

# Implementation of the SIPRAJA Program in Population Administration Services in Bluru Kidul Village Sidoarjo District

## Implementasi Program SIPRAJA Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo

Nuke Kenya Agustina<sup>1)</sup>, Ahmad Riyadh U.B <sup>\*,2)</sup>

Program Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: [keishaagustina25@gmail.com](mailto:keishaagustina25@gmail.com) , [riyadh\\_ub@umsida.ac.id](mailto:riyadh_ub@umsida.ac.id)

**Abstract.** *Abstract. In this study aimed to analyze the Implementation of the SIPRAJA Application Program in Population Administration Services in Bluru Kidul Village, researchers used descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques by conducting interviews, observation, and documentation. Data analysis model namely, 1) data collection. 2) data reduction 3) data presentation or data display 4) drawing conclusions. There are three indicators in Merille S. Grindle's theory, 1. Power, interest, and strategy of actor 2. institution an regime characteristic 3. Compliance and responsiveness. The results of these three indicators are that the program has been running with the goals set by the Population and Civil Registration Service because this public service is intended to facilitate services to the community in managing population administration. In the indicator strategy of actors the implementation of the SIPRAJA program in Bluru Kidul Village provides satisfaction in population administration services in a timely manner, institution an regime characteristic of Bluru Kidul namely the lack of approach in providing socialization so that residents lack participation in using SIPRAJA, compliance and responsiveness percentage of 19% of residents is more many use conventional services due to or limitations in human resources in technology and some services that are not yet available in the system such as marriage certificates and inheritance rights which must use a certificate manually.*

**Keywords – Implementation, SIPRAJA, Service**

**Abstrak.** *Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Program Aplikasi SIPRAJA Dalam Pelayanan Admnistrasi Kependudukan di Desa Bluru Kidul, peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Model analisis data yakni, 1) pengumpulan data. 2) reduksi data 3) penyajian data atau display data 4) penarikan kesimpulan.terdapat tiga indicator dalam teoriMerille S. Grindle, 1. Power, interest, and strategy of actor 2. instituition an regime characteristic 3. Compliance and responsivnes. Hasil dari tiga indicator tersebut yakni program sudah berjalan dengan tujuan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena pelayanan public ini ditujukan untuk mempermudah pelayanan kepasda masyarakat dalam mengurus admnistrasi kependudukasn. Pada indicator strategy of actor implementasi program SIPRAJA di Desa Bluru Kidul memberikan kepuasan dalsam pelayanan admnistrasi kependudukasn dalam ketepatan waktu, institution an regime characteristic Bluru Kidul yaitu kurangnya pendekatan dalam memberikan sosialisasi sehingga warga kurang partisipasi dalam menggunakan SIPRAJA, compliance and responsiveness presentase 19% warga lebih banyak menggunakan pelayanan secara konvensional dikarenakan atau keterbasan dalam sumber daya manusia dalam teknologi dan beberapa pelayanan yang belum tersedia dalam system seperti surat nikah dan hak waris yang harus menggunakan surat keterangan secara manual.*

**Kata Kunci – Implementasi, SIPRAJA, Pelayanan**

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun (Saragih, 2006). Negara dan sistem pemerintahan pada institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Pemerintah daerah juga berperan sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan (Manshuri, 2014). Hal ini karena masyarakat atau organisasi yang berkepentingan tidak bisa memperoleh setiap output layanan yang dikeluarkan pemda dari tempat atau melalui pihak lain. Perkembangan teknologi dan informasi saat ini sangat membantu permasalahan-permasalahan pemerintahan yang kurang optimal. 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. Kemajuan perkembangan teknologi informasi pada saat ini dapat diamati dalam bidang pemerintahan. Pemerintah untuk mengoptimalkan pelayanan masyarakat menyelenggarakan pemerintahan berbasis digital atau e-Government. Dua ciri atau kriteria utama yang harus terdapat pada sistem e-government menurut Sami dalam Darmawan 2015 yakni ketersediaan (*availability*) dan aksesibilitas (*accessibility*). Layanan e-government harus tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu (*non-stop*). Pollit dan Bouckaert (dikutip dari Manurung 2010, hal 189) mendefinisikan Reformasi pelayanan publik adalah perubahan sistematis menyeluruh dan berkesinambungan agar kinerja sector publik semakin baik. Reformasi sector publik mencakup bukan saja unsur organisasi dan manajemen, tetapi juga sumber daya manusia. Perubahan-perubahan tersebut tidak hanya terfokus ada perubahan kuantitas, namun juga kualitas.

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. Penggunaan teknologi oleh pemerintah ini disebut dengan *E-Government*. *E-Government* merupakan suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan adanya teknologi informasi. Pemerintah menggunakan aplikasi berbasis web via internet (*web-based internet application*) untuk menyediakan akses informasi dan layanan pemerintah yang lebih mudah bagi warga negara. *E-government* sendiri sebuah pelayanan pemerintahan berbasis elektronik yang menjadi strategi pelayanan publik untuk mendapatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat yang bertujuan memenuhi standar pelayanan publik. Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi dan Komuniaksi Menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo, dengan tujuan salah satunya adalah meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dalam proses penyelenggaraan pemerintah secara efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas. Program SIPRAJA sebagai pelayanan publik prima lebihpraktis pada tahun 2020 adanya *COVID-19* Pemkab Sidoarjo memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui online, untuk membatasi kerumunan masyarakat berkumpul.

