRAJA tingkat desa dan kecamatan, tipe C merupakan layanan SIPRAJA tingkat kecamatan dan tipe D merupakan tipe terbaru dari palikasi SIPRAJA versi 3.0 yang resmi dirilis pada 31 Januari 2022, ada tambahan layanan instansi seperti layanan ZNT (Zona Nilai Tanah) dari instansi Badan Pertahanan Nasional (BPN), layanan SKCK Online dari Polresta Sidoarjo, dan lainnya.

**Tabel 1.** Jumlah pengguna SIPRAJA di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo

No	Jenis Layanan	Periode 2020	Periode 2021	Periode 2022
1	SK Domisili Luar	107	131	50
2	SK Domisili Usaha	928	1015	209
3	SK Keterangan Umum	266	338	129
4	SK Tidak Mampu	173	239	85
5	Surat Kelahiran	323	370	132
6	Surat Kematian	259	280	102
7	Surat Pengantar KUA	0	0	0
8	Surat Pengantar KUA Luar	0	0	0
9	Surat Permohonan Biodata	93	101	30
10	Ijin Keramaian	0	0	0
11	Permohonan KTP	30	22	19
12	SKTM Kecamatan	20	31	32
13	SK Umum Kecamatan	5	3	4
14	SP SKCK	0	0	0
15	Surat Permohonan KK	106	111	28
17	Surat Permohonan Pindah	275	198	62
	<b>TOTAL</b>	<b>2.585</b>	<b>2.839</b>	<b>882</b>

Berdasarkan tabel 1. diatas merupakan jumlah pengguna layanan melalui aplikasi SIPRAJA di desa Suko kecamatan Sidoarjo dalam rentan waktu tahun 2020 berjumlah 2585 pemohon layanan dengan permohonan jenis layanan terbanyak adalah SK Domisili Usaha. Sedangkan pada tahun 2021 mengalami peningkatan yakni berjumlah 2839 pemohon layanan dengan permohonan jenis layanan terbanyak masih sama seperti tahun sebelumnya yaitu SK Domisili Usaha dan pada tahun 2022 berjumlah 853 pemohon layanan, jumlah tersebut mengalami penurunan dari tahun sebelumnya karena pada dua tahun sebelumnya yakni pelayanan dilakukan full secara online sedangkan pada tahun 2022 ini dibuka kembali pelayanan secara tatap muka. Pemohonan layanan terbanyak ada pada SK domisili usaha dengan 209 pemohon, lalu disusul dengan SK kelahiran dengan 132 pemohon, lalu SK keterangan umum 129 pemohon, lalu SK kematian dengan 102 pemohon, lalu SK tidak mampu ada 85 pemohon, lalu surat permohonan pindah dengan 62 pemohon, lalu SK domisili luar 50 pemohon, lalu SKTM kecamatan dengan 31 pemohon, lalu surat permohonan biodata 30 pemohon, lalu surat permohonan KK 28 pemohon, lalu permohonan KTP 19 pemohon, SK umum kecamatan 4 pemohon.

Seperti yang dijelaskan Edwards III (1984:9-10) [9], implementasi kebijakan diperlukan karena masalah kebijakan perlu ditangani dan diselesaikan. Penelitian ini menggunakan teori George C. Edward III yang berpendapat bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Keempat variabel tersebut saling terkait dan perlu diinternalisasikan secara sinergis dan kuat untuk mencapai *outcome* implementasi kebijakan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai pedoman dalam menulis penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis untuk dijadikan sebagai acuan dalam mengkaji

