

# Jurnal Nuke kenya Agustina.pdf

*by*

---

**Submission date:** 03-Aug-2023 01:11PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2140725738

**File name:** Jurnal Nuke kenya Agustina.pdf (487.91K)

**Word count:** 7470

**Character count:** 50043

## Implementation of Village Apparatus in Bluru Kidul Village on SIPRAJA Application in Population Administration Services

### Implementasi Aparatur Desa Kelurahan Bluru Kidul Terhadap Aplikasi SIPRAJA Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

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.** *In governance administration, the government currently uses an electronic-based government system (SPBE) to achieve good governance. Public service strategy to get community customer satisfaction or meet public service standards. Bluru Kidul Village is considered the most densely populated village in all of Sidoarjo sub-districts with a population of 19 thousand. In implementing population administration services in Bluru Kidul using SIPRAJA, it became optimal after the 2020 pandemic because large-scale social restrictions became a force in the implementation of SIPRAJA. The focus and purpose of this research is the implementation of the SIPRAJA program at the Bluru Kidul village office in terms of community readiness or HR (human resources), quality and quantity of village officials and also the era of digitalization of public services. This study uses qualitative research methods, and uses theory. According to Merilee S. Grindle, the measurement of implementation success has three major variables, namely; 1. Power, interest and strategy of actors, 2. Institutional regime characteristics, 3. Compliance and responsiveness according to data reports on visitors to the Bluru Kidul village office, as many as 3,587 people. According to data from the SIPRAJA application system at the Bluru Kidul village office, 3,400 users. Approximately 19,000 residents of Bluru Kidul with a percentage of 18% of the results of population administration services use conventional services. In the results of this study the SIPRAJA program in Bluru Kidul Village was not optimal because the results of data on population administration service reports provided conventional services were more than online services (SIPRAJA).*

**Keywords – Implementation, SIPRAJA, E-Government**

**Abstrak.** *Dalam tata kelola administrasi pemerintah saat ini menggunakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) untuk menuju good governance. Strategi pelayanan publik untuk mendapatkan kepuasan pelanggan masyarakat atau memenuhi standar pelayanan publik. 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, dan menjadi optimal ketika pasca pandemi 2020 dikarenakan pembatasan social berskala besar menjadi sebuah power dalam implementasi SIPRAJA. Fokus dan tujuan penelitian ini adalah implementasi program SIPRAJA di kantor desa Bluru Kidul dari segi kesiapan masyarakat atau SDM (sumber daya manusia), kualitas dan kuantitas perangkat desa dan juga era digitalisasi public service. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dan menggunakan teori Menurut Merilee S. Grindle, pengukuran keberhasilan implementasi memiliki tiga variable besar yaitu; 1. Power, interest and strategy of actor, 2. Institution an regime characteristic, 3. Compliance and responsiveness menurut data laporan pengunjung kantor desa bluru kidul sebanyak 3.587 orang. Menurut data sistem 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. Dalam hasil penelitian ini program SIPRAJA di Desa Bluru Kidul kurang optimal dikarenakan dari hasil data laporan pelayanan administrasi kependudukan pelayanan konvensional lebih banyak daripada pelayanan online (SIPRAJA).*