*E-government* memiliki kedudukan sebagai wujud dari reformasi pegawai. *E-government* merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. Bank Dunia memberikan makna mengenai *e-government* yakni pemanfaatan dari adanya teknologi informasi oleh institusi pemerintah melalui *Wide Area Network, Internet, Mobile Computing* yang mampu untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik dari pemerintah kepada masyarakat, dunia bisnis dan instansi pemerintah lainnya serta dapat mengurangi angka korupsi, meningkatkan transparansi, kenyamanan, pertumbuhan pendapatan dan pengurangan biaya. Teknologi informasi dan komunikasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan tranparansi. Oleh karena itu dalam otonomi daerah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan pemerintahan terbuka dengan menerapkan sistem elektronik atau *e-government* karena dalam pelayaan, rakyat dapat mengakses dokumen-dokumen pemerintah dan semua hal dapat dilihat secara transparan, termasuk anggaran publik, dan munculah strategi pelayanan publik. 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*.

*E-government* sendiri sebuah pelayanan pemerintahan berbasis elektronik yang menjadi strategi pelayanan publik untuk mendapatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat yang bertujuan memenuhi standar pelayanan publik. Menurut Permen PAN RB Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 ini ditetapkan dengan pertimbangan :

- a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggaraan [elayanan publik untuk itu perlu ditetapkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. Bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan keadaan sehingga perlu diganti;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi

Kependudukan Secara Daring menimbang :

- Bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru;
- Bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring;
- Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

**Tabel 1.**  
**Pengaduan Masyarakat**

Instansi	Jumlah Laporan	Prosentase
Pemerintah Daerah	2.489	39,70%
Kepolisian	801	12,78%
Pemerintah/Kementerian	700	11,16%
Gabungan Instansi Lainnya	2932	42,36%

Sumber: [\(2017\)">https://ombudsman.go.id](https://ombudsman.go.id)

Dari klasifikasi instansi yang dilaporkan, urutan pertama yang dilaporkan adalah pemerintah daerah mencapai 2.489 laporan dengan prosentase sebanyak 39,70%, kemudian kepolisian dengan jumlah 801 laporan dengan presentase 12,78%, setelah itu instansi pemerintah atau kementerian berjumlah 700 laporan dengan presentase 11,16%. Berdasarkan laporan tersebut, pemerintah daerah berada di posisi pertama dengan jumlah laporan mencapai 2.489 laporan dengan prosentase 39,7% dari keseluruhan laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam hal ini disebabkan buruknya pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah daerah. Dalam permasalahan publik ini maka Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memberikan pelayanan berupa program SIPRAJA sebagai bentuk strategi pelayanan administrasi kependudukan yang sudah direalisasikan di beberapa kecamatan dan tingkat desa. Namun dalam sistem aplikasi mengalami kendala didalam sistemnya seperti susah untuk masuk (*log in*), aplikasi tiba-tiba terhenti, kemudian aplikasi keluar (*log out*) dan mengulangi daftar data ulang. Selain dalam sistem aplikasi, mekanisme OPD Bluru Kidul mengalami kurangnya pendekatan kepada warga dan kurangnya sosialisasi secara tepat sehingga efektivitas SIPRAJA dalam desa ini kurang optimal. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman tentang aplikasi SIPRAJA dan cara penggunaan system SIPRAJA. Implementasi SIPRAJA dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai prestasi atau penghargaan dalam meraih meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan metodologi atau bahkan alat baru dalam pelayanan publik.

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

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

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

Dalam tabel diatas diartikan tingkat kepuasan meningkat pada tahun 2022 sebanyak 283 orang, sedangkan pada tahun 2021 memiliki *likes* kurang puas sebanyak 155 orang pengguna, Bahwa dalam data tabel tersebut survei membuktikan bahwa kepuasan pelayanan SIPRAJA pada tahun terakhir 2022 kualitas dari segi sistem SIPRAJA mengalami peningkatan.

Desa Bluru Kidul adalah desa kecamatan sidoarjo, kabupaten sidoarjo, jawa timur. Jumlah penduduk desa

19.353 jiwa yang terdiri dari 9.045 laki laki dan 9.903 perempuan. Reformasi digitalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan diterapkan di kantor pelayanan desa Bluru Kidul Sidoarjo, Kepala desa saat ini adalah bapak Tri Prasetyo atau dipanggil Bapak Tris. Beliau 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 desa di Jalan Bluru kidul RT 10/RW 5 Dusun Bluru Kidul. Dalam kantor desa ini memberikan berbagai macam Berbagai ruangan dalam kantor desa Bluru Kidul sebagai berikut: 1)kantor Kepala Desa, 2) Ruangkan pekerja pegawai aparatur desa Bluru Kidul, 3) Kantor Pelayanan administrasi kependudukan, 4) Perpustakaan umum desa bluru kidul, 5) Aula. Pemerintah Administrasi Kependudukan Desa di Kantor Desa Kedungpeluk sendiri secara terus menerus melakukan peningkatan, perbaikan, pembangunan dalam upaya membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana teknis di Desa di Kantor Desa Bluru Kidul sendiri sudah menjalankan tugas sesuai denganbagiannya 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. Pemanfaatan teknologi informasi termasuk fasilitas penunjang lainnya yang berwujud sistem teknologi dan informasi dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun pegawai dalam kegiatan administrasi kependudukan cetak mandiri. Aplikasi SIPRAJA adalah (sistem pelayanan rakyat sidoarjo) pada bulan februari 2020 direalisasikan meliputi 18 kecamatan dan desa 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. Aplikasi SIPRAJA terdiri dari 22 pelayanan administrasi kependudukan yang terbagi menjadi tiga bagian yaitu Tipe A untuk surat pengantar, Tipe B untuk surat keterangan dan Tipe C surat izin.