penelitian saat ini diantaranya adalah: pertama, penelitian tersebut dilakukan oleh Slamet Riadi, Anna Sawitri, Suasa (2020) [10] dengan judul “Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa di Desa Tolole Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong”. Berdasarkan hasil survei, Desa Tolole, Kecamatan Ampibabo, Kabupaten Parigi-Mouton, menunjukkan implementasi ADD (Alokasi Desa) yang relatif baik. Perlu adanya perbaikan, terutama dalam hal komunikasi dan sumber daya, karena pola sosial yang diterapkan masih terbatas pada kelompok tertentu. Hal ini tidak hanya terjadi pada sarana dan prasarana, tetapi juga pada kenyataan bahwa sumber daya pendidikan dan kompetensi perangkat desa masih sangat rendah. Pelaksanaan alokasi dana desa dilakukan secara konsisten. Dilakukan sesuai tanggung jawab/tugas yang diberikan berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP). Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji menggunakan teori Edwards III (1984:9-10). Sedangkan perbedaannya, penelitian sebelumnya membahas tentang implementasi alokasi dana desa. Sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang implementasi program SIPRAJA. Kedua, penelitian tersebut dilakukan oleh Iqra syahnur., Muhammad Tahir & Nasrul Haq (2022) [11] dengan judul “Implementasi program jaringan elektronik akses (JEKA) data senter di kantor dinas komunikasi informatika dan statistik kabupaten jeneponto”. Berdasarkan temuan, dapat disimpulkan bahwa terdapat sumber daya yang memadai, baik manusia maupun finansial. Karakteristik organisasi pelaksana unsur ini juga sangat baik, namun salah satu organisasi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) masih lamban. Komunikasi antara organisasi terkait dan kegiatan implementasi. Unsur ini sangat baik dalam berkomunikasi dengan pimpinan daerah dan seluruh organisasi daerah. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai implementasi program digital. Sedangkan perbedaannya, penelitian terdahulu membahas tentang implementasi program JEKA sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang implementasi program SIPRAJA. Ketiga, penelitian tersebut dilakukan oleh Gading Gamaputra, Nur Aini Rosalia, Khoirunisa, & Rd. Kusyeni (2022) [12] Dengan judul “Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep”. Berdasarkan hasil survey realisasi standar pelayanan publik oleh Pelayanan SIPRAJA di Desa Celep Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa realisasi standar pelayanan publik oleh Pelayanan SIPRAJA di Kantor Desa Celep menjadi sulit. Pelayanan administrasi desa masih ditangani secara manual dan belum sepenuhnya online, sehingga terlaksana kurang baik. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya mengukur Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Publik berdasarkan “Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003” sedangkan penelitian yang sekarang berfokus pada penerapan program SIPRAJA berdasarkan teori menurut Edwards III (1984:9-10) mengenai implementasi kebijakan, dengan empat (4) indikator.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan ada beberapa masalah dalam pelaksanaan implementasi di pemerintah desa suko kecamatan sidoarjo. Yang pertama yaitu pada saat masyarakat datang ke Balai desa untuk melakukan pelayanan secara manual, pemerintah desa suko menjelaskan bahwa dianjurkan untuk melakukan pelayanan secara online melalui aplikasi SIPRAJA namun Bagi masyarakat yang masih bertahan dengan metode-metode konvensional dan menolak perubahan maka, akan memberikan pendapat bahwa aplikasi SIPRAJA tidak efektif dan terkesan lebih sulit dan rumit harus melalui proses download dan lain-lain, sedangkan masyarakat ingin surat yang diajukan segera dibuatkan, sehingga menimbulkan perdebatan antara warga dan perangkat desa. Hal tersebut akibat dari masih ada beberapa warga yang masih awam atau kurang faham mengenai program SIPRAJA dikarenakan sosialisasi yang tidak merata. Permasalahan kedua yaitu penanggung jawab dari aplikasi SIPRAJA merupakan perangkat desa yang menjabat sebagai Kasie TU, hal tersebut didapati sebuah permasalahan internal yakni yang seharusnya menjadi penanggung jawab aplikasi SIPRAJA adalah Kasie Pelayanan. Setelah melakukan penelitian lebih lanjut menurut keterangan kepala desa perangkat desa yang menjabat sebagai Kasie Pelayanan memiliki usia yang tidak lagi muda sehingga tidak dapat menguasai aplikasi SIPRAJA, karena hal tersebut kepala desa menunjuk Kasie TU yang dirasa lebih mumpuni sebagai penanggung jawab aplikasi SIPRAJA. Permasalahan yang ketiga yaitu 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 karena pemerintah desa suko membuka kembali layanan tatap muka di tahun 2022.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk lakukan riset terhadap layanan SIPRAJA. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program SIPRAJA sebagai perkembangan pelayanan publik di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

