



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



IMPLEMENTASI APARATUR DESA KELURAHAN BLURU KIDUL TERHADAP APLIKASI SIPRAJA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

NUKE KENYA AGUSTINA

192020100006

Dosen Pembimbing :
Ahmad Riyad UB. Ph.D

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini sangat membantu permasalahan-permasalahan pemerintahan yang kurang optimal. Dalam permasalahan pemerintahan terutama pelayanan publik tidak cukup hanya dengan reformasi birokrasi, maka dengan eformasi digitalisasi dalam tata kelola administrasi pemerintahan ini adalah suatu pendukung menuju *good governance*. *Publik service* memang diketahui banyak sekali permasalahan dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai sndart pelayanan minimal (SPM). Salah satunya adalah dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan, waktu yg kurang efisien sehingga tidak sesuai ketepatan waktu pelayanan, sistem/ mekanismenya sangat berbelit-belit dan butuh proses panjang, bahkan masyarakat mendapatkan penanganan diskriminasi. Hal tersebut sebagaimana kemajuan teknologi memberikan banyak kemudahan, serta beberapa cara baru untuk melakukan aktivitas manusia. Khususnya dalam bidang pemerintahan.

Dalam tata kelola administrasi pemerintah saat ini menggunakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) untuk menuju *good governance*. Dasar mengenai SPBE ini tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam Peraturan Presiden ini, yang dimaksud dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

PENDAHULUAN

Tabel 2.
Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SIPRAJA Tahun 2020-2022

<u>Tahun</u>	<u>Kepuasan Program SIPRAJA Sangat kurang/ kurang</u>	<u>Kepuasan Program SIPRAJA Cukup/ cukup baik</u>
2020	67 <u>orang</u>	89 <u>orang</u>
2021	155 <u>orang</u>	162 <u>orang</u>
2022	141 <u>orang</u>	283 <u>orang</u>

Sumber : Ulasan Aplikasi SIPRAJA di *Playstore* (2020-2022)

Data tabel tersebut survei membuktikan bahwa kepuasan pelayanan SIPRAJA pada tahun terakhir 2022 kualitas dari segi sistem SIPRAJA mengalami peningkatan. . Dalam Permendagri No 48 Tahun 2015 pasal 5 ayat 2 disebutkan pelaksana teknis di Desa paling banyak terdiri dari 3 (tiga) seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan dan seksi pelayanan, dan paling sedikit 2 (dua) seksi yaitu seksi pemerintahan, serta seksi kesejahteraan dan pelayanan. Pelaksana teknis di Desa di Kantor Desa Bluru Kidul sendiri sudah menjalankan tugas sesuai dengan bagiannya masing-masing dan pada seksi pelayanan di Kantor Desa Bluru Kidul sudah mengikuti era e-government yaitu dengan melayani pelayanan administrasi masyarakat melalui aplikasi Sipraja.

RUMUSAN MASALAH

1. Apa Implementasi Aparatur Desa Bluru Kidul Terhadap Aplikasi SIPRAJA Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan?
2. *Bagaimana* Karakteristik Lembaga dan Rezim yang sedang berkuasa sebagai lingkungan dimana implementasi kebijakan yang dijalankan?
3. Sejauh mana tingkat kepatuhan dan respon para pelaksana dalam menanggapi implementasi kebijakan yang dilakukan?

PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian Novella Lhalauw yang berjudul “Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Masa Pandemi *covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manokwari Provinsi Papua Barat” menunjukkan hasil jika pada masa pandemi *covid-19* pelayanan administrasi kependudukan berpeluang sangat besar mempengaruhi pelayanan diberikan masyarakat menggunakan memanfaatkan teknologi sebagai bentuk inovasi pelayanan di masyarakat Kabupaten Manokwari.

Ihya Mada El-Haq yang berjudul “Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Pemerintahan di Kantor Kebonagung” bahwasanya dalam penelitian ini integritas dengan aplikasi BMW, SIPRAJA, dll. Dalam konektivitas yang ditawarkan oleh pelayanan Desa Kebonagung memang diakui sudah modern, dan mampu mengoperasikan dengan baik dan mampu untuk terus relevan dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini.