**Tabel 3**  
**Laporan Pelayanan Administrasi Kependudukan Bluru Kidul 2020-2022**

Tahun	Pelayanan SIPRAJA	Pelayanan KONVENSIONAL
2020	900 Orang	-
2021	1.326 Orang	2.425 Orang
2022	1.174 Orang	1.162 Orang
<b>TOTAL</b>	<b>3.400 Orang</b>	<b>3.587 Orang</b>

**Sumber : Laporan SIPRAJA di Desa Bluru Kidul dan Buku Laporan Pengunjung Tahun 2020-2022**

Desa Bluru Kidul terbilang desa yang paling padat di seluruh kecamatan sidoarjo dengan jumlah 19 ribu penduduk. Dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Bluru Kidul menggunakan SIPRAJA. Menurut tabel diatas banyaknya warga menggunakan pelayanan SIPRAJA 3400 jadi 34% untuk waktu kurun 2 tahun dari tahun 2020-2022 dan banyaknya warga yang menggunakan manual atau konvensional 3260 jadi 32% selama setahun terakhir dari 2021- 2022 total dalam penggunaan SIPRAJA dalam pelayanan administrasi kependudukan dari 19.000 penduduk Bluru Kidul dalam kurun selama 3 tahun yaitu hanya mencapai 18%. Tujuan implementasi SIPRAJA untuk pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIPRAJA lebih mudah dan terstruktur, sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk dapat mengaksesnya secara mandiri. Di sisi lain masyarakat banyak yang masih belum siap untuk menerima perubahan sistem dari konvensional menuju digital sehingga masih masyarakat yang masih kurang paham dalam prosedur penggunaan aplikasi SIPRAJA. Dalam hal ini pemerintah untuk terus melakukan pengembangan dengan tujuan untuk membuat pelayanan menjadi lebih baik lagi dari waktu ke waktu. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan melakukan kerjasama antar sumberdaya manusia yang mumpuni atau ahli bidang pelayanan agar pelayanan yang sudah dibuat dapat bertahan lama karena dirasakan manfaatnya, kemudahan, efektif, efisien dan tidak membutuhkan banyak waktu. Berdasarkan hasil temuan dilapangan mengenai Sistem Pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo "SIPRAJA" di Desa Bluru Kidul adalah adanya perubahan sistem manual menuju sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya kondisi masyarakat yang belum siap dengan perubahan tersebut. Tujuan SIPRAJA untuk dapat memberikan kemudahan serta perubahan yang baik dalam suatu pelayanan yang dirasa berhasil karena adanya perubahan sistem dan prosedur yang lebih mudah, cepat, serta efektif dan efisien. Sosialisasi terhadap masyarakat sangat diperlukan guna membantu mencapai pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan. Namun dalam sistem aplikasi mengalami kendala didalam sistemnya seperti susah untuk *log-in*, aplikasi tiba-tiba terhenti, kemudian aplikasi *log-out* dan mengulangi daftar data ulang.

Selain dalam sistem aplikasi, mekanisme OPD Bluru Kidul mengalami kurangnya pendekatan kepada warga dan kurangnya sosialisasi secara tepat sehingga efektivitas SIPRAJA dalam desa ini kurang optimal, kurangnya pemahaman tentang aplikasi SIPRAJA dan cara Penggunaan sistem SIPRAJA juga salah satu kendala sebagai penghambat implementasi SIPRAJA. Dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai prestasi, atau penghargaan dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, atau bahkan alat baru dalam pelayanan publik untuk mencapai kepuasan pelayanan administrasi kependudukan di Sidoarjo Jawa Timur.

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya, yakni terkait dengan strategi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi Covid-19. 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 pelayanan di masyarakat Kabupaten Manokwari.

Penelitian berikutnya yaitu dari 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. Penelitian berikutnya yaitu dari, M. Husni Tamrin, Sri Umiyati, Deasy Ariefiany, 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 pengaplikasian sistem informasi yang telah diluncurkan oleh kabupaten Sidoarjo. Penelitian berikutnya yaitu dari Aditama Azmy Musaddad, WK Faizi Ahzani, Mei Susilowati, Lukman Arif yang berjudul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai 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. Dalam permasalahan publik ini maka PemKab Sidoarjo memberikan pelayanan berupa program SIPRAJA sebagai bentuk strategi pelayanan administrasi kependudukan yang sudah direalisasikan di beberapa kecamatan dan tingkat desa.

## II. METODE

Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Strauss dan Corbin (2003:4) menguraikan penelitian deskriptif sebagai penelitian dalam metode deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara melakukan pembacaan, menguraikan, menginterpretasi untuk ditemukan sebuah kesimpulan dalam bentuk tulisan yang sistematis. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian yang menggunakan metode *field note*, dan *interview guide*. Dalam jurnal ini data dianalisa dan dideskripsikan secara kualitatif, yaitu menjelaskan terkait upaya strategi pelayanan publik di Desa Bluru Kidul Sidoarjo dan menguraikan tentang kendala atau permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat di Desa Bluru Kidul Sidoarjo. Fokus penelitian Menurut Merilee S. Grindle, pengukuran keberhasilan implementasi memiliki tiga indikator besar yaitu, 1. *Power, interest and strategy of actor* (Kekuasaan, Kepentingan dan Strategi dari aktor yang terlibat), 2. *Institution an regime characteristic* (Karakteristik Lembaga, dan Rezim yang sedang berkuasa sebagai lingkungan dimana implementasi kebijakan dijalankan), 3. *Compliance and responsiveness* (Sejauh mana tingkat kepatuhan dan respon para pelaksana dalam menanggapi implementasi kebijakan yang dilakukan). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data menurut Milles dan Hubberman mengungkapkan bahwa ada 4 (empat) kegiatan untuk menganalisis penelitian kualitatif yakni 1) pengumpulan data merupakan tahap pengumpulan data melalui tahapan wawancara, observasi, dokumentasi, dan diskusi terfokus (FGD). 2) reduksi data merupakan proses pemilihan, memusatkan perhatian pada penyaringan, penyamarataan, serta modifikasi dari data asli temuan dalam draf di lapangan. 3) penyajian data atau display data. Penyajian data merupakan proses penyusunan data, pada akhirnya peluang terjadinya penarikan kesimpulan serta pengambilan keputusan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif dalam bentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan dan diagram. 4) penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan bentuk penyimpulan dari seluruh data sesuai dengan hasil penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah yang ditemukan oleh peneliti