**Kata Kunci – Implementasi, SIPRAJA, E-Government**

## I. PENDAHULUAN

Kualitas hidup sosial dalam masyarakat dapat meningkat dengan mengoptimalkan aspek pelayanan publik. Lembaga yang memiliki tugas sebagai penyedia pelayanan publik yaitu institusi pemerintah, yang berperan dalam melayani warga negara untuk mendapatkan jaminan atas hak-hak sebagai warga negara. Pemerintah Daerah (PEMDA) memberikan pelayanan yang bersifat statis, karena peran PEMDA sebagai penyelenggara pemerintahan, pembuat aturan (regulator) dan pemegang monopoli layanan di lingkup Kabupaten dan Kota (Saragih, 2006). Oleh sebab itu, warga negara termasuk masyarakat, organisasi, dan instansi yang memiliki kepentingan tidak bisa mendapatkan output layanan seperti yang diberikan oleh PEMDA dari tempat atau 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 dengan pelayanan minimal (SPM). Salah satunya adalah dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan, waktu yang 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). Reformasi pelayanan publik menurut Pollit dan Bouckaert adalah peralihan sistematis dan kesinambungan yang menyeluruh agar kinerja agar sektor publik mengalami perubahan yang mengarah pada keadaan yang lebih baik (dikutip dari. Lingkup reformasi sektor publik tidak hanya pada aspek organisasi dan manajemen, tapi sumber daya manusia (SDM) juga termasuk. Perubahan progresif tersebut tidak semata berfokus pada kuantitas saja, tapi kualitas juga mengalami peningkatan atau berubah yang lebih baik (dikutip dari Manurung 2010, hal 189).

Dalam tata kelola administrasi pemerintah saat ini menggunakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) untuk menuju *good governance*. Tumpuan mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang menyatakan bahwa SBPE, selanjutnya dikenal dengan *E-Government* adalah pelaksanaan pemerintahan dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi agar menyediakan layanan yang mudah dan efisien kepada pengguna. 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. Tata Kelola Teknologi dan Komunikasi Menuju *Smart City* tercantum dalam Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018, yang menyatakan salah satu tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada warga negara dalam hal efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas melalui penerapan teknologi komunikasi dan informasi dalam pelaksanaan pemerintahan. Program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik prima lebih praktis pada tahun 2020 adanya COVID-19 Pemkab Sidoarjo memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui online, untuk membatasi kerumunan masyarakat berkumpul.

Elektronik pemerintahan atau biasa disebutkan dengan *E-Government*, dipandang sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik. *E-Government* menurut World Bank yaitu pemanfaatan *Wide Area Network, Internet, Mobile Computing* sebagai bagian dari teknologi komunikasi dan informasi oleh lembaga pemerintahan, yang mampu mewujudkan peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat, komunitas bisnis maupun lembaga lainnya. *E-Government* yang bersifat transparan dapat mengurangi tingkat korupsi, kenyamanan, pengurangan biaya yang mengarah pada pertumbuhan pendapatan. Kecepatan penyampaian informasi dan efisiensi disajikan teknologi komunikasi dan informasi dengan cakupan luas dan transparansi. Maka untuk menciptakan pemerintahan yang baik dalam otonomi daerah, perlu adanya upaya untuk menggunakan teknologi komunikasi dan informasi agar terwujudnya sistem pemerintahan yang terbuka dengan menerapkan *E-Government* dalam inovasi pelayanan publik, agar masyarakat 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. Perlu adanya keputusan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait Pedoman dalam Penilaian Kinerja Sektor Pelayanan Publik agar peningkatan mutu pelayanan publik dapat tercapai dengan melakukan penilaian kinerja sektor pelayanan publik;

- b. Tidak sesuai dengan keadaan saat ini dari Peraturan Pedoman dalam Evaluasi Kinerja Sektor Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 1 Tahun 2015 sehingga perlu adanya perubahan;
- c. Pedoman dalam Evaluasi Kinerja Sektor Pelayanan Publik berdasarkan pertimbangan huruf a dan b, maka patut menentukan keputusan baru oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Peraturan Nomor 7 Tahun 2019 ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan cara dalam jaringan (daring) menimbang:
  - a. Bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan perlu dikembangkan dan diperbarui untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien.
  - b. Bahwa sebagaimana dimaksud dalam huruf a tentang sistem pelayanan administrasi kependudukan, perlu dilakukan penerapan mekanisme pelayanan dengan cara daring agar masyarakat sebagai pengguna lebih merasa cepat dan dimudahkan.
  - c. Bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b patut menentukan keputusan berupa peraturan baru oleh Menteri Dalam Negeri.

