

# Implementation of The Sidoarjo People's Service System (SiPraja) in Boro Village, Sidoarjo Regency

## Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kabupaten Sidoarjo

Mala Nuraif Tri Ningtias<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah<sup>2)</sup>

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

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

\*Email : [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *The use of the government for the bureaucracy is expected to be an option for bureaucratic reform leading to better service. the government of Sidoarjo Regency provides public service innovation, namely the SiPraja application. The purpose of this study is to determine the implementation of SiPraja in Boro Village, Tanggulangin District and what factors influence the implementation of the SiPraja application. The focus in this research is the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja). The locus of this research was the Village Hall of Boro, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency and to determine the subject, a purposive sampling technique was used. The results of this study indicate that the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) has been going quite well when it is reviewed and linked to the four factors that influence policy implementation according to George Edward III (1980) namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure. Communication has gone both ways. In terms of resources, both human resources and facilities and infrastructure are sufficient. And the disposition still has problems using the SiPraja application and also in Boro Village it does not yet have an SOP regarding the SiPraja application.*

**Keywords ;** *Implementation, SiPraja, Boro Village*

**Abstrak.** *Pemanfaatan pemerintah bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi pilihan bagi reformasi birokrasi mengarah pelayanan yang lebih baik. pemerintah Kabupaten Sidoarjo menyediakan inovasi pelayanan public yaitu aplikasi SiPraja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi SiPraja di desa Boro Kecamatan Tanggulangin dan factor factor apa saja yang mempengaruhi implementasi aplikasi SiPraja. Fokus dalam penelitian ini adalah implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Locus penelitian ini adalah Balai desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo dan untuk menentukan subjek menggunakan Teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) telah berjalan cukup baik apabila ditinjau dan dikaitkan dengan empat faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut George Edward III (1980) yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Dalam komunikasi sudah berjalan dua arah. Pada Sumber Daya baik sumber daya manusia serta sumber daya sarana dan prasarana sudah memadai. Dan Disposisi masih terdapat kendala penggunaan aplikasi SiPraja dan juga pada Desa Boro belum Memiliki SOP mengenai Aplikasi SiPraja.*

**Kata Kunci ;** *Implementasi, SiPraja, Desa Boro*

### I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggungjawab pemerintah yang penyelenggaraannya wajib dilaksanakan oleh instansi pemerintah tidak terkecuali pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip - prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kewajiban pemerintah akan pelayanan publik ini, sesuai dengan undang - undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sejalan dengan salah satu tuntutan dalam reformasi birokrasi publik yakni reformasi dibidang birokrasi pemerintahan. Reformasi birokrasi menjadi harapan baru masyarakat bagi terwujudnya birokrasi pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (kkn) serta dapat memberikan pelayanan secara tepat,cepat, efektif, efisien, dan konsisten sebagai perwujudan dari birokrasi yang akuntabel. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada

publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung [1].

Pelayanan publik pada hakikatnya berkaitan dengan aspek kehidupan yang begitu luas dalam kehidupan suatu negara, sehingga pemerintahan berfungsi untuk memberi beragam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh semua masyarakat, baik pelayanan yang berbentuk pengaturan atau yang lainnya guna memenuhi kebutuhannya masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan sebagainya. Untuk lebih mencapai pelayanan publik yang diinginkan diperlukan prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik yang diungkapkan oleh Lijan Poltak Sinambela diantaranya transparansi, yakni dalam memberikan pelayanan public semestinya secara saling terbuka, mudah dan bisa diakses oleh seluruh masyarakat. Akuntabilitas, semua pelayanan public harus bisa dimintai pertanggung jawaban menurut peraturan perundangan. Kondisional, dalam memberikan pelayanan public ke masyarakat harus disesuaikan dengan keadaan dan ketentuan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan dengan senantiasa mempertimbangkan prinsip efisiensi dan efektivitasnya. Partisipasi, menunjang peran sertanya masyarakat dalam menjalankan pelayanan publik yang tidak mengesampingkan suara, kebutuhan dan harapannya masyarakat. Kesamaan Hak, dalam pelayanan publik tidak boleh diskriminatif yakni membeda-bedakan sukum, agama, ras, golongan, gender serta status ekonominya. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan pemenuhan hak dan kewajiban tiap-tiap individu atau masyarakat. Pada hakikatnya, pelayanan public harus dilakukan dalam serangkaian yang sifatnya sederhana, terbuka, mudah dimengerti dan diakses oleh semua pihak

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga dan sector usaha. Kedua, pelayanan public adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik) [2].