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Implementasi Program SIPRAJA Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bluru Kidul

Latar belakang program SIPRAJA adalah dalam rangka upaya upaya percepatan pelayanan publik, dan tidak menimbulkan pemborosan bagi sisi pemerintah sebagai pelayan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sebuah implementasi dari program Peraturan bupati sidoarjo nomor 46 tahun 2018 tentang tata kelola teknologi informasi dan komunikasi menuju smart city. Bupati Sidoarjo juga mengukuhkan 784 operator SiPraja yang sebelumnya sudah mendapatkan pelatihan khusus untuk melayani warga sidoarjo. SIPRAJA adalah sebuah program pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki 16 layanan yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu :

- a) **Tipe Layanan A**, diantaranya surat keterangan lahir, surat kematian, Surat Keterangan (SK) tidak mampu dari desa, SK biodata penduduk, SK umum dari desa dan SK domisili usaha.
- b) **Tipe Layanan B**, untuk layanan cetak mandiri, diantaranya surat pengantar SKCK, surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat keterangan pindah, surat keterangan umum kecamatan (untuk rumah sakit, untuk keringanan PLN, untuk dinas sosial dan untuk keringanan biaya pendidikan), SKTM kecamatan. Dan yang terakhir layanan cetak mandiri
- c) **Tipe Layanan C**, meliputi surat izin usaha mikro kecil, surat izin mendirikan bangunan (IMB) 200m<sup>2</sup>, IMB diatas 200m<sup>2</sup> atau dua lantai maksimal 400m<sup>2</sup> kartu AK1, IUMK baru, IUMK perpanjangan, IUMK perubahan dan TDU Mikro, kartu pencari kerja. Layanan cetak mandiri Sipraja mulai efektif berjalan pada hari Senin (27/7/2020) serentak di 18 kecamatan serta desa untuk mendapatkan aplikasi layanan.

Kemudian tata cara dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA ada dua yaitu dengan cara melalui aplikasi dan website. Tata cara pelayanan yang harus ditempuh Menurut (Maryati, 2008) prosedur merupakan serangkaian tahapan- tahapan atau urutan dari langkah-langkah kerja yang saling berkaitan atau berhubungan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Ada dua tata cara dalam mengakses SIPRAJA yaitu:

- a) Ketik website <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>
- b) Download di playstore aplikasi SIPRAJA

Jika sudah membuka website atau download aplikasi SIPRAJA, lalu mengikuti langkah sesuai prosedur yang ditentukan dan pilih salah satu menu pilihan layanan A, tipe B, dan tipe C sesuai diskriptif diatas dan pilih menu tipe yang dibutuhkan. Salah satu implementasi SIPRAJA adalah Desa Bluru Kidul yang dimana desa ini tergolongterpadat penduduknya sekabupaten Sidoarjo. 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 :

#### 1. *Power, Interest and Strategy of Actor (Kekuasaan, kepentingan dan strategi dari aktor yang terlibat).*

A. **POWER** dalam implementasi SIPRAJA didasarkan pada hukum sebagai berikut :

- a) Pemanfaatan *e-government* telah diamanatkan oleh pemerintah kabupaten sidoarjo melalui peraturan bupati sidoarjo Nomor 46 tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju *smart city* di Kabupaten Sidoarjo.
- b) Peraturan Bupati nomor 22 tahun 2020 tentang pelimpahan sebagai kewenangan Bupati kepada Camat
- c) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- d) Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi dan Komuniaksi Menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo, dengan tujuan salah satunya adalah meningkatkan mutu pelayanan publikmelalui pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi)
- e) Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 menjelaskan bahwa tujuan pembangunan desa adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa dan kualitas hidup manusia serta penanggulangan kemiskinan melalui pemenuhan kebutuhan dasar, pembangunan sarana dan prasarana desa, pengembangan potensi ekonomi lokal, serta pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan secara berkelanjutan.
- f) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- g) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 2014 tentang Dana Desa yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara

Adanya *power* atau dasar hukum tentang pelayanan publik, maka memberikan pelayanan dari dasar-dasar pelayanan publik, pemanfaat *e-government*, standart pelayanan publik, kemudian adanya lebih mengutamakan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Seperti yang disampaikan Bapak Tris selaku Kepala Desa Bluru Kidul mengenai power dalam implementasi SIPRAJA yaitu “ *karena tujuannya dan fokus Desa Bluru Kidul adalah satu langkah desa maju menuju desa mandiri dengan menggunakan sistem aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan surat menyurat*” (Wawancara dilakukan 12 Juli 2022). Adanya desentralisasi dalam

dasar hukum ini untuk memberikan pelayanan 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 administrasi di desa bluru kidul merealisasikan 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. Pada masa pandemi covid-19 pelayanan administrasi kependudukan berpeluang sangat besar mempengaruhi pelayanan diberikan masyarakat menggunakan memanfaatkan teknologi sebagai bentuk pelayanan di masyarakat di Desa Bluru Kidul. Dalam keadaan masa pandemi menjadikan power ini sebagai pendukung dalam hal pelayanan di desa Bluru Kidul.