**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: [https://ombudsman.go.id.\(2017\)](https://ombudsman.go.id.(2017))

Berdasarkan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik, Pemerintah Daerah berada pada urutan pertama mencapai persentase 39,70 persen dengan sebanyak 2.489 laporan, selanjutnya instansi Kepolisian mencapai persentase 12,78 persen dengan sebanyak 801 laporan, kemudian Lembaga Pemerintah atau Kementerian mencapai persentase 11,16 persen dengan sebanyak 700 laporan. Dari keseluruhan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, pemerintah daerah berada di posisi pertama. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa instansi Pemerintah Daerah kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam permasalahan publik ini maka Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memberikan inovasi 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 sistem SIPRAJA. Inisiatif pendekatan metodologi dan pembaruan aparatur dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabilitas merupakan suatu bentuk prestasi atau penghargaan dalam meraih dan meningkatkan 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.

Kelurahan 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 admnistrasi kependudukan diterapkan di kantor pelayanan Kelurahan 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 kelurahan di Jalan Bluru kidul RT 10/RW 5 Dusun Bluru Kidul. Dalam kantor kelurahan ini memberikan berbagai macam Berbagai ruangan dalam kantor kelurahan 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 dalam melaksanakan operasional. Pada **Peraturan Nomor 48 Tahun 2015 pasal 5 ayat 2** yang di tetapkan oleh Pemendagri, meyakini bahwa di ruang lingkup Desa terdapat paling banyak 3 sistem pelaksanaan, diantaranya yaitu seksi pemerintahan, seksi pelayanan dan seksi kesejahteraan. Disebutkan selanjutnya, minimal terdiri dari 2 sistem pelaksanaan yaitu seksi pemerintahan dan seksi pelayanan atau seksi kesejahteraan. Pelaksana teknis di Desa di Kantor Desa Bluru Kidul sendiri sudah menjalankan tugas sesuai dengan bagiaannya 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. Untuk menunjang dalam fasilitas pelayanan publik dibutuhkan pendayagunaan dari sistem teknologi komunikasi dan informasi dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun pegawai dalam kegiatan administrasi kependudukan cetak mandiri. Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) adalah sistem pelayanan publik yang mulai diterapkan di Kabupaten Sidoarjo sejak Bulan Februari Tahun 2020, SIPRAJA telah diterapkan di 18 kecamatan dan 353 desa. 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 suratizin.

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

Tahun	Pelayanan SIPRAJA	Pelayanan KONVENSIONAL
2020	1.113 Orang	-
2021	1.113 Orang	2.256 Orang
2022	1.1174 Orang	1.012 Orang
<b>TOTAL</b>	<b>3.400 Orang</b>	<b>3.260 Orang</b>

**Sumber : Laporan SIPRAJA di Kelurahan 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 Aplikasi SIPRAJA pada pelayanan administrasi kependudukan yaitu mudah dan terstruktur, supaya masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses pelayanan secara mandiri. Di samping itu, tidak sedikit masyarakat yang tidak paham dalam menggunakan Aplikasi SIPRAJA karena masyarakat belum siap dalam menerima perubahan pada pelayanan publik, yang awalnya konvensional kemudian beralih menjadi digital. Untuk terus mengembangkan pelayanan publik dibutuhkan inovasi-inovasi yang lebih baik dari instansi pemerintahan, salah satu cara yang diperlukan yaitu melakukan hubungan kerjasama dengan sumber daya manusia yang berkompetensi di bidang