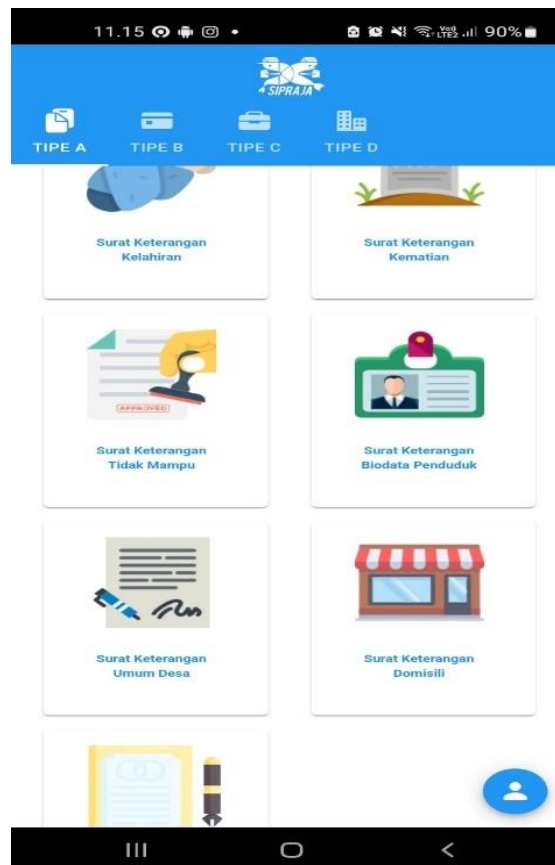
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance* [3]. Jadi, dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberika pemerintah kepada mereka sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*.

Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi [4]. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di indonesia, *e-government* semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat.

Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, *e-government* semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta emmbantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat [5]. Pemanfaatan *e-government* telah dimanfaatkan 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. Menurut peraturan bupati tersebut, tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah kabupaten Sidoarjo menghadirkan inovasi pelayanan public berbasis android dan website yaitu aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Aplikasi SiPraja diresmikan oleh pemerintah kabupaten (Pemkab) sidoarjo pada bulan Februari 2020 meliputi kecamatan dan desa atau kelurahan yang berjumlah 353 yang salah satunya adalah Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Layanan ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan mendasar masyarakat sidoarjo, pasalnya sengan pelayanan SiPraja menjamin prosesnya lebih cepat, mudah murah dan memuaskan warga. Munculnya aplikasi SiPraja dilatar belakangi oleh anggapan bahwa pelayanan pemerintah yang berbelit, lambat, mahal, tidak pasti dan melelahkan ([portal.sidoarjokab.go.id](http://portal.sidoarjokab.go.id))

Dalam implementasinya masih belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan temuan seperti masih minimnya warga yang mengetahui adanya aplikasi SiPraja, disebabkan tidak meratanya sosialisasi yang diberikan pihak kelurahan. Selain itu pada aplikasi SiPraja tidak semua menu bisa digunakan semua atau tidak bisa di proses misalnya surat permohonan KUA. Berdasarkan penelitian sebelumnya berjudul “Efektifitas Sistem Pelayanan PerizinTerpadu (Sippadu) Pada Perizinan Siup Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTPS) Kabupaten Sidoarjo” disimpulkan bahwa efektifitas sistem pelayanan perizinan terpadu (Sippadu) pada perizinan SIUP Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo dikatakan efektif [6]. Kemudain penulis juga menggunakan penlitian terdahulu pada tahun 2020 dengan judul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai

Inovasi Pelayanan Publik” yang kemudian ditemukan hasil aplikasi Sipraja merupakan inovasi jenis metode pelayanan dan jenis inovasi sistem. Terdapat 16 jenis pelayanan dalam aplikasi Sipraja yang dapat diakses lewat aplikasi Sipraja dan terbagi kedalam 2 (dua) tipe untuk pelayanan dan persetujuan tingkat desa/kelurahan [7]. Penelitian tersebut tidak menggunakan faktor yang mempengaruhi implementasi e-government melainkan menggunakan indikator pendekatan pengukuran efektivitas. Dalam penelitian ini penulis mencoba mengembangkan penelitian tentang implementasi e-government agar lebih komprehensif dengan memfokuskan pada pendekatan yang disusun oleh [6], yaitu 1) Komunikasi; 2) Sumber daya; 3) Disposisi; 4) Struktur birokrasi yang dilakukan oleh Desa Boro Kecamatan Tanggulangin. Hal tersebut menarik untuk dikaji lebih mendalam dengan kajian teoritis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SiPraja di Desa Boro Kecamatan Tanggulangin dan faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi Sipraja. Berikut merupakan tampilan aplikasi SiPraja pada telepon selular sebagai berikut:



**Gambar 1.** Aplikasi Sistem Informasi Sidoarjo (SiPraja)

Pada aplikasi SiPraja terdapat beberapa menu yaitu ada pada Tipe A: Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Umum Desa, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Permohonan KUA. Tipe B: Surat Permohonan KK, Surat Permohonan KTP, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, SK Tidak Mampu Kecamatan dan Waarmeking. Tipe C: Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-1), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) dan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro. Tipe D: ART/BPN, BANK JATIM, BPBD, BPJS Ketenagakerjaan, BPPD (Pajak), DINSOS, DISNAKER, DISPERINDAG, DPMPSTP, Kantor Imigrasi Kelas 1 Juanda, Kejaksaan Negeri, LHK, PDAM, PLN, RSUD Sidoarjo, Samsat, Telkom.

## II. METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dengan metode kualitatif memanfaatkan data berupa kalimat-kalimat tertulis ataupun lisan dari pelaku kebijakan dan perilaku yang bisa dicermati [8].

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Model implementasi peneliti merujuk pada model implementasi kebijakan [9].

Lokus penelitian ini adalah Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Dan Untuk menentukan subjek menggunakan teknik purposive sampling, yaitu orang-orang yang dapat memberikan informasi dan dianggap memahami terkait dengan implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo serta membantu dalam penelitian ini untuk menggali informasi terkait dengan permasalahan. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah pertama Data Primer, yakni data/penjelasan yang didapat langsung dari pelaku atau sumbernya. Kedua Data Sekunder, Data sekunder merupakan data/penjelasan yang didapat tidak langsung dari sumbernya

Teknik analisis data kualitatif dalam penelitian menggunakan teknik analisis dari Miles dan Huberman [10]. Kedua ahli tersebut mengatakan bahwa kegiatan pada analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berproses dengan cara estafet sampai selesai, sampai data telah tercukupi. Diawali dengan wawancara, pengamatan atau observasi, kemudian dituangkan dalam tulisan-tulisan berupa catatan lapangan serta mendokumentasikan dokumen-dokumen yang bersifat resmi, gambar, foto dan lain sebagainya. Karena banyaknya data diperlukan untuk melakukan reduksi data yaitu merangkum/meringkas data yang telah diperoleh, permasalahan yang pokok dipilih dan difokuskan, serta mencari pola dan temanya yang kemudian dijadikan kumpulan susunan informasi berupa panyajian data yang apabila terdapat bukti yang valid yang mendukung dan konsisten ketika peneliti di lapangan maka kesimpulan yang dikemukakan tersebut bersifat kredibel [11]

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perolehan data dan informasi dari hasil observasi, wawancara peneliti memperoleh hasil pembahasan penelitian sebagai berikut:

#### **Aplikasi SiPraja sebagai Inovasi Pelayanan Publik.**

Inovasi merupakan salah satu aspek penting yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi pemerintah [12]. Mengemukakan beberapa jenis inovasi dalam sektor public yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan dan inovasi sistem. Aplikasi SiPraja termasuk jenis kategori inovasi metode pelayanan mengingat adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan, atau adanya cara yang baru dalam menyediakan suatu layanan. Aplikasi SiPraja juga termasuk jenis inovasi sistem karena inovasi jenis sistem merupakan kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan pelayanan yang dilakukan Kelurahan Pucanganom. Inovasi sebagai proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.

Aplikasi SiPraja merupakan terobosan jenis pelayanan yang berasal dari ide kreatif dan bersifat baru serta memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Terdapat 16 jenis pelayanan yang dapat kita akses melalui aplikasi SiPraja. Untuk pelayanan dan persetujuan tingkat desa/kelurahan masuk pada tipe A meliputi surat keterangan kelahir, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan biodata penduduk, surat keterangan umum desa, surat keterangan domisili dan surat permohonan KUA. Pada pelayanan surat permohonan KUA, pada desa Boro sudah pernah ada yang menggunakan tetapi terkendala pada KUA di kecamatan Tanggulangin yang masih belum bisa akses. Sedangkan persetujuan dan pelayanan desa atau kelurahan dan kecamatan masuk pada tipe B meliputi, layanan surat permohonan KK, surat permohonan KTP, surat keterangan pindah, surat keterangan umum kecamatan, dan SK tidak mampu kecamatan. Pada tipe C dan tipe D untuk tipe pelayanannya dari pemohon langsung ke dinas terkait, tidak perlu ke kelurahan atau kecamatan, pada aplikasi tersebut langsung diarahkan masuk melalui aplikasi dinas tersebut. Keunggulan layanan aplikasi SiPraja adalah mengurus dan mencetak sendiri surat yang telah ditanda tangani oleh camat maupun kepala desa atau lurah, masyarakat juga dapat memantau langsung sampai dimana proses untuk membuat surat atau pengajuannya. Dengan layanan lacak dokumen pada SiPraja, masyarakat bisa memantau langsung posisi surat yang diurus lewat smartphone.

Berdasarkan hasil penelitian, tujuan dilaksanakannya Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) adalah untuk memudahkan masyarakat ketika hendak mengurus surat karena tidak harus datang ke kantor desa atau kelurahan. Dengan layanan pelacakan dokumen aplikasi SiPraja, masyarakat dapat langsung melacak lokasi surat mereka yang ditangani melalui telepon seluler. Dan jika ada surat yang telah ditandatangani secara elektronik oleh camat atau lurah, maka kelurahan yang membuat surat permohonan akan menerima notifikasi berupa pesan elektronik SiPraja dan email SiPraja jika kelurahan ingin menerima surat tersebut. print out, Anda bisa melakukannya sendiri di rumah. Namun

ada sebagian masyarakat yang masih belum memahami cara pelaksanaan SiPraja dan masih beranggapan masih harus melakukan pengurusan surat secara manual dengan datang ke kantor desa. Namun, untuk mengatasi masalah ini, pemerintah desa bersedia membantu masyarakat dan mendidik mereka lebih lengkap tentang implementasi SiPraja

Jika surat telah selesai ditandatangani secara elektronik oleh camat atau kepala desa maka pemohon akan menerima notifikasi yang dikirim ke pemohon berupa pesan elektronik SiPraja dan email SiPraja, selanjutnya masyarakat tinggal mencetak mandiri dirumahnya.



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO**  
**KECAMATAN TANGGULANGIN**  
**DESA BORO**  
 Jl. Mangga Utama RT 05 RW 02 Desa Boro Kecamatan Tanggulangin. Telp. -  
**SIDOARJO - 61272**

---

**SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM KECAMATAN)**  
**Nomor Reg. : 496/0068/438.7.16.03/2023**

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa orang tersebut di bawah ini :

<p>Nama : <b>HERI KUSWOYO</b>          Pekerjaan : <b>KARYAWAN SWASTA</b>          Tempat / Tgl. Lahir : <b>MOJOKERTO / 19 Mei 1976</b>          Jenis Kelamin : <b>Laki-Laki</b>          No. NIK : <b>3515061905760002</b>          Telepon : <b>08563112166</b>          Alamat : <b>PERUM MUTIARA CITRA ASRI CLUSTER TAMAN APSARI BLOK P1 NO 39 BORO TANGGULANGIN</b></p> <p>Keterangan : <b>Orang tersebut diatas benar - benar penduduk Kelurahan/Desa BORO Kecamatan TANGGULANGIN dan tinggal di alamat seperti tersebut diatas. Berdasarkan pernyataan dari orang tersebut benar - benar dari keluarga tidak mampu. Adapun surat keterangan tidak mampu ini diberikan kepada yang bersangkutan sebagai lampiran untuk berobat rawat jalan di RSUD Sidoarjo Aaknya yang bernama Virza Maylanaveeza. Demikian surat keterangan tidak mampu ini dibuat dengan sebenar benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya</b></p> <p>Tanggal Kadaluarsa, 14-09-2023</p> <p>BARCODE TRANSAKSI</p>  <p>Note : Surat ini dibuat berdasarkan inputan dari pemohon sendiri</p> <p>Pemohon</p> <p><b>Heri Kuswoyo</b></p>	<p>Mengetahui 16 Juni 2023</p> <p>CAMAT TANGGULANGIN 496/0205/438.7.16/2023</p> <p>Ditandatangani secara elektronik oleh</p>  <p><b>SABINO MARIANO, S.Sos., M.KP</b></p> <p><b>SABINO MARIANO, S.Sos., M.KP</b> NIP. 197401081993021003</p>	<p>Sidoarjo, 16 Juni 2023 KEPALA DESA BORO</p> <p>Ditandatangani secara elektronik oleh</p>  <p><b>MOHAMMAD SOICHUNNURODDIN</b></p> <p><b>MOHAMMAD</b></p>
--	--	--

**Gambar 2.** Surat Keterangan Tidak Mampu

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Inovasi Pelayanan Publik**

Adapun faktor yang mempengaruhi implementasi program aplikasi SiPraja ditinjau dengan pendekatan sebagai berikut [13]:

#### **Komunikasi**

Komunikasi terdiri dari 2 (dua) macam, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Pada komunikasi internal staf kelurahan Boro. Dalam implementasinya, tidak ada pembagian tugas secara khusus. Namun terdapat dua administrator pengelola aplikasi SiPraja. Ketika salah satu staf melayani pengurusan surat secara langsung (manual), maka staf admin yang lainnya akan mengerjakan pengurusan surat secara online. Hal tersebut ssebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Desa Boro sebagai berikut:

*“Aplikasi SiPraja itu ada dua operator yang menjalankan. Satu bertugas melayani dan mnejelaskan ke warga yang satunya lagi itu langsung di aplikasi. Sehingga nantinya masyarakat yang masih belum bisa akses sendiri itu juga terbantu dan dimudahkan”.* (Wawancara, 03 Juli 2023)

Pernyataan dari Kepala Desa Boro diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Operator Aplikasi SiPraja Desa Boro sebagai berikut:

*“iyaa saya itu bagian pegang aplikasinya, jadi saya secara administrasi di aplikasi semua saya yang memasukkan, namun untuk pelayanan yang manual saya dibantu dnegan oeprator satunya lagi untuk menjelaskan alur dan kebutuhan data unggah pada masyarakat yang datang dengan cara manual ke balai Desa Boro”.* (Wawancara, 03 Juli 2023)

Sedangkan pada komunikasi eksternal, yaitu admin dengan masyarakat. Desa Boro memberikan sosialisasi kepada seluruh ketua Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) di Kelurahan Boro dengan memberikan selebaran surat undangan untuk datang ke kelurahan desa Boro. Kemudian staf admin akan menjelaskan secara langsung mengenai tahap-tahapan dalam pengoperasian aplikasi SiPraja, mulai dari alamat web, proses pendaftaran, hingga tahap-tahapan pengurusan surat. Bagi masyarakat yang belum mengetahui aplikasi SiPraja maka akan melakukan pelayanan di kelurahan Boro, maka admin akan menjelaskan kepada masyarakat yang mengurus surat secara manual untuk mengunduh aplikasi SiPraja. Selanjutnya, admin akan membantu dalam proses pendaftaran, sehingga diharapkan pada pengurusan selanjutnya masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi SiPraja dalam pengurusan surat. Hal tersebut sesuai dnegan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Kepala Desa Boro sebagai berikut:

*“tentu saja kita sudah sosialisasi melalui RW dan RT setempat. Kemudian kita juga telah emmberikan amanat kepada RW dan RT untuk memberikan info emngnai aplikais ini kepada masyarakat sana. Kemudian kita juga meminta agar RW dan RT juga turut membantu jika ada masyarakat yang tidak faham mengenai aplikasi ini. Harapannya masyarakat bisa akses maisng-masing dari rumah”.* (Wawancara, 03 Juli 2023)

Akan tetapi penulis menemukan bahwa banyak masyarakat usia tua yang kurang mempercayai penjelasan yang diberikan oleh admin karena admin dianggap masih muda (faktor usia), sehingga admin memerlukan petugas lain di kelurahan yang usianya lebih tua untuk membantu meyakinkan amsyarakat. Kepala kelurahan selaku pimpinan di Desa Boro seharusnya sudah ikut andil dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya masyarakat usia tua untuk menghimbau agar dalam pelayanan publik tidak memandang rentang usia antara usia muda dan usia tua. Hal tersebut mengingat ketua RT dan RW Sebagian belum menyampaikan hasil informasi ataupun sosialisasi dari adanya aplikasi SiPraja. Hal seperti inilah yang harus diperhatikan oleh pemerintah daerah ataupun kelurahan dalam melayani pengguna jasa agar tercipta pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Berikut merupakan kegiatan sosialisasi yang dilakukan di Desa Boro Sebagai berikut:



**Gambar 3.** Kegiatan Sosialisasi SiPraja

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kabupaten Sidoarjo pada dimensi komunikasi dapat disimpulkan bahwa komunikais sudah berjalan dua arah namun masih banyak warga Desa Boro yang belum emmahami dan mengetahui apa aplikasi SiPraja tersebut. Khususnya bagi masyarakat yang sudah berumur, banyak warga yang sudah berumur tidak memahami penjelasan mengenai SiPraja.

## Sumber Daya

Sumberdaya merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh dalam keberhasilan atau kegagalan pada suatu implementasi kebijakan, sumberdaya yang tidak mencukupi dan kurang memadai dapat menghambat proses pelaksanaan sebuah kebijakan. Sumberdaya yang dapat mempengaruhi kebijakan yaitu sumberdaya manusia dan fasilitas. Untuk itu diperlukan adanya sumberdaya yang baik supaya dapat meningkatkan implementasi, sehingga dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Edward III (1980), sumberdaya merupakan salah satu yang dibutuhkan dan sangat penting, seperti sumberdaya keuangan, sumberdaya manusia dan sumberdaya peralatan sebagai penunjang untuk melakukan implementasi kebijakan. Jika sumberdaya tersebut tidak dapat mencukupi maka kebijakan tersebut menjadi lemah dan tidak berkembang. Jika teori tersebut dibandingkan dengan keadaan di lapangan, sumberdaya manusia pada Balai Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo masih kurang mencukupi seperti jumlahnya disini yang tidak sebanding dengan pekerjaan. Berikut merupakan tabel jumlah pegawai Pemerintah Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo:

**Tabel 1.** Data Jumlah Pegawai Pemerintah Desa Boro

Jabatan	Jenis Kelamin	Jumlah
Kepala Desa	L	1
Kepala Seksi Pelayanan	L	1
Kepala Seksi Perencanaan	L	1
Kepala Seksi Pemerintahan	P	1
kepala Seksi Kesejahteraan	P	1
Kepala Seksi Urusan Keuangan	L	1
Kepala urusan TU dan Umum	L	1
Staff Perangkat Desa	P	1
Total		8

Sumber : Diolah Dari Pemerintah Desa Boro (2023)

Dari tabel 1 dapat disimpulkan bahwa jumlah Perangkat Desa Boro dalam pelayanan berjumlah satu orang. Dimana perangkat Desa tersebut sebagai pelaksana pelayanan termasuk pelayanan SiPraja. Sumber daya manusia terdiri dari dua orang administrator selaku staf kelurahan Desa Boro. Dalam aplikasi SiPraja tidak semua surat dapat diproses melalui aplikasi, seperti surat perceraian, rumah tangga, serta surat surat yang diluar aplikasi sehingga dapat diproses secara manual. Pada aspek sumber daya finansial dalam penerapan *e-goverment* juga membutuhkan pendanaan yang cukup besar, sehingga memerlukan kesiapan dari sisi sumber daya manusia (SDM), aparat pemerintah dan masyarakat [14]. Namun, pada aplikasi SiPraja tidak terdapat alokasi anggaran khusus dari pemerintah kabupaten Sidoarjo untuk kelurahan Boro. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Kepala Desa Boro sebagai berikut:

*“memang untuk staff saya rasa cukup karena sudah ada dua staff yang bertugas untuk menjalankan aplikasi SiPraja tersebut. Namun untuk alokasi dana baik dari daerah maupun dari Desa sendiri tidak ada ke khususnan. Karena anggaran sudah terbagi sesuai kegunaan. Sedangkan dirasa untuk sipraja hanya membutuhkan komputer dan staff yang handle dan kita sudah punya semua.”* (Wawancara, 03 Juli 2023)

Adapun sumber daya fasilitas atau infrastruktur yang dibutuhkan antara lain komputer berjumlah satu unit dan jaringan internet yang cepat dan stabil. Berikut merupakan fasilitas yang dimiliki Pemerintah Desa Boro dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

**Tabel 2.** Data Jumlah Sarana dan Prasarana Desa Boro

No.	Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	7	Baik
2	Printer	3	Baik
3	Meja	9	Baik
4	AC	7	Baik
5	Kursi Tunggu	40	Baik

Sumber : Diolah Dari Pemerintah Desa Boro (2023)

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang dimiliki Desa Boro dapat dikatakan memadai. Setiap ruangan khususnya ruang pelayanan dilengkapi dengan AC sehingga masyarakat yang melaksanakan pelayanan secara offline merasa tidak nyaman. Kondisi komputer pelayanan juga memadai sehingga dapat menunjang kinerja pegawai pelayanan dalam melayani masyarakat khususnya pelayanan Sipraja.

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kabupaten Sidoarjo pada dimensi sumber daya dapat disimpulkan bahwa sumber daya baik sumber daya manusia serta sumber daya sarana dan prasarana sudah memadai sehingga dapat menjalankan Aplikasi SiPraja sebagaimana tujuan yang diinginkan.

### Disposisi

Dalam pandangan Edward III, sikap pelaksana merupakan faktor penting ketiga dalam proses implementasi kebijakan publik, jika implementasi kebijakan diharapkan berjalan efektif, maka para implementor kebijakan tidak hanya mengetahui apa yang harus dilaksanakan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya, akan tetapi mereka juga harus memiliki keinginan dan kecenderungan sikap positif untuk melaksanakan kebijakan tersebut [15].