### **B. Interest**

Keperentingan 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 administrasi kependudukan untuk mengutamakan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Untuk produk layanan melalui SIPRAJA hasil produknya cukup berkualitas. Semua dapat dilakukan secara instan dan akurat dan mencegah adanya pungli. Era 4.0 menuju 5.0 kondisi harus berkembang digitalisasi sebagai kinerja pemerintahan lebih transparan dan terbuka. Kemudian pelimpahan wewenang atau yang disebut desentralisasi memberikan hak kepada pemerintah desa tanpa melalui kecamatan dapat membantu pelayanan administrasi kependudukan secara ringkas dalam pengajuan dokumen pelayanan yang tersedia lebih praktis. Wabah Virus Covid-19 Saat kondisi COVID-19 memaksa warga untuk segala pelayanan dan aktivitas dengan bertatap diganti dengan secara online karena adanya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Namun kondisi wabah tersebut tidak dapat dipungkiri salah satu pendukung, dan kompetensi pelayanan publik. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Tris selaku kepala desa Bluru Kidul mengenai dilakukannya SIPRAJA di Desa Bluru Kidul yaitu : *“ya SIPRAJA ini dilakukan untuk bersaing dengan desa-desa lainnya ya dikarenakan Desa Bluru ini ingin menjadi desa maju menuju mandiri mbak dan kita termasuk desa terbaik dalam pengelolaan pelayanan SIPRAJA pada tahun 2021 dan diberi penghargaan oleh bupati ”* (Wawancara dilakukan 12 Juli 2022). Keperentingan implementasi SIPRAJA di Desa Bluru Kidul yaitu, mempermudah pelayanan dan lebih praktis, adanya pandemi *covid-19* memberikan peluang yang cukup besar untuk mengimplementasikan SIPRAJA di Desa Bluru Kidul dikarenakan adanya WFH (*Work From Home*) dan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), dan dapat bersaing dengan desa-desa lainnya untuk menuju desa mandiri.

### **C. Strategy Of Actor**

Menjadikan Desa Bluru Kidul desa maju menuju mandiri. Pemerintahan desa tingkat Kelurahan di Bluru Kidul memiliki struktur organisasi yang memberikan hasil lebih maksimal. Rotasi juga diterapkan agar dapat memberikan tambahan wawasan, pengalaman dan melengkapi kompetitif kemampuan pekerja dalam kinerja menciptakan good governance dalam pelayanan publik, strategi SIPRAJA adalah bentuk penyederhanaan dalam prosedur pelayanan administrasi dengan layanan cetak mandiri. Pemanfaatan teknologi informasi termasuk fasilitas penunjang lainnya yang berwujud sistem teknologi dan informasi dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun pegawai dalam kegiatan administrasi kependudukan secara mandiri. Sistem SIPRAJA memiliki 16 layanan yang dapat dicetak secara mandiri oleh pemohon hanya dengan mengurus melalui aplikasi online SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo).

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. Dengan layanan lacak dokumen pada SIPRAJA masyarakat bisa memantau langsung posisi surat yang diurus lewat android. Bisa juga dengan cara mandiri, Jika surat sudah selesai ditandatangani secara elektronik oleh camat atau kepala desa maka pemohon akan menerima notifikasi yang dikirim ke pemohon berupa SMS masking SIPRAJA dan email sipraja selanjutnya masyarakat tinggal mencetak mandiri di rumahnya, namun dengan cara ini warga akan mengeluarkan dana untuk mencetak dokumennya. Jadi adanya penerapan SIPRAJA dan cetak bisa ambil dokumen ke kantor layanan lebih ekonomis. OPD sudah

mendapatkan pelatihan khusus untuk melayani warga. Memiliki sinyal yang cukup baik untuk melakukan system berbasis online, rata-rata aplikasi online layanan sudah diterima oleh warga dan banyak juga inovasi baru dalam pelayanan publik untuk menciptakan produk public service.

Berikut penyebaran informasi dalam strategi menuju Desa Mandiri di Bluru Kidul berdasarkan hasil wawancara Bersama Bapak Tri Prasetyo atau disebut dengan Pak Tris selaku Kepala Desa Bluru Kidul. “*yang pertama pelayanan secara surat menyurat yang dilakukan oleh aplikasi SIPRAJA, aplikasi SIPRAJA melayani surat keterangan umum, surat kematian dan surat polisi. Didalam aplikasi sudah ada persyaratan yang ditentukan hanya untuk beberapa surat seperti surat keterangan umum.*” (Wawancara dilakukan 12 Juli 2022). Bahwa pemanfaatan teknologi ini sebagai media informasi merupakan sebuah pencapaian karena segala hal yang berhubungan dengan informasi dapat diakses secara digital dengan mudah menggunakan internet. Dan hal ini juga dialami oleh Pemerintahan di Kantor Kebonagung di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut sebagaimana penelitian terdahulu dari Ihya Mada El-Ihya menunjukkan bawah Pemerintah Desa Kebonagung merupakan salah satu dari sekian banyak instansi yang juga ikut menerapkan teknologi sebagai media informasi dan kegiatan birokrasi lain-lainnya. Dalam penelitian ini Kabupaten Kebonagung berintegritas menggunakan 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.