pelayanan publik dan teknologi komunikasi dan informasi, agar inovasi yang dirancang bertahan mengikuti perkembangan zaman dan masyarakat lebih merasakan manfaatnya (mudah, efektif, efisien). Berdasarkan hasil observasi di Desa Bluru Kidul terkait inovasi sistem pada Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo), dapat diketahui bahwa terdapat perubahan pada sistem pelayanan publik yang **6**alnya manual menuju digital. Hal ini dapat dinyatakan bahwasannya terdapat masyarakat di Desa Bluru **6**idul masih belum siap untuk menerima perubahan pada sistem pelayanan publik yang digital. Oleh sebab itu, sosialisasi terhadap masyarakat sangat diperlukan guna membantu mencapai inovasi 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. Sosialisasi, edukasi dan pembenahan sistem p**6**a aplikasi SIPRAJA sangat penting untuk dilakukan agat tujuan aplikasi SIPRAJA tercapai terkait 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. Inisiatif pendekatan metodologi dan pembaruan aparatur dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabilitas merupakan suatu bentuk prestasi atau penghargaan dalam meraih dan meningkatkan pelayanan publik untuk mencapai kepuasan pengguna pada 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 inovasi pelayanandi masyarakat Kabupaten Manokwari.

Penelitian berikutnya yaitu dari Ihya Mada El-Haq yang berjudul "Penerapan Tek**6**ologi 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 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 ya**4** 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 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. Dalam permasalahan publik ini maka PemKab Sidoarjo memberikan inovasi pelayanan berupa program SIPRAJA sebagai bentuk strategi pelayanan administrasi kependudukan yang sudah direalisasikan diberberapa kecamatan dan tingkat desa. 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, menyebabkan kurangnya pemahaman tentang aplikasi SIPRAJA dan cara Penggunaan sistem SIPRAJA. Inisiatif pendekatan metodologi dan pembaruan aparatur dalam pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabilitas merupakan suatu bentuk prestasi atau penghargaan dalam meraih dan meningkatkan pelayanan publik.

## 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 Kantor Kelurahan Bluru Kidul Sidoarjo dan menguraikan

tentang kendala atau permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat di Kantor Kelurahan 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)

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. Melalui wawancara ini, peneliti akan mengetahui lebih dalam mengenai aktivitas iklim organisasi di Kantor Kelurahan Bluru Kidul, Sidoarjo. Dalam Sugiyono (2016: 318) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. 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. Dalam kantor kelurahan ini memberikan berbagai macam Berbagai ruangan dalam kantor kelurahan Bluru Kidul sebagai berikut :

- 1) Kantor Kepala Desa
- 2) Ruangan pekerja pegawai aparaturnya Desa Bluru Kidul
- 3) Kantor Pelayanan Administrasi Kependudukan
- 4) Perpustakaan Umum Desa Bluru Kidul
- 5) Aula

Berikut adalah gambar struktur organisasi perangkat Desa Bluru Kidul :

Gambar 1. Birokrasi Desa Kelurahan Bluru Kidul



Yang dimaksud struktur dalam penelitian ini tidak hanya berfokus pada tugas organisasi dalam pelayanan publik, namun dalam stuktur ini ditanggungkan kepada anggota organisasi untuk mengembangkan dan meningkatkan

pelayanan terhadap masyarakat yang dapat beradaptasi mengikuti perkembangan teknologi dan zaman, agar bisa bersaing antara lembaga penyedia pelayanan publik lainnya. Pemerintahan desa kelurahan Desa Bluru Kidul memiliki struktur organisasi yang menumbuhkan hasil yang lebih maksimal. Rotasi juga dilaksanakan untuk menambah wawasan, pengalaman dan melengkapi kompetitif kemampuan pekerja dalam kinerja menciptakan *good governance* dalam pelayanan publik.

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

Dirancangnya inovasi dalam pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam bentuk program SIPRAJA dilatar belakangi oleh menciptakan pelayanan publik yang mudah dan cepat, sehingga tidak merugikan masyarakat sebagai penerima pelayanan dan pemerintah sebagai penyedia 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) **Layanan Tipe A**, terdiri dari SK biodata penduduk, Surat Keterangan (SK) tidak mampudari desa, surat keterangan lahir, surat kematian SK domisili usaha dan SK umum dari desa.
- b) **Layanan Tipe B**, terdiri dari surat keterangan umum kecamatan (untuk rumah sakit, untuk keringanan tagihan pendidikan dan tagihan PLN), surat keterangan pindah, surat pengantar pembuatan KTP dan SKCK, pelayanan ini suratnya dapat dicetak secara mandiri.
- c) **Layanan Tipe C**, meliputi kartu pencari kerja (AK1), surat izin usaha mikro cil (pembuatan IUMK, perubahan IUMK, perpanjangan IUMK, perubahan IUMK dan tanda daftar usaha mikro), surat izin mendirikan bangunan (IMB) 200m<sup>2</sup>, IMB diatas 200m<sup>2</sup> atau dua lantai maksimal 400m<sup>2</sup>. Aplikasi SIPRAJA mulai efektif menerapkan layanan cetak mandiri pada hari Senin (27/7/2020) di 18 kecamatan dan 353 desa.