## II. METODE

Dalam penelitian ini jenis pendekatan yang digunakan yakni deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ialah suatu metode atau pendekatan yang bertujuan untuk mempelajari kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2016) [13] dimana penelitian deskripsif memiliki arti sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan output data yang berasal dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan pada orang-orang dan perilaku yang diamati (sukmadinata, 2007) [14]. Fokus penelitian ini adalah bagaimana penerapan program sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) tingkat desa atau tipe A dan B menggunakan teori menurut Edwards III (1984:9-10) [15] dalam penelitian yang berjudul “Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan Smart Governance” menyoroti 4 (empat) indikator, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variable tersebut saling berhubungan satu sama lain, sehingga untuk mencapai kinerja implementasi kebijakan perlu diinternalisasikan dengan sinergi dan intensif. Penentuan informan data penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dimana teknik pengambilan sampel dengan aspek aspek tertentu yang dianggap tepat untuk menghasilkan data yang maksimal. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Kepala desa suko, kasie TU, kasie Pelayanan, staff operator pelayanan dan masyarakat desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo yang dianggap memiliki keterkaitan langsung dengan aplikasi SIPRAJA.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dan data sekunder yang dikumpulkan melalui jurnal dan media masa. Untuk teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Interaktif yaitu Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan model dari Miles & Huberman (1992: 16) [16] pengumpulan data merupakan pencarian data penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Reduksi data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menyeleksi data-data yang sudah dikumpulkan pada saat pengumpulan data. Penyajian data merupakan penyusunan data yang dihasilkan dari data yang sudah diseleksi kemudian yang nantinya akan ada kemungkinan untuk ditarik kesimpulan. Data-data yang digunakan adalah data yang diperoleh dari pencarian langsung di lapangan. Lokasi penelitian ini terletak di pemerintahan Desa Suko Kecamatan Sidoarjo.

## III. HASIL DAN 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 untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah karena banyaknya permasalahan yang menjadi latar belakang pertanyaan ini. Pertanyaan-pertanyaan tersebut sesuai dengan indikator tahapan implementasi kebijakan dalam teori Edward III dalam Deddy Mulyadi (2018:68-69): 1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi

#### 1. Komunikasi

Komunikasi yang sukses, atau implementasi kebijakan, mengharuskan pelaksana untuk mengetahui apa yang perlu dilakukan. Kelompok sasaran (*target groups*) perlu diberi tahu apa tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh kebijakan tersebut sehingga distorsi dalam implementasi dapat dikurangi. Perlawanan dapat terjadi ketika maksud dan tujuan kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui oleh kelompok sasaran. Penelitian ini berfokus pada hubungan komunikasi antara pelaksana sistem pelayanan informasi desa dengan masyarakat penerima pelayanan. Mirip dengan fenomena yang diamati oleh peneliti di lapangan, yaitu 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. Menurut kepala desa suko kecamatan sidoarjo sebagai pelaku kebijakan sangat mendukung adanya program SIPRAJA tersebut.

“Saya mengarahkan supaya penanggung jawab atau operator SIPRAJA untuk gencar melakukan sosialisasi terhadap program SIPRAJA baik kepada para RT RW setempat atau kepada ibu-ibu PKK” begitu ujar kepala desa suko kecamatan sidoarjo. Dan menurut penanggung jawab SIPRAJA pak kades sering kali memantau perkembangan SIPRAJA.

“Pak kades rutin memanggil saya, menanyakan mengenai bagaimana perkembangan program SIPRAJA” begitu terang ibu rani selaku penanggung jawab SIPRAJA di desa suko kecamatan sidoarjo.

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..

Dalam gambar 2. Menggambarkan pemerintah desa suko mensosialisasikan SIPRAJA kepada ibu-ibu PKK pada pertemuan rutin PKK desa/kelurahan suko kecamatan sidoarjo.



**Gambar 2.** Sosialisasi aplikasi SIPRAJA kepada ibu-ibu PKK

Dalam menyampaikan informasi harus ada unsur konsisten agar implementasi suatu kebijakan dapat berjalan dengan baik, apabila tidak konsisten maka dapat menimbulkan perbedaan informasi dan tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi kebijakan yang sukses mensyaratkan bahwa informasi yang diberikan konsisten dan tidak berubah. Konsistensi diperlukan dalam proses komunikasi agar pedoman yang diadopsi tidak membingungkan atau membingungkan pelaksana, kelompok sasaran, dan pemangku kepentingan lainnya. Konsistensi diantara pelaksana yaitu pembina selalu mengikut sertakan stakeholder dari pemkab sidoarjo yang terlibat dalam setiap sosialisasi.

Temuan diatas juga didukung dengan teori dari (Musaddad A A., & Azhani W K., 2020) [17] yang menjelaskan bahwa Meski sosialisasi seputar penggunaan aplikasi Sipraja sudah dilakukan untuk RT dan RW, namun masih terdapat perbedaan pada dimensi komunikasi. Dikarenakan RT dan RW kurang menindaklanjuti permohonan Sipraja, masih banyak warga yang tidak mengetahui permohonan Sipraja. Maka, 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. Hal ini karena sebagian RT dan RW tidak mengirimkan informasi dan hasil sosialisasi aplikasi Sipraja. Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah dan kelurahan agar dapat melayani pengguna jasanya dengan baik dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya. 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

Kebijakan program SIPRAJA, desa membutuhkan sumber daya yang unggul. Faktor ini sangat penting untuk keberhasilan kebijakan. Menurut Edward III (1980:53), sumber daya penting untuk implementasi kebijakan yang baik. Pendekatan Anda terhadap sumber daya sangat penting untuk penerapan yang berhasil. Sumber daya terpenting dalam politik adalah fasilitas, karyawan, atau sumber daya manusia. Tidak cukup atau tidak kompetennya karyawan di lapangan, meskipun tersedianya personel yang berkualitas, menjadi alasan mengapa kebijakan tidak diterapkan dengan baik. Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Pelaksana mungkin memiliki staf yang memadai, memahami apa yang perlu dilakukan, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya. Namun tanpa sarana pendukung (sarana dan prasarana), pelaksanaan Direktif tersebut tidak akan berhasil. Menurut (Mathis dan Jackson, 2006) [18] Sumber Daya Manusia merupakan kerangka sistem formal dalam wadah untuk memastikan bahwa sumber daya manusia dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam memberikan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena subyek dalam memberikan pelayanan adalah manusia itu sendiri. (Robbins and Judge, 2008) [19] menyatakan bahwa kompetensi adalah potensi atau kemampuan seseorang untuk melakukan berbagai jenis tugas di tempat kerja, kecerdasan, dan kemampuan seseorang untuk melakukan tugas di tempat kerja dll. Mempertahankan tenaga kerja yang efektif merupakan faktor penting dalam keberhasilan setiap organisasi. Beberapa 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. Materi 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.

“Apakah ada pertemuan khusus atau pelatihan mengenai program SIPRAJA itu biasanya diadakan oleh siapa nggeh? Dan berapa kali pertemuan?” tanya dari peneliti.

“Ada, biasanya disebut bimtek yang diselenggarakan oleh Pemkab atau pihak kecamatan Sidoarjo. Pertemuan rutin itu bisa sampai 2X dalam setahun” terang Ibu Rani selaku penanggung jawab program SIPRAJA desa Suko kecamatan Sidoarjo.



**Gambar 3.** Dokumentasi pelatihan program SIPRAJA

Secara kuantitas yakni jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Kuantitas disini mengacu pada jumlah sumber daya yang menjadi operator. Untuk layanan SIPRAJA, Pemkab Sidoarjo membutuhkan 2 sampai 3 perangkat desa sebagai operator. Pengelola aplikasi SIPRAJA yang terdapat di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo sebanyak 4 orang diantaranya adalah Ibu Rani yakni sebagai operator atau penanggungjawab aplikasi SIPRAJA, sedangkan Ibu Sefrida, Pak Saroni dan Ibu Ismawati adalah sebagai penerima layanan umum. Jumlah operator yang sudah banyak dibandingkan yang diwajibkan oleh pemerintah kabupaten. Dari sisi pendanaan, implementasi aplikasi *e-government* juga membutuhkan sumber daya keuangan yang tidak sedikit, sehingga membutuhkan

kemauan dari pihak sumber daya manusia (SDM), aparat pemerintah, dan masyarakat. Namun dalam 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.

“Bu bagaimana dengan anggaran yang dikeluarkan desa untuk implementasi program SIPRAJA tersebut?” tanya peneliti.

“Tidak ada anggaran khusus yang dikeluarkan desa untuk program SIPRAJA dek. Karena benar benar dari nol jadi untuk sosialisasi saya nebeng di acara rutin ibu-ibu PKK setelah itu ke PKK ibu-ibu RT” begitu penjelasan ibu rani hastari mengenai anggaran program SIPRAJA.

Menurut data yang peneliti dapat dilapangan sarana dan prasarana yang tersedia di pemerintahan desa suko untuk memberikan hasil dan dampak yang baik. Dalam sebuah pelayanan tidak hanya dilihat dari kondisi fasilitas yang disediakan, tetapi juga kelengkapan dan ketersediaannya. Karena ketersediaan dan keutuhan fasilitas tersebut dapat membantu dan mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. (Mahmudi, 2015) [20], perlu ditetapkan kriteria sarana dan prasarana pelayanan yang layak bagi penyelenggara pelayanan publik. Sarana dan prasarana program SIPRAJA difokuskan pada *e-government*. Menurut (Sari, Sulistyari, & Hertanti, 2020) [21] *E-Government* adalah proses sistem teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk memfasilitasi komunikasi dan transaksi antara warga negara, pengusaha dan instansi pemerintah. Mengakses program SIPRAJA nyaman tanpa antrean langsung. Masyarakat memiliki dua sarana akses untuk pelayanan. Baik melalui website [www.sipraja.sidoarjokab.go.id](http://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.

Temuan diatas juga didukung dengan teori dari (Musaddad A A., & Azhani W K., 2020). yang menjelaskan bahwa Sumber daya terdiri dari 3 (tiga) macam, yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan sumber daya fasilitas. 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. Untuk layanan SIPRAJA, Pemkab Sidoarjo membutuhkan 2 sampai 3 perangkat desa sebagai operator. Pengelola aplikasi SIPRAJA yang terdapat di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo sebanyak 4 orang. Jumlah operator yang sudah banyak dibandingkan yang diwajibkan oleh pemerintah kabupaten. Pemerintah desa suko kecamatan sidoarjo menyediakan komputer dan WiFi gratis untuk membantu masyarakat, disediakan juga printer dan juga ruang tunggu yang nyaman. Namun dalam 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.

### 3. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan faktor penting karena jika pelaksana setuju dengan sebagian isi kebijakan, maka ia akan dengan rela melaksanakannya, karena bila tidak maka proses pelaksanaan akan gagal. Menurut Agustino (2017:139) [23], Adanya jabatan pelaksana disini dapat menjadi kendala utama bagi pelaksana kebijakan jika gagal melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat tinggi. Sikap yang dimaksud yakni bagaimana cara menjaga kualitas pelayanan publik agar memberikan hasil dan dampak yang baik dari sikap implementor. Sikap pelayanan mengacu pada kualitas pelayanan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan mempengaruhi masyarakat dan kualitas produk pelayanan.

Status	Otoriter	Nama Operator	Keterangan	Tanggal Proses
Disetujui	Desa	OPERATOR DESA-SUKO	jika sudah mendapatkan email / sms surat dpaat di ambil di kantor desa suko / print mandiri	16-11-2021 10:29:10
Disetujui	Desa	TTD DESA-SUKO SIDOARJO		16-11-2021 10:33:47

**Gambar 4.** Keterangan untuk hasil permohonan yang sudah selesai

Pada Gambar 4. Menunjukkan bahwa dalam keterangan tersebut terlihat sikap operator SIPRAJA yang menanggapi atau memberikan perlakuan baik terhadap pemohon layanan. Menurut operator SIPRAJA desa suko ada beberapa strategi yang sudah dilakukan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik di desa suko antara lain:

- 1) Operator SIPRAJA diberikan tanggung jawab untuk 24 jam online aplikasi SIPRAJA bila diperlukan.
- 2) Apabila masih ada masyarakat yang datang dengan pengajuan pelayanan offline, pihak layanan aparat 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 di kantor, jika dirasa persyaratan sudah memenuhi maka masyarakat bisa datang kembali besok untuk mengambil hasilnya.

Temuan diatas juga didukung dengan teori dari (Musaddad A A., & Azhani W K., 2020). yang menjelaskan bahwa penyediaan aplikasi Sipraja dibagi menjadi dua kategori (two category) yaitu sikap dan reaksi pelaksana rencana terhadap rencana atau kebijakan dan keputusan ketika terjadi kesalahan pada aplikasi Sipraja. Maka pada gambar 4. Menunjukkan bahwa dalam keterangan tersebut terlihat sikap operator SIPRAJA yang menanggapi atau memberikan perlakuan baik terhadap pemohon layanan.

#### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi menurut Edward III Mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik. Salah satu elemen kunci dalam birokrasi pemerintahan adalah penjaminan SOP (Standard Operating Product). Kelemahan dalam struktur birokrasi menghambat implementasi kebijakan, bahkan jika sumber daya untuk mengimplementasikan kebijakan tersedia atau pelaksana mengetahui apa yang perlu dilakukan dan termotivasi untuk mengimplementasikan kebijakan atau kemungkinan besar tidak dapat direalisasikan. Struktur birokrasi sangat mempengaruhi keberhasilan dalam melaksanakan program karena berkaitan dengan peran yang dijalankan pemerintah dalam implementasi kebijakan. Struktur birokrasi dapat diukur melalui fragmentasi dan Standar Operating Procedure (SOP).

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 kasie TU sebagai penanggung jawab program aplikasi SIPRAJA serta tiga perangkat desa sebagai penerima layanan yakni Ibu Sefrida kasun, Ibu Ismawati kasie pelayanan dan Pak Saroni adalah sebagai penerima layanan umum. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa sudah ditetapkan. Maksudnya adalah hasil yang diajukan dapat di selesaikan sesuai dengan jenis surat dan ketersediaan barang yang diminta, misalnya pengajuan untuk pembuatan KTP baru, lama tidaknya proses pembuatan KTP tersebut tergantung ketersediaan blangko yang ada di kecamatan. Berdasarkan narasumber dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo standart waktu pelayanan SIPRAJA yang ada di desa suko kecamatan sidoarjo selama 1 hari jika berkas dan persyaratan dan ketersediaan barang dirasa sudah lengkap dan memenuhi. Untuk pelayanan program SIPRAJA di desa Suko kabupaten Sidoarjo jam operasional dapat disepakati sewaktu-waktu. Operator dapat bekerja terlepas dari jam kerja. Operator program akan melayani masyarakat melalui SIPRAJA meskipun pada saat jam istirahat bahkan saat sudah dirumah.

“Untuk penanggungjawab aplikasi SIPRAJA, mengapa bapak menunjuk ibu rani hastari selaku kasie TU bukan kasie pelayanan” tanya dari peneliti.

“Mengapa saya menunjuk ibu rani hastari padahal ia sebagai kasie TU, karena saya melihat ibu rani hastari lebih menguasai program berbasis elektronik dan ibu rani sudah menjalankannya dengan baik” ujar bapak kepala desa.

Salah satu SOP yang dijelaskan menurut ibu rani selaku narasumber yakni mengenai SOP Pembayaran dan SOP langkah-langkah penggunaan aplikasi SIPRAJA. Pembayaran yang dimaksudkan adalah biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang menerima pelayanan melalui program SIPRAJA di desa suko Kecamatan Sidoarjo. Biaya menurut (Siregar *et al.*, 2014) [25] menjelaskan bahwa biaya adalah sumber daya keuangan yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan untuk memberikan manfaat sekarang atau di masa depan. Masyarakat penerima layanan melalui program SIPRAJA tidak dipungut biaya sepeser pun, namun ketika masyarakat tidak memiliki printer dan ingin mencetak hasilnya secara mandiri maka biaya pencetakan hasil tersebut harus ditanggung oleh masyarakat. Hal ini dapat diantisipasi oleh pemerintah desa dengan menyampaikan hasilnya langsung kepada masyarakat dan mengambil hasilnya di kantor pemerintah desa suko. SOP bisa dilihat pada gambar 4. Menjelaskan bahwa 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.

Terdapat 2 cara dalam menggunakan program SIPRAJA. Pertama, penggunaan program SIPRAJA melalui andorid. Kedua, penggunaan program SIPRAJA melalui website. Langkah-langkah penggunaan program SIPRAJA seperti yang terdapat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Langkah-langkah penggunaan aplikasi SIPRAJA melalui android dan wibsite

No	SIPRAJA Android	SIPRAJA Website
1	Dowload aplikasi sipraja di google play store	Buka website sipraja <a href="http://www.sipraja.sidoarjokab.go.id">www.sipraja.sidoarjokab.go.id</a>
2	Buka aplikasi pilih daftar lalu masukkan data pribadi	Pilih daftar login
3	Buka email/ sms lihat jika data sudah di approve oleh perangkat desa	Buka email jika data sudah diapprove oleh perangkat desa
4	Buka aplikasi pilih jenis layanan	Login dan pilih jenis layanan
5	Isi form jenis layanan yang dipilih lalu simpan data	Isi form jenis layanan yang dipilih lalu simpan data
6	Pihak desa mengecek dan verifikasi data	Pihak desa mengecek dan verifikasi data
7	Pihak desa TTD danVerifikasi data dari operator desa	Pihak desa TTD danVerifikasi data dari operator desa
8	TTD pihak desa/kecamatan yg sudah di setuju (cetak print data)	TTD pihak desa/kecamatan yg sudah di setuju (cetak print data)

Setelah melakukan penelitian lebih mendalam penulis mendapatkan temuan dalam pembagian tugas pokok fungsi dan kewenangan di pemerintahan desa suko ini yakni penanggung jawab program SIPRAJA melainkan Kasie TU, yang seharusnya adalah Kasie Pelayanan, hal tersebut merupakan kebijakan dari kepala desa karena dirasa Kasie TU yaitu ibu rani dirasa lebih mumpuni dan menguasai program SIPRAJA tersebut.

Temuan diatas juga didukung dengan teori dari (Musaddad A A., & Azhani W K., 2020). yang menjelaskan bahwa Dua karakteristik Yang dapat mengangkat kinerja suatu struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik adalah dengan diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan struktur birokrasi dalam menerapkan Sipraja. 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. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa sudah ditetapkan. Maksudnya adalah hasil yang diajukan dapat di selesaikan sesuai dengan jenis surat dan ketersediaan barang yang diminta, misalnya pengajuan untuk pembuatan KTP baru, lama tidaknya proses pembuatan KTP tersebut tergantung ketersediaan blangko yang ada di kecamatan.

Pada dasarnya, semua aktivitas pemrosesan surat layanan menggunakan prosedur layanan tatap muka, yang terkait erat dengan antrian yang panjang dan kompleks. Hal ini dijelaskan dalam teori Moenier bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui tatap muka secara langsung. Namun dengan adanya inovasi berbasis aplikasi SIPRAJA akan mempermudah dan mempersingkat waktu pelayanan karena dapat diakses secara mandiri di rumah tanpa harus ke kantor pemerintahan desa suko kecamatan sidoarjo.

## VII. SIMPULAN

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.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Karya ilmiah ini dibuat penulis bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 di universitas muhammadiyah sidoarjo. Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membimbing saya dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, serta atas dorongan dan doa yang diberikan kepada saya. Untuk itu saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak H. Sabari, S.H. Selaku kepala desa Suko kecamatan Sidoarjo
2. Ibu Rani Hastari, S.Pd. Selaku Penanggungjawab SIPRAJA Desa Suko Kecamatan Sidoarjo sekaligus narasumber penelitian
3. Semua jajaran perangkat desa yang menangani sipraja. Selaku narasumber penelitian.
4. Masyarakat Desa Suko Kecamatan Sidoarjo. Selaku narasumber penelitian.

## REFERENSI

- [1] Ombudsman, "Laporan Tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia," 2019-2021, p. HAL. 13 (10 Des 2022)
- [2] 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.
- [3] 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.
- [4] Vita Elysia, Ake Wihadanto, S. 2017. Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia, 9, 353–380.
- [5] UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- [6] Bupati No. 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi dan Komuniaksi.
- [7] Keputusan Presiden (KEPPRES) No. 20 Tahun 2006 Tentang E-Government
- [8] Mulyadi (2015), *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta
- [9] 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..
- [10] Slamet Riadi , Anna Sawitri, Suasa (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ALOKASI DANA DESA DI DESA TOLOLE KECAMATAN AMPIBABO KABUPATEN PARIGI MOUTONG. *Jurnal Moderat* 6(3).
- [11] 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.
- [12] 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.
- [13] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*. Bandung: Penerbit Alfabea.
- [14] Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Rosdakarya, 2007, hlm. 102.
- [15] 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.
- [16] Bastaman K., Nawawi A., & Taharudin. (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. 2(2).
- [17] Musaddad A A., & Azhani W K. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai /Inovasi Pelayanan Publik. *Syntax Transformation* , 1(6).
- [18] Mathis R L., & Jackson J H. (2006). *Human Resource Management* (10th ed). Jakarta: *Selemba Empat*.
- [19] Robins S P., & Judge T A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: *Selemba Empat*.
- [20] Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* . Yogyakarta: *Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*.
- [21] 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.
- [22] website [www.sipraja.sidoarjokab.go.id](http://www.sipraja.sidoarjokab.go.id)
- [23] Agustino, L. (2017). *Dasar-dasarkebijakanPublik*. Yogyakarta: Alfa Beta.
- [24] Widodo, Joko. 2010, *Edward III Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.
- [25] Quarter Press. Siregar, Baldrick. 2014. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

**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.*