Prasarana dalam kantor pelayanan sangat baik dengan tersedianya komputer kurang lebih enam unit dan juga aparatur sebagai pelayanan administrasi sangat cukup sesuai tugas pokok pegawai sehingga tidak adanya antrian Panjang, wifi dalam kantor pelayanan membuat pengurusan pelayanan semakin efisiensi waktu, praktis dan ekonomis. *Strategy Of Actor* desa bluru kidul yaitu, jam buka pelayanan yang *ontime* yaitu buka pukul 8 hingga pukul 4 sore, adanya sosialisasi pada saat pandemi kepada RT dan RW setempat untuk menggunakan aplikasi SIPRAJA dan memberikan kepuasan pelayanan dengan ketepatan waktu.

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

Berkaitan dengan proses-proses perubahan kebiasaan, norma, nilai, dan kebiasaan yang tercemar dalam melayani masyarakat. Pengaruh dalam pengembangan budaya kerja adalah mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan kepuasan masyarakat, yang mampu memberikan citra organisasi dikatakan maju dan baik. Sehingga masyarakat merasa dihargai tanpa adanya diskriminasi dan juga merasa aman dan percaya untuk terus melakukan wujud Kerjasama dengan organisasi pelayanan publik. Untuk melakukan pelayanan yang baik maka perilaku organisasi adalah bentuk suatu nilai terwujudnya pelayanan yang baik, responsive, dan berkualitas, dan juga efektivitas dalam program tersebut memberikan perubahan lebih baik terhadap pelayanan administrasi kependudukan lebih prima, dalam pencapaian implementasi program SIPRAJA juga memerlukan dukungan dari masyarakat dengan berpartisipasi menggunakan pelayanan SIPRAJA. Pengukuran kinerja instansi pemerintah adalah alat dalam manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengambilan suatu keputusan, serta akuntabilitas yang digunakan untuk penilaian keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Sehingga dengan hasil dari pengukuran tersebut mampu menunjukkan tingkat terwujudnya visi dan misi pemerintahan yang sedang berlaku. Berikut penyebaran informasi mengenai karakteristik dalam implementasi SIPRAJA berdasarkan hasil wawancara Bersama Bapak Tri Prasetyo atau disebut dengan Pak Tris selaku Kepala Desa Bluru Kidul yaitu “*ya kita melakukan yang terbaik dengan mengikuti perkembangan digital seperti surat menyurat kita menggunakan system aplikasi SIPRAJA dan memang di akui bahwa desa Bluru Kidul ini berkembang lebih maju*” (Wawancara dilakukan 12 Juli 2022).

Semakin lama perkembangan instansi pemerintah semakin pesat perkembangannya, baik pada tingkat pusat maupun daerah. Tetapi hal tersebut mengakibatkan timbulnya fenomena semakin menguatnya tuntutan akuntabilitas publik dan adanya transparansi dari pemerintah. Sehingga pemerintah daerah dirasa perlu memerhatikan kinerja pengelolaan keuangan daerah agar dalam pelaksanaannya mampu berjalan secara efektif dan efisien serta ekonomis dan memenuhi prinsip value for money (VFM) dimana mendukung pula adanya akuntabilitas, keadilan dan transparansi yang mendorong pertumbuhan ekonomi mandiri bagi daerah tersebut. Apabila suatu daerah memiliki kemampuan keuangan untuk melakukan pembiayaan pelaksanaan otonomi daerah, maka daerah tersebut dapat dikatakan memiliki kinerja keuangan yang baik. siap menerapkan SIPRAJA. Bahkan Pemerintah daerah Sidoarjo termasuk gerakan 100 *smart city* dan SIPRAJA masuk dalam kategori Top 30 pelayanan publik terbaik sejatim, namun dalam implementasi dalam data laporan masih belum efektif dalam penerapannya dikarenakan sistem dan juga partisipasi warga dalam penggunaan SIPRAJA dan minimnya sosialisasi sehingga masih banyak yang melakukan pelayanan secara konvensional.

Implementasi perangkat desa Bluru Kidul dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat setempat untuk merealisasikan SIPRAJA, ). Sosialisasi dan Komunikasi



OPD Desa Bluru Kidul kepada masyarakat dinilai kurang dikarenakan menurut data masih banyak warga belum mengetahui atau menguasai cara penggunaan administrasi kependudukan berupa digitalisasi (SIPRAJA). Desa Bluru Kidul adalah salah satu desa yang menggunakan reformasi digitalisasi sebagai administrasi pelayanan kependudukan dan sebagai bentuk desa maju menuju mandiri. Menurut Bapak Tris selaku Kepala Desa di Bluru Kidul mengimplementasikan SIPRAJA sebagai bentuk standart pelayanan public. Sesuai keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 sekurang-kurangnya meliputi Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan. Kompetensi petugas pelayanan). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh 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 mengaplikasikan sistem informasi yang telah diluncurkan oleh kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan pengamatan di atas sangat penting bagi perangkat desa melakukan sosialisasi terhadap masyarakat desa mengenai program aplikasi SIPRAJA sebagai pelayanan masyarakat agar mereka bisa mengetahui bagaimana kinerja aplikasi tersebut dan mereka dapat menggunakannya dengan baik. kurangnya pendekatan juga mempengaruhi keberhasilan implementasi program 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 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 Desa 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)