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 pelaksanaan pelayanan harus mengikuti tata cara atau prosedur, yang merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan sesuai urutan atau tahapan dari serangkaian kerja yang berhubungan atau berkaitan sehingga tidak menimbulkan kesalahan dalam melakukan 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 kelurahan BLURU KIDUL yang dimana desa ini tergolong terpadat 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) Pelayanan publik diatur oleh peraturan Nomor 25 Tahun 2009 dalam Undang-Undang Republik Indonesia, yang terdapat di bab 1 ayat 1 disebutkan bahwasannya "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".
- b) Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengamanatkan kepada perangkat kecamatan dan desa untuk memanfaatkan E-government, hal tersebut disebutkan dalam peraturan terkait tata kelola teknologi informasi dan komunikasi menuju smart city di Kabupaten Sidoarjo yang diputuskan oleh Bupati Sidoarjo pada Peraturan Nomor 46 Tahun 2018.
- c) Selain peraturan bupati ada juga peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang strategi pengembangan e-Government sebagai inovasi pelayanan prima.
- d) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara memberikan putusan Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang standar pelayanan publik, disebutkan bahwa pelayanan publik setidaknya terdiri dari prosesur layanan, produk pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan.
- e) Peraturan Bupati nomor 22 tahun 2020 tentang pelimpahan sebagai kewenangan Bupati kepada Camat

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 administrasi 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.

Pada masa pandemi covid-19 pelayanan administrasi kependudukan berpeluang sangat besar mempengaruhi pelayanan diberikan masyarakat menggunakan memanfaatkan teknologi sebagai bentuk inovasi pelayanan dimasyarakat di Desa Bluru Kidul. Dalam keadaan masa pandemi menjadikan power ini sebagai pendukung dalam hal pelayanan di desa Bluru Kidul.

### **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 administrasi kependudukan untuk mengutamakan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Aplikasi SIPRAJA sebagai media penyedia produk layanan memiliki output produk yang berkualitas, yang dapat diakses dengan cepat, 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 muka diganti dengan secara online karena adanya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Namun kondisi wabah tersebut tidak dapat dipungkiri salah satu pendukung, dan kompetensi inovasi pelayanan publik.

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

Menjadikan kelurahan 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. Untuk menunjang dalam fasilitas pelayanan publik dibutuhkan pendayagunaan dari sistem teknologi komunikasi dan informasi dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun pegawai dalam kegiatan administrasi kependudukan secara mandiri. Aplikasi SIPRAJA menyediakan 16 jenis pelayanan dan outputnya dapat dicetak oleh pengguna secara mandiri.

SIPRAJA merupakan pelayanan surat menyurat atau administrasi kependudukan berupa dokumen dan aplikasi SIPRAJA memiliki dua akses: 2 cara online yaitu melalui Web SIPRAJA dan Aplikasi SIPRAJA. 9 terdapat 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 di kantor kecamatan/desa/kelurahan dan tidak dikenakan biaya sepeserpun. Keunggulan lain dari Aplikasi SIPRAJA, masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dapat mengakses dan memantau secara langsung dalam jaringan (online) terkait pelayanan yang digunakan melalui layanan lacak dokumen yang disediakan Aplikasi SIPRAJA, sehingga pengguna dapat mengetahui proses terkait pengajuan pelayanan, apakah dokumen pengaju 5 masih menunggu dalam antrian, dalam proses pengerjaan, selesai. 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. 1

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 Ihy Mada El-Ihya menunjukkan bahwa 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. Kemudian dengan tingkat keamanannya atas dokumen dengan adanya hukum berlaku. Berikut strategi implementasi SIPRAJA yaitu :

- **Sebelum Diterapkan SIPRAJA** : Harus datang ke kantor layanan dan antri, Membawa dokumen/berkas banyak melalui tahapan yang panjang. Tidak dapat memantau proses pelayanan berakibat pada output pelayanan yang biasanya berbentuk surat telat atau membutuhkan waktu lama untuk selesai, Tidak perlu koneksi internet, Jam 8 sudah menerima pelayanan administrasi kependudukan, Menyediakan fasilitas wifi dalam kantor.
- **Setelah adanya Sistem SIPRAJA di Sidoarjo** : Tidak perlu datang ke lokasi cukup menggunakan Handphone atau elektronik untuk membuka SIPRAJA dimana saja, pelayanan cepat selesai dengan syarat berkas-berkas terpenuhi, hasil surat dapat diakses dan dicetak secara mandiri, dapat memantau proses pelayanan, memerlukan koneksi internet, Jam 4 tutup pelayanan.

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 berurat 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. Tapi juga ada pelayanan yang masih manual seperti surat nikah “ (Wawancara dilakukan pada tanggal 12 Juli 2022 di Kantor Desa Bluru Kidul Sidoarjo).*

3

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

Berkaitan dengan proses perubahan kebiasaan, norma, nilai, dan kebiasaan yang tercermin 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. Mengukur kinerja lembaga pemerintahan secara keseluruhan merupakan perangkat manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan pengambilan keputusan yang memuaskan dan tanggung jawab yang digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Sehingga dampak dari pengukuran tersebut mampu mengungkap sejauh mana visi dan misi pemerintah terwujud.

Semakin lama waktu yang dibutuhkan suatu instansi pemerintah untuk berkembang, maka akan semakin cepat pula perkembangannya baik di tingkat pusat maupun daerah. Namun, hal ini menimbulkan fenomena meningkatnya tuntutan publik akan akuntabilitas dan transparansi dari pemerintah. Dengan demikian, pemerintah daerah merasa perlu untuk memperhatikan pelaksanaan pengelolaan keuangan daerah agar dapat berjalan secara efektif, efisien dan ekonomis dalam pelaksanaannya serta memenuhi prinsip Value for Money (VFM) yang mendukung akuntabilitas, keadilan dan transparansi yang mendorong pertumbuhan ekonomi yang mandiri di daerah. Apabila suatu daerah memiliki kemampuan keuangan untuk mewujudkan otonomi daerah maka dapat dikatakan daerah tersebut memiliki kemampuan keuangan yang baik. siap menerapkan SIPRAJA. Bahkan Pemerintah daerah Sidoarjo termasuk gerakan 100 smart city dan SIPRAJA masuk dalam kategori Top 30 inovasi 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 Kelurahan Bluru Kidul kepada masyarakat dinilai kurang dikarenakan menurut data masih banyak warga belum mengetahui atau menguasai cara penggunaan administrasi kependudukan berupa digitalisasi (SIPRAJA). Kelurahan 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 publik. Sesuai keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 sekurang-kurangnya meliputi Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan. Kompetensi petugas pelayanan). Berdasarkan pengamatan di atas sangat penting bagi perangkat desa melakukan sosialisasi terhadap masyarakat desa mengenai program aplikasi SIPRAJA sebagai inovasi 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 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 Penelitian yang telah dilakukan ini jika dibandingkan dengan kajian penelitian terdahulu yang berjudul, "Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar Sebagai Desa Digital" oleh penulis M. Husni Tamrin, Sri Umiyati, Deasy Arieffiany, Lunariana Lubis, Arie Ambarwati, Zainal Abidin Achmad menyatakan bahwasanya menemukan kurang optimalnya SIPRAJA karena rendahnya partisipasi masyarakat dalam memahami konsep cara mengaplikasikan sistem informasi yang telah diluncurkan oleh kabupaten Sidoarjo.