Disposisi pada aplikasi SiPraja dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu sikap dan respon pelaksana program atau kebijakan apabila terdapat masalah pada aplikasi SiPraja. Pertama, pelaksana menganggap mengurus pengurusan surat secara manual lebih mudah. Jika menggunakan aplikasi SiPraja, ketika terjadi kesalahan dan surat telah ditanda tangani oleh lurah, maka admin harus mengulang dari awal mulai dari pengisian data dan sebagainya. Waktu yang digunakan pemrosesan secara manual dianggap lebih efektif. Akan tetapi dengan aplikasi SiPraja, telah memudahkan dalam penandatanganan dokumen, admin tidak perlu menunggu kepala kelurahan Boro berada di lokasi, karena tanda tangan dilakukan secara virtual. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Kepala Desa Boro sebagai berikut:

*“ada enak dan tidkanya kalau pakai aplikasi itu, kalau ada kesalahan mau di ubah itu prosesnya lama karena kan sudah masuk data sehingga untuk menghapusnya itu perlu waktu. Sedangkan aklau secara manual kan bisa juga di anggap enak kalau terjadi kesalhan tinggal mengganti secara manual tanpe menggunakan aplikasi.”* (Wawancara, 03 Juli 2023)

Kedua, Ketika warga akan melakukan pengurusan surat dan warga tidak mengetahui adanya program aplikasi SiPraja, maka admin akan memberikan penjelasan kepada warga yang bersangkutan mengenai aplikasi tersebut, selain itu warga juga akan dibantu dalam proses pendaftaran. Ketika aplikasi SiPraja terjadi eror atau gangguan, maka pengurusan surat akan diproses secara manual. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh operator Aplikasi SiPraja Desa Boro sebagai berikut:

*“kalau yang tidka faham kami selalu memberikan arahan secara manual dan kami bantu proseskan. Sehingga masyarakat yang datang juga dapat terbantu dengan penjelasan kami.”* (Wawancara, 03 Juli 2023)

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kabupaten Sidoarjo pada dimensi Disposisi dapat disimpulkan bahwa Disposisi pada aplikasi SiPraja dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu sikap dan respon pelaksana program atau kebijakan apabila terdapat masalah pada aplikasi SiPraja. Keduanya sudah berjalan dengan baik.

### Struktur Birokrasi

Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi [16]. Dua karakteristik menurut Edward III yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi atau organisasi kearah yang lebih baik adalah melakukan standar operating procedures dan struktur birokrasi dalam implementasi SiPraja [17].

Mekanisme pada aplikasi SiPraja telah disosialisasikan oleh kelurahan desa Boro Kecamatan Tanggulangin kepada tiap ketua RT dan RW. Jika masyarakat mengalami kendala ataupun tidak mengetahui penggunaan aplikasi, staf admin akan memberikan panduan penggunaan sehingga dapat dilihat bahwa kelurahan telah melakukan pelayanan dengan baik. Sedangkan struktur birokrasi dalam pelaksanaan program SiPraja dilakukan secara hirarki pada tingkat pusat dibawa kendali Kabupaten Sidoarjo yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi yang memberikan arahan pada implementor program aplikasi SiPraja yaitu Kecamatan Tanggulangin dan Kelurahan/Desa sebagai implementor level bawah. Sebagaimana disampaikan oleh operator Aplikasi SiPraja Desa Boro sebagai berikut:

*“kita sama-sama mencoba memebantu masyarakat yang tidak paham mengenai jalannya aplikasi ini. Sehingga masyarakat nantinya akan dapat menjalankan aplikasi tersebut dengan sendiri di rumah. Dengan begitu masyarakat sudah tidak perlu lagi ke balai desa untuk emngurus surat yang dibutuhkan secara manual. Karena dengan Aplikasi SiPraja itu bisa membantu pembuatan surat dengan dirumah saja.”* (Wawancara, 03 Juli 2023)

Pernyaan diatas juga diperkuat dnegan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Kepala Desa Boro sebagai berikut:

*“kita berupaya sebaik mungkin melayani masyarakat khususnya ketika aplikasi SiPraja ini sudah mulai dijalankan. Pasti banyak warga yang belum paham bagaimana cara akses dan lainnya. Khususnya mamasyarakat yang sudah usia senja. Sehingga kami sellau berupaya menjelaskan dan mengarahkan masyarakat ketika datang ke Balai Desa itu paham kalau sekarang sudah tidak perlu lagi secara manual. Dengan di rumah saja surat sudah jadi.”* (Wawancara, 03 Juli 2023)

Berdasarkan wawancara diatas dapat ditaik sebuah pemahaman bahwa implementasi Sistem Pelaksanaan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro pada dimensi struktur birokrasi sudah dapat dikatakan baik. Dikarenakan Pemerintah Desa Boro atau pegawainya sudah memberikan penjejelasan terkait Aplikasi Sipraja kepada masyarakat yang belum memahami aplikasi tersebut. Namun di Desa Boro belum memiliki SOP tersendiri terkait Aplikasi SiPraja.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Sistem Pelaksanaan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo**