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

Kepatuhan, dilihat dari standart kepuasan pelayanan publik dari implementasi SIPRAJA di Desa Bluru Kidul melalui data tingkat segi kepuasan sistem aplikasi SIPRAJA sangat kurang dikarenakan system yang sering error dan banyaknya warga yang belum siap akan teknologi dan pelayanan digital, kemudian aplikasi sistem yang belum siap mempengaruhi penggunaan sering adanya kendala, sehingga memberikan respon an tingkat kepatuhan akan program SIPRAJA menjadi kurang efektif dikarenakan masih menerima pelayanan manual/konvensional, dilihat dari data laporan pengunjung Desa Bluru Kidul. Seperti yang disampaikan oleh Pak Tris selaku Kepala Desa Bluru Kidul mengenai tingkat kepatuhan dan respon para pelaksana sebagai berikut :

*" ya mbak, emang ada surat menyurat yang masih manual mba seperti ahli waris dan surat nikah dan warga memang diharuskan datang langsung ke kantor desa Bluru "* (Wawancara dilakukan 12 Juli 2022).

**Tabel 6**  
**Laporan Data Pengunjung Kantor Desa Bluru Kidul 2021-2022**

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

<b>Desember</b>	<b>117</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.425</b>	<b>1.162</b>

SUMBER BUKU LAPORAN PENGUNJUNG DESA BLURU KIDUL 2021-2022

Dalam Tabel 6 diketahui bahwa pelayanan konvensional dengan pengunjung terbanyak ada pada tahun 2021 sebanyak 2.425 orang dan tahun 2022 sebanyak 1.162 orang datang dikantor pelayanan desa bluru kidul. Implementasi SIPRAJA kurang efektif sehingga masih banyak warga melakukan pelayanan administrasi kependudukan yang memilih pelayanan secara konvensional. Kurangnya optimal dalam program SIPRAJA sendiri bukan hanya dari sistem aplikasi saja namun dari sisi mekanisme organisasi perangkat daerah (OPD) juga perlu diperbaiki dalam implementasi pelayanan dalam kultur, komunikasi/pendekatan & sosialisasi. Namun dalam laporan tersebut memenuhi kepatuhan dalam penerapan SIPRAJA terlihat dari bulan desember mengalami penurunan pelayanan manual.

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

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>BENTUK LAYANAN</b>
2020	900 Orang	BPUM 24 Orang, layanan umum 876 orang (Surat Keterangan dan Surat Pengantar)
2021	1.326 Orang	BPUM 68 Orang, layanan umum 1.258 orang (Surat Keterangan dan Surat Pengantar)
2022	1.174 Orang	BPUM 35 Orang, layanan umum 1.139 orang (Surat Keterangan dan Surat Pengantar)
<b>TOTAL</b>	<b>3.400 Orang</b>	<b>3.400 Orang</b>

Sumber : Sistem SIPRAJA Desa Bluru Kidul

Menurut Tabel 7 diatas bahwa banyak warga menggunakan sistem SIPRAJA dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah 3.400 orang dari tahun 2020-2022. Dalam tabel tersebut paling banyak warga menggunakan sistem layanan Surat pengantar dan Surat keterangan. Dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Bluru Kidul menggunakan SIPRAJA menurut tabel diatas banyaknya warga menggunakan pelayanan SIPRAJA 3400 dalam waktu kurun 2 tahun dari tahun 2020-2022 dan banyaknya warga yang menggunakan manual atau konvensional 3.587 jadi 19% selama setahun terakhir dari 2021-2022 dari 19.000 penduduk dan total dalam penggunaan SIPRAJA dalam pelayanan administrasi kependudukan dari 19.000 penduduk Bluru Kidul dalam kurun selama 3 tahun yaitu hanya mencapai 18%. Dari angka presente tersebut belum termasuk dalam minim kepatuhan implementasi SIPRAJA karena terbilang masih sedikit yang menggunakan SIPRAJA di Desa Bluru Kidul. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang berjudul "Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Masa Pandemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manokwari Provinsi Papua Barat" oleh penulis Novella Lhalauw menunjukkan hasil jika pada masa pandemi covid-19 pelayanan administrasi kependudukan berpotensi sangat besar mempengaruhi pelayanan diberikan masyarakat menggunakan memanfaatkan teknologi sebagai bentuk pelayanan di masyarakat Kabupaten Manokwari.

Menurut data diatas responsive dan complains perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa bluru kidul kurang responsive dikarenakan masih banyaknya warga yang belum mengetahui system SIPRAJA dan cara penggunaan SIPRAJA. Sedangkan responsive perangkat desa adanya system SIPRAJA sejauh ini dijadikan sebagai pelayanan untuk memberikan pelayanan prima yang lebihpraktis dan ekonomis.

#### IV. SIMPULAN

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). 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. Sebuah implementasi dari program Peraturan bupati sidoarjo nomor 46 tahun 2018 tentang tata kelola teknologi informasi dan komunikasi menuju smart city. Pengukuran keberhasilan implementasi memiliki tiga indikator besar yaitu *Power* (dasar hukum yang kuat, desentralisasi dan untuk menuju *smart city* maka pelayanan publik