### 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 Kelurahan Bluru Kidul melalui data tingkat segi kepuasan sistem aplikasi SIPRAJA sangat kurang dikarenakan sistem 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 kelurahan Bluru Kidul.

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

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

SUMBER BUKU LAPORAN PENGUNJUNG KELURAHAN 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 kelurahan 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 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)
<b>TOTAL</b>		3.400 Orang

Sumber : Sistem SIPRAJA Kelurahan Bluru Kidul

Menurut Tabel 7 diatas bahwa banyak warga menggunakan sistem SIPRAJA dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah 3.400 orang dari tahun 2022-2022. 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 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 menjadi total dalam penggunaan SIPRAJA dalam pelayanan administrasi kependudukan dari 19.000 ribu 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 Kelurahan Bluru Kidul.

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 inovasi pelayanan untuk memberikan pelayanan prima yang lebih praktis dan ekonomis.

Hasil Penelitian yang telah dilakukan ini jika dibandingkan dengan kajian 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 berpeluang sangat besar mempengaruhi pelayanan diberikan masyarakat menggunakan memanfaatkan teknologi sebagai bentuk inovasi pelayanan di masyarakat Kabupaten Manokwari.

## VII. 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). Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) adalah sistem pelayanan publik yang mulai diterapkan di Kabupaten Sidoarjo sejak Bulan Februari Tahun 2020, SIPRAJA telah diterapkan di 18 kecamatan dan 353 desa.. 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.

Dirancang inovasi dalam pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam bentuk program SIPRAJA dilatar belakangi oleh menciptakan pelayanan publik yang mudah dan cepat, sehingga tidak merugikan masyarakat sebagai penerima pelayanan dan pemerintah sebagai penyedia 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: Tipe Layanan A, diantaranya surat Keterangan, Tipe Layanan B surat pengantar, Tipe Layanan C meliputi surat izin. Aplikasi SIPRAJA mulai efektif menerapkan layanan cetak mandiri pada hari Senin (27/7/2020) di 18 kecamatan dan 353 desa, salah satunya di desa Bluru Kidul yang menggunakan SIPRAJA sebagai sistem pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Merilee S. Grindle, pengukuran keberhasilan implementasi memiliki tiga variabel 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 :
  - 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 blm mngetahui 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.

Pada masa pandemi covid-19 pelayanan administrasi kependudukan berpeluang sangat besar mempengaruhi pelayanan diberikan masyarakat menggunakan memanfaatkan teknologi sebagai bentuk inovasi pelayanan di masyarakat di Desa Bluru Kidul. Dalam keadaan masa pandemi menjadikan power ini sebagai pendukung dalam hal pelayanan di desa Bluru Kidul. Dalam hasil penelitian ini program SIPRAJA di Desa Bluru Kidul kurang optimal dikarenakan dari hasil data laporan pelayanan administrasi kependudukan pelayanan konvensional lebih banyak daripada pelayanan online (SIPRAJA).

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kepala Desa Pak Tri Prasetya Desa Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur dan Ibu Darwati 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](http://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](http://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.

# Jurnal Nuke kenya Agustina.pdf

## ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://aksiologi.org">aksiologi.org</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://jurnal.untag-sby.ac.id">jurnal.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://www.harianbhirawa.co.id">www.harianbhirawa.co.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://ijccd.umsida.ac.id">ijccd.umsida.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://repository.moestopo.ac.id">repository.moestopo.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://dokumen.tips">dokumen.tips</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://bakohumassidoarjo.wordpress.com">bakohumassidoarjo.wordpress.com</a> Internet Source	1%



10

repository.upi.edu

Internet Source

1 %

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 1%

Exclude bibliography      On