M. Husni Tamrin, Sri Umiyati, Deasy Arieffiany, Lunariana Lubis, Arie Ambarwati, Zainal Abidin Achmad yang berjudul “Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar Sebagai Desa Digital” menyatakan bahwasanya menemukan kurang optimalnya SIPRAJA karena rendahnya partisipasi masyarakat dalam memahami konsep cara pengaplikasikan sistem informasi yang telah diluncurkan oleh kabupaten Sidoarjo.

Aditama Azmy Musaddad, WK Faizi Ahzani, Mei Susilowati, Lukman Arif yang berjudul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik” menemukan bahwasannya dalam implementasi SIPRAJA pada dimensi komunikasi masih banyak warga belum mengetahui adanya aplikasi SIPRAJA dikarenakan masih minimnya tindak lanjut dari RT dan RW kepada warga, selain itu permasalahan pada permasalahan teknis sering terjadi.

METODE PENELITIAN

- Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode tersebut dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara secara mendalam kepada tiga orang informan, yaitu Bapak Tri Prasetyo selaku pemimpin di Kantor Kelurahan Bluru Kidul, Ibu Darwatic selaku Seksi Pelayanan Umum dan warga setempat.
- Lokasi penelitian ini dilakukan di Desa Bluru Permai.
- Cara pengumpulan data secara primer dengan cara observasi langsung di Desa Kelurahan Bluru Kidul, melakukan wawancara langsung dengan narasumber yaitu Bapak Tri Prasetyo selaku pemimpin di Kantor Kelurahan Bluru Kidul, Ibu Darwatic selaku Seksi Pelayanan Umum dan warga setempat., dan dokumentasi.
- Analisis data dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada tiga orang informan, yaitu kepada Lurah Kelurahan selaku pemimpin di Kantor Kelurahan Bluru Kidul Kota Sidoarjo Bapak Tri Prasetyo dan Seksi pelayanan umum Ibu Darwatic dan kemudian kepada masyarakat setempat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Desa Kelurahan Bluru Kidul

Kelurahan Desa Bluru Kidul adalah Desa Kecamatan Sidoarjo di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Jumlah penduduk desa 19.353 jiwa yang terdiri dari 9.450 laki-laki dan 9.903 perempuan. Reformasi digitalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan diterapkan di kantor pelayanan Kelurahan BLURU KIDUL Sidoarjo, Kepala desa saat ini adalah bapak Tri Prasetyo atau dipanggil Bapak Tris, sudah dua periode menjabat sebagai kepala desa. Saat wawancara, beliau mengungkapkan bahwa menggunakan SIPRAJA adalah bentuk salah satu karakter kesiapan desa menuju desa mandiri. Desa ini memiliki kantor kelurahan di Jalan Bluru kidul RT 10/RW 5 Dusun Bluru Kidul.

2. Implementasi Aparatur Desa Bluru Kidul Terhadap Aplikasi SIPRAJA Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dalam implementasi SIPRAJA ini penulis menguraikan dengan menggunakan teori Merilee S. Grindle dengan menggunakan tiga indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sebuah program, antara lain yaitu : ***Power, Interest and Strategy of Actor*** (Kekuasaan, kepentingan dan strategi dari aktor yang terlibat).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Power Adanya *power* atau dasar hukum tentang pelayanan publik, maka memberikan inovasi dari dasar dasar pelayanan publik, pemanfaat e government, standart pelayanan publik, kemudian adanya lebih mengutamakan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Adanya desentralisasi dalam dasar hukum ini untuk memberikan inovasi setiap pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan di era 4.0 menuju 5.0 atau digitalisasi public service. Tujuannya untuk mempermudah membentuk delegasi yang mampu mengadakan pengambilan keputusan secara mandiri dan saling bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di setiap daerah masing masing. Power dalam pelayanan adminisrasi di kantor desa bluru kidul merealisasikan inovasi system SIPRAJA untuk pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini lebih praktis dan ekonomis, sehingga desa bluru kidul dapat bersaing dengan desa lainnya untuk menjadi desa mandiri di kabupaten sidoarjo.

B. Interest

Kepentingan kantor Desa Bluru Kidul dalam menerapkan SIPRAJA dilingkungan kerja pemerintahan tingkat desa agar lebih transparan, tidak adanya nepotisme atau diskriminasi orang dalam, sehingga kinerja lebih jujur dan lebih efektif dalam pelayanan admnistrasi kependudukan untuk mengutamakan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Untuk produk layanan melalui SIPRAJA hasil produknya cukup berkualitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

C. Strategy Of Actor

SIPRAJA merupakan pelayanan surat menyurat atau administrasi kependudukan berupa dokumen dan aplikasi SIPRAJA memiliki dua akses secara online yaitu melalui Web SIPRAJA dan Aplikasi SIPRAJA. Dari 16 layanan tersebut dibagi tiga tipe yaitu Tipe Layanan A, Tipe Layanan B dan Tipe Layanan C. Kelebihan layanan SIPRAJA ini adalah masyarakat cukup mengurus lewat android dan prosesnya bisa dipantau secara realtime. Setelah mendapat persetujuan dari Camat atau Kades/Lurah, selanjutnya surat yang diurus sudah bisa diambil dikantor kecamatan/desa/kelurahan dan tidak dikenakan biaya sepeserpun. Sementara itu, keunggulan lainnya masyarakat bisa memantau langsung secara dalam jaringan proses pengajuan suratnya.

Strategi implementasi SIPRAJA yaitu :

- **Sebelum Diterapkan SIPRAJA :** Harus datang ke kantor layanan dan antri, Membawa dokumen/ berkas banyak dan berbelit- belit, Hasil surat yang dibutuhkan tidak langsung jadi karena tidak dapat memantau proses pelayanan, Tidak perlu koneksi internet, Jam 8 sudah menerima pelayanan administrasi kependudukan, Menyediakan fasilitas wifi dalam kantor.
- **Setelah adanya Sistem SIPRAJA di Sidoarjo :** Cukup menggunakan Handphone atau elektronik untuk membuka SIPRAJA dimana saja, Tidak perlu waktu yang lama, Dapat di akses kapan saja, Hasil surat langsung jadi jika syarat terpenuhi dan cetak mandiri, karena dapat memantau proses terjadi, Memerlukan koneksi internet, Jam 4 tutup pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

2. *Institution an Regime Characteristic* (Karakteristik Lembaga dan Rezim yang sedang berkuasa sebagai lingkungan dimana implementasi kebijakan dijalankan)

Sosialisasi dan Komunikasi OPD Kelurahan Bluru Kidul kepada masyarakat dinilai kurang dikarenakan menurut data masih banyak warga belum mengetahui atau menguasai cara penggunaan administrasi kependudukan berupa digitalisasi (SIPRAJA).

Budaya kerja merupakan sekumpulan pola perilaku organisasi atau pegawai secara keseluruhan pada setiap organisasi dalam melakukan aktivitas-aktivitasnya yang menciptakan suatu karakter pegawai. Untuk melakukan pelayanan yang baik maka perilaku organisasi adalah bentuk suatu nilai terwujudnya pelayanan yang baik, responsive, dan berkualitas. Dalam budaya kerja aparatur desa kelurahan bluru kidul sendiri kurangnya sosialisasi dan pendekatan kepada warga dilihat dari penelitian ini dengan masih banyaknya warga yang belum mengetahui sistem SIPRAJA dan juga kurangnya pelatihan dalam cara penggunaannya kepada warga. Terlihat dalam buku laporan pengunjung dikantor kelurahan Bluru Kidul tahun 2021-2022 masih banyak yang melakukan pelayanan secara manual atau konvensional. Karakteristik perangkat desa bluru kidul :

- a. Kurang komunikatif (tidak mengarahkan kepada warga cara penggunaan SIPRAJA)
- b. Kurangnya kualitas memberikan pelayanan (pemberi pelayanan tidak memahami standart pelayanan)
- c. Kurangnya sosialisasi (masih banyaknya yg belum mengetahui SIPRAJA)

HASIL DAN PEMBAHASAN

3. *Compliance and responsiveness* (Sejauh mana tingkat kepatuhan dan respon para pelaksana dalam menanggapi implementasi kebijakan yang dilakukan)

Tabel 6
Laporan Data Pengunjung Kantor Kelurahan Bluru Kidul 2021-2022

Bulan	<u>Tahun 2022</u>	<u>Tahun 2021</u>
Januari	150	169
<u>Februari</u>	130	187
Maret	117	181
April	71	663
Mei	101	136
Juni	166	273
Jully	99	141
Agustus	100	133
September	66	100
Oktober	96	206
November	64	119
<u>Desember</u>	2	117

SUMBER BUKU LAPORAN PENGUNJUNG KELURAHAN BLURU KIDUL 2021-2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 7
Data Pengguna Sistem SIPRAJA Tahun 2020-2022 Kelurahan Bluru Kidul

TAHUN	JUMLAH	BENTUK LAYANAN
2020-2021	1.700 Orang	BPUM 50 Orang, layanan umum 1.650 orang (Surat Keterangan dan Surat Pengantar)
2021-2022	1.700 Orang	BPUM 100 Orang, layanan umum 1.600 orang (Surat Keterangan dan Surat Pengantar)
TOTAL		3.400 Orang

Sumber : Sistem SIPRAJA Kelurahan Bluru Kidul

Kesimpulan

Aplikasi SIPRAJA adalah (sistem pelayanan rakyat sidoarjo) pada bulan februari 2020 direalisasikan meliputi 18 kecamatan dan desa atau kelurahan yang berjumlah 353. Namun, dalam seksi pelayanan masih ditemui masyarakat yang masih mengeluhkan dalam penggunaan pelayanan yang berbasis aplikasi atau online dalam kebutuhan warga karena untuk memperoleh pelayanan yang sederhana masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur penggunaan aplikasi yang dirasa oleh masyarakat sangat sulit. Hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia yang belum paham betul dalam prosedur aparatur desa, kurang pengetahuan dalam wawasan teknologi, sistem yang belum siap sehingga sering terjadi kendali atau sistem eror.

SIPRAJA adalah sebuah program pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki 16 layanan yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu: Tipe Layanan A, diantaranya surat Keterangan, Tipe Layanan B surat pengantar, Tipe Layanan C meliputi surat izin. Sipraja mulai efektif berjalan pada hari Senin (27/7/2020) serentak di 18 kecamatan serta desa/kelurahan, salah satunya di desa Bluru Kidul yang menggunakan SIPRAJA sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Merilee S. Grindle, pengukuran keberhasilan implementasi memiliki tiga variable besar yaitu;

1. Power, interest and strategy of actor (dasar hukum yang kuat, desentralisasi dan untuk menuju smart city maka pelayanan publik menggunakan digital lebih maju dan praktis).
2. Institution an regime characteristic Karakteristik perangkat desa bluru kidul :
 - Kurang komunikatif (tidak mengarahkan kepada warga cara penggunaan SIPRAJA)
 - Kurangnya kualitas memberikan pelayanan (pemberi pelayanan tidak memahami standart pelayanan)
 - Kurangnya sosialisasi (masih banyaknya yg belum mengetahui SIPRAJA)
3. Compliance and responsiveness menurut data laporan pengunjung kantor desa bluru kidul sebanyak 3.587 orang. Menurut data system aplikasi SIPRAJA di kantor desa bluru kidul 3.400 pengguna. Kurang lebih 19.000 penduduk bluru kidul dengan presentase 18% dari hasil layanan administrasi kependudukan lebih banyak menggunakan konvensional.