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

menggunakan digital lebih maju dan praktis), *interest* (Kepentingan implementasi SIPRAJA di Desa Bluru Kidul yaitu, mempermudah pelayanan dan lebih praktis, adanya pandemi covid-19 memberikan peluang yang cukup besar untuk mengimplementasikan SIPRAJA di Desa Bluru Kidul dikarenakan adanya WFH (Work From Home) dan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), dan dapat bersaing dengan desa-desa lainnya untuk menuju desa mandiri), *and strategy of actor* (Jam buka pelayanan yang *ontime* yaitu buka pukul 8 hingga pukul 4 sore, adanya sosialisasi pada saat pandemi kepada RT dan RW setempat untuk menggunakan aplikasi SIPRAJA dan memberikan kepuasan pelayanan dengan ketepatan waktu). *Institution an regime characteristic* yaitu kurangnya kualitas memberikan pelayanan (pemberi pelayanan tidak memahami standart pelayanan) Kurangnya sosialisasi (masih banyaknya yang belum mengerti) *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 lebihbanyak menggunakan konvensional. Menurut tabel Tabel 6 Laporan Data Pengunjung Kantor Desa Bluru Kidul 2021-2022 diketahui bahwa pelayanan konvensional dengan pengunjung terbanyak ada pada tahun 2021 sebanyak 2.425 orang dan tahun 2022 sebanyak 1.162 orang datang dikantor pelayanan di Desa Bluru Kidul. Menurut Tabel 7 Data Pengguna Sistem SIPRAJA Tahun 2020-2022 Desa Bluru Kidul bahwa banyak warga menggunakan sistem SIPRAJA dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah 3.400 orang dari tahun 2020-2022. Dalam tabel tersebut paling banyak warga menggunakan sistem layanan Surat pengantar dan Surat keterangan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kepala Desa Pak Tri Prasetya Desa Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur dan Ibu Darwatik yang telah memberikan izin dalam penelitian ini, membantu melengkapi informasi, memberikan data dan menjadi informan dalam menyelesaikan penelitian ini.

### REFERENSI

- [1] Anggraeni, A., & Rahaju, T. (2022). EVALUASI PROGRAM BERKAS MLAKU DEWE (BMW) PADA PELAYANAN BIDANG ADMINISTRASI DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, 287-296.
- [2] Aprianty, Dian Rachma (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, No. 4 Vol. 4. Hal 1594.
- [3] Ekon.go.id. 16 Juni 2020. Transformasi Digital yang Inklusif Turut Percepat Pembangunan Berkelanjutan. Diakses Pada 22 November 2022, dari <https://ekon.go.id/publikasi/detail/330/transformasi-digital-yang-inklusif-turut-percepat-pembangunan-berkelanjutan>
- [4] El-Haq, I. M. (2022). PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM BIROKRASI PUBLIK DI KANTOR DESA KEBONAGUNG. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 2(04), 99-104.
- [5] Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Publika*, 2(3).
- [6] Gramedia.com. Pengertian Stakeholder: Jenis-jenis, Peran dan Fungsinya. Diakses Pada 22 November 2022, dari <https://www.gramedia.com/literasi/stakeholder/>
- [7] Ihalauw, N. (2022). STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT (Doctoral dissertation, IPDN).
- [8] Kompasiana.com. 7 November 2022. Perkembangan Era Digital Serta Dampaknya Bagi Masyarakat. Diakses Pada 22 November 2022, dari <https://www.kompasiana.com/nissyaar/618804b8ffe7b52428212032/perkembangan-era-digital-s-erta-dampaknya-bagi-masyarakat>

- [9] Maharani, O. A. W. N. (2016). PELAYANAN RSUD SIDOARJO TERHADAP PESERTA BPJS-KESEHATAN PBI DALAM RANGKA MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN SOSIAL. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*, 3(4).
- [10] Ma'rufah, K. D., & Sholichah, N. (2018). Implementasi Program BMW (Berkas Mlaku Dewe) Dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Implementasi Program BMW (Berkas Mlaku Dewe) Dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo*, 2(2).
- [11] [Jatim.kemenag.go.id](https://jatim.kemenag.go.id). 30 Desember 2021. Mengenal Sipraja, Inovasi Pemkab Sidoarjo Sinergi dengan Kementerian Agama. Diakses Pada 15 Desember 2022, dari <https://jatim.kemenag.go.id/berita/526754/mengenal-sipraja-inovasi-pemkab-sidoarjo-sinergi-dengan-kementerian-agama>.
- [12] [M.liputan6.com](https://m.liputan6.com). 28 Juli 2020. Pakai Aplikasi Sipraja, Pemohon Dapat Cetak Mandiri 22 Layanan dan Izin di Sidoarjo. Diakses Pada 21 November 2022, dari <https://m.liputan6.com/surabaya/read/4316609/pakai-aplikasi-sipraja-pemohon-dapat-cetak-mandiri-22-layanan-dan-izin-di-sidoarjo>
- [13] Musaddad, A. A., Ahzani, W. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213.
- [14] Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). INOVASI PELAYANAN “SI CANTIK”(CEPAT, ANTAR, DOKUMEN, GRATIS, KE RUMAH) DI KECAMATAN KRIAN KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, 269-284.
- [15] Riswati, R. (2021). IMPLEMENTASI TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH BERBASIS DIGITALISASI TEKNOLOGI DI INDONESIA. *Jurnal Media Birokrasi*, 1-15.
- [16] Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194-211.
- [17] Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- [18] Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik dan Good Governance*.
- [19] Tamrin, M. H., Umiyati, S., Arieffiani, D., Lubis, L., Ambarwati, A., & Achmad, Z. A. (2022). Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital. *JPP IPTEK (Jurnal Pengabdian dan Penerapan IPTEK)*, 6(2), 127-134.
- [20] Walida, J., & Choiriyah, I. U. (2022). Innovation System in the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Sidoarjo Regency. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 12, 10-21070
- [21] Musaddad, Azmy Aditama, Hzani, Faizin W.K. , Susilowati, Mei , Arif, Lukman (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik.