



**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI  
DESA BANJARBENDO KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO**

**VENY ALFI APRILIA**

**(202020100107)**

**Dosen Pembimbing : Hendra Sukmana, S.AP.,M.KP.**

**Prodi Administrasi Publik**

**Fakultas Bahasa, Hukum, dan Ilmu Sosial,**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**



# LATAR BELAKANG

## Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

Pelayanan publik ialah suatu cara yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi segala kebutuhan warganya dalam bentuk jasa maupun barang. Dalam undang-undang tersebut ialah menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana dan prasarana pelayanan hingga melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan

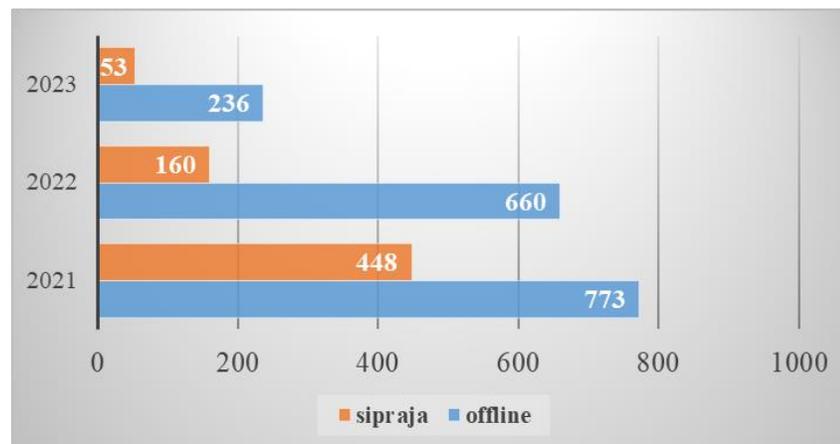
Sebagaimana dituangkan pada peraturan presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Yang dimana pemerintah melakukan terobosan dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan yaitu munculnya suatu aplikasi pelayanan administrasi online satu pintu pada Desa dan Kelurahan

Pemerintah kabupaten sidoarjo dengan rilisnya aplikasi SIPRAJA ini mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sidoarjo dengan menciptakan proses yang tanggap dan cepat.



SIPRAJA di resmikan dan dirilis pada tahun 2020. Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sendiri digunakan oleh 18 Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, dan sebanyak 353 desa atau kelurahan. Salah satunya Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan online melalui SIPRAJA memiliki 16 tipe pelayanan yang dibagi menjadi 3 tipe pertama tipe A yang meliputi surat kematian, surat kelahiran, sktm, sk domisili usaha, surat keterangan umum. Untuk tipe B merupakan pelayanan yang di verifikasi dari desa langsung selanjutnya diverifikasi oleh pihak kecamatan. Meliputi pengurusan surat pengantar skck, ktp, kk, surat keterangan pindah, dan lain-lain. Sedangkan tipe C merupakan pelayanan administrasi yang langsung diverifikasi oleh pihak kecamatan saja sehingga pihak desa tidak perlu memberikan tanda tangan elektronik. Untuk pelayanan pada tipe C meliputi : izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK-I) dan lain-lain.

# LATAR BELAKANG



Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Banjarbendo (2023)

Gambar 1. Jumlah Pengguna Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ( SIPRAJA ) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo pada Tahun 2021 s.d Mei 2023

Berdasarkan data jumlah pengguna layanan SIPRAJA pada Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo dapat dilihat bahwa pada pelayanan menggunakan SIPRAJA mengalami penurunan yang terjadi pada tahun 2021 ke 2022 angka penurunan pada tahun 2021 yang asal mula pengguna layanan SIPRAJA dengan jumlah 448 akan tetapi pada tahun 2022 dengan jumlah 160 dari grafik itu masyarakat lebih memilih melakukan pelayanan di Desa Banjarbendo melalui offline dengan jumlah 660. Berjalannya waktu hingga pada tahun Mei 2023 saat ini layanan Desa Banjarbendo masih belum optimal pada penggunaan SIPRAJA karena dilihat dari data diatas menunjukkan 53 orang pengguna layanan SIPRAJA dan 236 orang pengguna layanan offline.

# LATAR BELAKANG

Berdasarkan observasi Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ini merupakan *Inovasi e-government* dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Dalam hal implementasi masih terdapat permasalahan antara lain :

- 1) Sosialisasi antar masyarakat, Masyarakat belum mengetahui betul terkait penggunaan pelayanan SIPRAJA.
- 2) Masyarakat juga minim mau untuk menggunakan alat digital dalam pengurusan
- 3) Terkait teknis yang sering lemot hal tersebut sering dikeluhkan oleh operator SIPRAJA Di Desa Banjarnendo.



# RUMUSAN MASALAH

**Bagaimana Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo?**



# PENELITIAN TERDAHULU

No.	Nama	Judul	Teori	Hasil
1.	Aditama Azmy Musaddad, dkk (2022)	Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik	Menggunakan teori Edward III dengan indikator yang menitikberatkan pada pendekatan Komunikasi, Disposisi, Sumber Daya, dan Struktur Birokrasi	Pada hasil penelitian ini menyatakan bahwa bukan semua surat dapat diproses melalui aplikasi sipraja
2.	Ria Hanifah (2022)	Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo	Teori model implementasi oleh Teori Edward III untuk fokus penelitian. Yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo	Pada hasil penelitian ini yang sudah cukup maksimal ialah indicator komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan untuk sumber daya sejauh ini masih belum dianggarkan dan belum memadai pada sarana&prasarana
3.	Tri Yulianti, dkk (2022)	Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Tambaksumur	Menggunakan teori Van Meter dan Van Horn dengan menitikberatkan pada indikator : ukuran dan tujuan kebijakan, sumberdaya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan pelaksanaan, diposisi, lingkungan sosial,ekonomi, politik	Hasil penelitian ialah pengimplementasian sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) pada Desa Tambak Sumur bisa dikatakan sempurna dan sudah maksimal

# METODE PENELITIAN

## FOKUS PENELITIAN

-  Jenis Penelitian ini menggunakan Penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif
-  Penelitian ini berdasarkan teori Edward III Keberhasilan dalam Implementasi dipengaruhi oleh empat Indikator yakni :
  1. Komunikasi
  2. Sumber Daya
  3. Disposisi
  4. Struktur Birokrasi

## TEKNIK PENGUMPULAN DATA

-  Wawancara
-  Observasi
-  Dokumentasi

## TEKNIK ANALISIS DATA

-  Teknik Pengumpulan Data
-  Reduksi Data
-  Penyajian Data
-  Penarikan Kesimpulan

## SUMBER DATA

-  Data Primer
-  Data Sekunder

# HASIL DAN PEMBAHASAN

- ❑ Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik ialah kegiatan dan aktivitas atau tuntutan dari proses pelayanan bagi setiap masyarakat dan penduduk guna mendapatkan atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang sebagaimana telah difasilitasi oleh para penyelenggara pelayanan publik.
- ❑ Implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) studi kasus pada Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo menurut acuan implementasi George Edward III dalam Agustino (2014:149). Untuk mengetahui implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Banjarbendo, penulis menggunakan teori implementasi menurut George Edward III yang menyebutkan beberapa indikator yang mempengaruhi implementasi suatu program yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 1. Komunikasi

Dalam indikator komunikasi bahwa kegiatan atau rangkaian hingga informasi kebijakan mampu mengetahui apa yang perlu dipersiapkan serta disampaikan untuk mencapai misi yang telah direncanakan hingga tepat sasaran. Komunikasi memastikan apakah target implementasi dapat tercapai.

Menurut Dalam indikator komunikasi bahwa kegiatan atau rangkaian hingga informasi kebijakan mampu mengetahui apa yang perlu dipersiapkan serta disampaikan untuk mencapai misi yang telah direncanakan hingga tepat sasaran. Komunikasi memastikan apakah target implementasi dapat tercapai.

Tetapi komunikasi pada teori implementasi menurut Edward III sebagaimana belum berjalan sesuai atau belum memberikan perhatian lebih terhadap target sasaran dalam proses suatu implementasi. Karena realitanya dilapangan tidak adanya sosialisasi resmi yang diadakan pemerintah Desa Banjarbendo mengenai SIPRAJA Kepada warga Desa Banjarbendo. Oleh karena itu juga proses implementasi pada aspek komunikasi belum berjalan maksimal. Namun antara penyelenggara kabupaten dengan pemerintah desa sudah terjalin sangat baik karena dengan adanya bimtek mengenai sipraja dan pada operator desa juga mampu memahami komunikasi yang diberikan oleh bimtek mengenai sipraja.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 2. Sumber Daya

Pada proses dimensi sumber daya ini merupakan poin penting hingga menjadi satu alat untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan hingga tepat sasaran dalam suatu pemerintahan Sumber daya sendiri meliputi sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan sumber daya fasilitas. Sumber daya yang mendukung adanya penyelenggaraan suatu kebijakan ialah sumber daya penggerak atau manusianya pada desa banjarbendo sumber daya manusianya sendiri sudah memadai untuk mendorong keberhasilan suatu kebijakan.

Jika dalam implementasi terdapat kelebihan dan kekurangan dalam hal sumber daya finansial menurut wawancara dari kasi pelayanan Desa Banjarbendo bahwasanya dalam Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sama sekali tidak dianggarkan atau tidak tersedia anggaran khusus untuk Sipraja ini.