Dalam Implementasi Sistem Pelaksanaan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo terdapat faktor penghambat yaitu saat admin SiPraja login ke aplikasinya pada komputer selalu loading lama karena jaringannya, yang kedua adanya menu baru pada aplikasi SiPraja namun server belum maksimal sehingga untuk akses ke menu yang baru itu susah dan lama. Ketiga di akun admin untuk pemberitahuan pengajuan baru yang masuk tidak maksimal, harusnya ada tanda khusus di menu layanan saat ada pengajuan masuk agar mempermudah admin untuk mempercepat proses. Dari beberapa kendala tersebut ada juga factor pendukungnya seperti mempermudah warga atau pemohon untuk membuat surat karena tidak langsung dating ke balai desa melainkan melalui aplikasi SiPraja langsung bisa membuat dan menxetak sndiri setelah di tanda tangani oleh kepala kelurahan.

## **VII. SIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo berdasarkan teori implementasi Edward III, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, komunikasi dapat disimpulkan bahwa komunikais sudah berjalan dua arah namun masih banyak warga Desa Boro yang belum emmahami dan mengetahui apa aplikasi SiPraja tersebut. Khususnya bagi masyarakat yang sudah berumur, banyak warga yang sudah berumur tidak memahami penjelasan mengenai SiPraja.

Kedua, sumber daya dapat disimpulkan bahwa sumber daya baik sumber daya manusia serta sumber daya sarana dan prasarana sudah memadai sehingga dapat menjalankan Aplikasi SiPraja sebagaimana tujuan yang diinginkan.

Ketiga, disposisi dapat disimpulkan bahwa Disposisi pada aplikasi SiPraja dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu sikap dan respon pelaksana program atau kebijakan apabila terdapat masalah pada aplikasi SiPraja. Keduanya sudah berjalan dengan baik.

Keempat, Struktur Birokrasi dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kendala penggunaan aplikasi SiPraja dan juga pada Desa Boro belum Memiliki SOP mengenai Aplikasi SiPraja.

Implementasi Sistem Pelaksanaan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo terdapat faktor penghambat yaitu saat admin SiPraja login ke aplikasinya pada komputer selalu loading lama karena jaringannya, yang kedua adanya menu baru pada aplikasi SiPraja namun server belum maksimal sehingga untuk akses ke menu yang baru itu susah dan lama.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo” hingga selesai. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kedua orang tua saya dan Pemerintah Desa Boro Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo tempat dimana saya melakukan penelitian ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] Demante, K., & Dwiyanto, B. M. (2019). Analisis Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Brand Image Dan Perceived Quality Serta Dampaknya Pada Purchase Intention (Studi pada Lipstik Sariayu Martha Tilaar di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 8 (4), 97–105.
- [2] Neneng Siti Maryam. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik
- [3] Syafii, I. K. (2016). Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI). Bandung: PT. Bumi Aksara
- [4] Nugraha, Muldiyana. (2018). Manajemen Kelas dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran. *Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan UIN Banten: Tarbawi*, 4, 27-44.
- [5] Elysia, V., & Wihadanto, A. (2017). Implementasi e-government untuk emndorong pelayanan public yang terintegrasi di Indonesia.” *Optim. Peran Sains dan Teknol. Untuk Mewujudkan Smart City*, 353-380
- [6] Prijono, D., Soenarjanto, B., & Radjikan, R. (2018). Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) Pada Perizinan Siup Dinas Penanaman Modal dan Ptsp Kabupaten Sidoarjo. Universitas 17 Agustus 1945.
- [7] Widodo, S.E. (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [8] Musaddad. Azmy. 2020. Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik.
- [9] Hanifah, N. (2014). Memahami Penelitian Tindakan Kelas: Teori dan Aplikasinya. Cetakan Pertama .Bandung: Gd. Percetakan dan Penerbitan
- [10] Winarno, B. (2016). Kebijakan Publik Era Globalisasi (Teori, poses dan studi kasus kompratif). Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Buku Seru.
- [11] Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- [12] Hanifah, N. (2014). Memahami Penelitian Tindakan Kelas: Teori dan Aplikasinya. Cetakan Pertama. Bandung: Gd. Percetakan dan Penerbitan
- [13] Ariyani, A., Indah Mindarti, L., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan melalui Program. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 153-158
- [14] Winarno, B. (2016). Kebijakan Publik Era Globalisasi ( Teori, proses dan studi kasus komparatif). Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Buku Seru.
- [15] Angraini, (2015). Penerapan e-government Ditingkat Kabupaten (Case Study Kabupaten Pelalawan Riau). *Jurnal Sistem Informasi*, 7(2), 815-825
- [16] Sulila, I. (2015). Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah. Cetrakan Pertama. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- [17] Waristo, H. T. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya Herfina Tedjo Warsito. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(2), 8-17