Namun pada sumber daya fasilitas adalah aspek terpenting dari implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo. Dengan adanya aparatur yang memadai, kompeten dan berkompoten. tetapi kalau tidak ada fasilitas penunjang (sarana dan prasarana) proses implementasi belum tentu berhasil. Dalam Implementasi SIPRAJA Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo memiliki 2 komputer yang mendukung untuk pelayanan SIPRAJA.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3. Disposisi

Pada aspek diposisi secara langsung yang dimaksudkan ialah karakter penyelenggara pun mempengaruhi tindakan pelaksana untuk menerapkan kebijakan, sebab pemangku ialah individu dan belum dapat lepas dari kewenangan, pandangan, serta kepentingan pribadi yang hendak diraih. Segi pembagian tupoksi sudah sesuai dengan tugasnya masing-masing, sehingga pemilihan operator sipraja menentukan dukungan dan keberhasilan implementasi SIPRAJA. Dari adanya pelaksanaan pelayanan SIPRAJA ini menganggap dari pernyataan diatas bahwa sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat Desa Banjarendo. Akan tetapi satu hal dari sikap pelaksana yang menjadi hambatan atau kendala pada implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo ini. Hal tersebut ialah kepala desa tidak bisa mengoperasikan tanda tangan barcode di sistem pelayanan rakyat Sidoarjo. sehingga semua di handle oleh operator tentunya satu surat membutuhkan waktu lama karena harus login logout mengingat username operator dan kepala desa berbeda.

Dari pernyataan diatas bahwa fenomena tersebut jika dikaitkan dengan teori implementasi menurut Edward III bahwa disposisi dilapangan belum melaksanakan dengan maksimal. karena hal nya dalam implementasi sipraja di Desa Banjarendo komitmen dari kepala desa belum sepenuhnya dilaksanakan. Karena suatu implementor pada teori Edward III dideskripsikan mengarahkan adanya suatu kejujuran dan komitmen yang dimana melaksanakan tahap-tahap program secara konsisten. Sehingga bukan hanya mengetahui saja tetapi menjadi kesan baik dan mempunyai komitmen tinggi sehingga menumbuhkan antusias kepada sasaran.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 4. Struktur Birokrasi

Teori Edwardian ialah aspek keempat implementasi kebijakan. Struktur birokrasi ini sebenarnya meliputi dua aspek penting, yaitu mekanisme pelaksana atau standard operating procedure (SOP), dan struktur organisasi atau pembagian kerja. Dalam pembagian tanggung jawab pelaksanaan sistem pelayanan memang membutuhkan koordinasi yang lebih tepat sehingga proses implementasi bisa sepenuhnya tercapai. Fakta di lapangan bahwa “ *Prosedur standard sudah dilakukan sedemikian rupa, sehingga informasi dapat dilaksanakan dengan tata cara yang tidak berbelit-belit.* “

Fenomena dari pernyataan mengenai struktur birokrasi diatas jika dikaitkan dengan teori Edward III dimana struktur birokrasi sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang diberikan dan juga sudah memperhatikan SOP pada Implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo. Terbukti bahwa pelayanan sistem tersebut sudah memberikan proses atau prosedur yang tidak berbelit belit. Karena SOP yang baik menurut teori Edward III ialah mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis kepada siapapun sebab menjadi acuan dalam berlangsungnya kegiatan maupun bekerjanya

# KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan uraian tentang implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan dengan ditinjau dari 4 aspek yakni sebagai berikut :

- Pertama**, Komunikasi selama implementasi Sistem Rakyat Sidoarjo di Desa Banjarbendo merupakan faktor penting dalam keberhasilan proyek apa pun. Namun, diyakini bahwa komunikasi di desa tidak optimal karena sampai sekarang tidak ada sosialisasi khusus yang diberikan oleh pemerintah desa kepada warga desa mengenai penggunaan (SIPRAJA).
- Kedua** adalah Sumber Daya, sumber daya dari segi manusia pada implementasi sudah memumpuni dalam sistem pelayanan digital ini hingga kemampuan kasi pelayanan yang berada di Desa Banjarbendo sudah bisa menjalankan dengan baik jika ada warga yang ingin mengurus menggunakan pelayanan digital ini. Untuk segi sumber daya finansial sejauh ini dalam implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo tidak pernah dianggarkan untuk kegiatan sosialisasi. Juga tidak ada alokasi dana khusus untuk pihak operator hanya sebagai implementor saja. Pada sumber daya fisik atau sarana prasarana di Desa Banjarbendo dalam mendukung proses implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo sudah memadai khususnya untuk menunjang proses pelayanang seperti komputer, ruang tunggu dan lain-lain.
- Ketiga** adalah Disposisi secara umum sikap dan respon dalam implementasi SIPRAJA ini belum cukup optimal, karena ada kendala pada kepala desa yang belum bisa mengoperasikan sendiri dalam penandatanganan barcode di sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA ).
- Keeempat** yaitu Struktur Birokrasi di Desa Banjarbendo sejauh ini sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang serupa sehingga diupayakan tanpa prosedur yang berbelit-belit. Dengan tugas atau jobdes masing-masing serta tanggung jawab. Dari keseluruhan dari hasil penarikan kesimpulan, bahwa peneliti merekomendasikan kepada Pemerintah Desa Banjarbendo agar lebih mengevaluasi atau perbaiki implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo sehingga tercipta kegiatan untuk menyebarluaskan atau mensosialisasikan sistem pelayanan rakyat Sidoarjo kepada seluruh jajaran baik dari warga Desa Banjarbendo.

# REFERENSI

- [1] T. A. Amalia, Jihan Oktaviani. Putri, “perkembangan asas umum pemerintahan yang baik di kecamatan gringsing untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan,” *J. Pasopati*, vol. 1, no. 2, p. 115, 2019.
- [2] A. Yunaningsih, D. Indah, and F. Eryanto Septiawan, “Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi,” *Altasia J. Pariwisata Indones.*, vol. 3, no. 1, pp. 9–16, 2021, doi: 10.37253/altasia.v3i1.4336.
- [3] Kementerian Sekretariat Negara, “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” *Menteri Huk. Dan Hak Asasi Mns. Republik Indones.*, p. 110, 2018.
- [4] A. Nurrahman, M. Dimas, M. F. Ma’sum, and M. F. Ino, “Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut,” *J. Teknol. dan Komun. Pemerintah.*, vol. 3, no. 1, pp. 78–95, 2021, doi: 10.33701/jtkp.v3i1.2126.
- [5] W. K. Mohi and N. Botutihe, “Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” *Publik (Jurnal Ilmu Adm.*, vol. 9, no. 2, p. 115, 2020, doi: 10.31314/pjia.9.2.115-124.2020.
- [6] M. Ridwan and S. Nurhakim, “IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI,” vol. XI, pp. 403–422, 2014.

# REFERENSI

- [7] A. Kartika and D. Iskandar, "Meneropong Penerapan E-Government Di Kabupaten Sidoarjo," *Wacana J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. Interdisiplin*, vol. 08, no. 02, pp. 276–282, 2021.
- [8] M. S. dan L. A. Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, "IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK Aditama," vol. 3, no. 3, pp. 147–156, 2022.
- [9] R. Hanifah and I. U. Choiriyah, "Implementation of Sidoarjo Public Service System ( SIPRAJA ) in Tambaksumur Village , Waru District , Sidoarjo Regency [ Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ( SIPRAJA ) di Desa Tambaksumur , Kecamatan Waru , Kabupaten," pp. 1–11.
- [10] S. Samantha, "Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo (mplementation ...," 2022, [Online]. Available: [http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/16622%0Ahttp://repository.untag-sby.ac.id/16622/8/JURNAL .pdf](http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/16622%0Ahttp://repository.untag-sby.ac.id/16622/8/JURNAL.pdf).
- [11] E. Mandala, R. Setyadiharja, and J. Ri. R. Nurul Mulyani, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) (Studi Kasus di Kantor Syahbandar Dan Otoritas Pelabuhan Kijang)," *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) Kaji. Ilmu Pemerintah. dan Polit. Drh.*, vol. 1, no. 2, pp. 247–264, 2016, doi: 10.24905/jip.1.2.2016.247-264.
- [12] K. Ummah and I. U. Choiriyah, "Implementasi E-Government Melalui Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Kabupaten Sidoarjo ( E-Buddy ) ( Studi Kasus di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo ) ( Implementasi E-Government Melalui Sidoarjo Aplikasi Naskah Dinas Elektron," pp. 1–11, 2022.
- [13] S. Abdul Aziz, "Implementasi Kebijakan Pengembangan E-Government," *J. Kebijak. Publik*, vol. Volume 7, pp. 1–98, 2016.
- [14] E. Edyanto, A. Agustang, A. Muhammad Idkhan, and R. Rifdan, "Implementasi Kebijakan Otonomi Khusus (Otsus) Papua," *JISIP (Jurnal Ilmu Sos. dan Pendidikan)*, vol. 5, no. 4, 2021, doi: 10.58258/jisip.v5i4.2577.



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
SIDOARJO

# TERIMA KASIH



[www.umsida.ac.id](http://www.umsida.ac.id)



[umsida1912](#)



[umsida1912](#)



universitas  
muhammadiyah  
sidoarjo



[umsida1912](#)

**UMSIDA**  
DARI SINI PENCERAHAN BERSEMI