

Implementation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Banjarbendo Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency [Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo]

Veny Alfi Aprilia¹⁾, Hendra Sukmana^{*.2)}

^{1,2)}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: hendrasukmana@umsida.ac.id

Abstract. *The purpose of this study is to describe and analyze the Implementation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Banjarbendo Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. In this study using a qualitative descriptive research method. Sources of data obtained from interviews, observations, literature studies. indicators in this study using communication, resources, disposition, bureaucratic structure. This research focuses on the Implementation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Banjarbendo Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. The results of this study indicate that the implementation of sipraja in Banjarbendo Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency is considered to be lacking in outreach to the people of Banjarbendo Village regarding services using SIPRAJA. So far, the financial resources to support the existence of the Sidoarjo People's Service System are still lacking because it has never been budgeted for. This makes the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Banjarbendo Village not optimal and effective*

Keywords - Implementation; Public service; SIPRAJA

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang diperoleh dari wawancara, observasi, studi literatur. Penelitian ini berfokus pada Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sipraja di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dinilai masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Desa Banjarbendo mengenai Pelayanan menggunakan (SIPRAJA). Sejauh ini juga sumber daya finansial untuk mendukung adanya Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo masih kurang karena tidak pernah dianggarkan. Hal tersebut membuat implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo belum maksimal dan efektif.

Kata Kunci – Implementasi; Pelayanan; SIPRAJA

I. PENDAHULUAN

Desa adalah kewenangan untuk melakukan pembinaan kepada masyarakat, hingga pembangunan desa, memberdayakan masyarakat desa untuk mendorong dan menguatkan masyarakat sehingga dapat melaksanakan desa dalam keadaan sejahtera, adil dan makmur. Karena alasan inilah Republik Indonesia memberlakukan UU Desa No. 06 Tahun 2014, merupakan pedoman untuk melindungi hak asasi manusia dan penegakan hukum di Indonesia. Untuk pelaksanaan pembangunan desa, pelayanan dan masalah pengaturan masyarakat. Negara membentuk pemerintahan desa yang dilaksanakan oleh pemerintah desa sebagai daerah otonom di tingkat paling bawah. Pemerintah desa merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan merupakan kegiatan yang harus mengutamakan kepentingan umum dan memuaskan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana dan prasarana pelayanan, serta melaksanakan pelayanan berdasarkan standar pelayanan. Ketika melakukan pelayanan publik pemerintah berfungsi sebagai saluran untuk dukungan kepada rakyat dan seorang aparatur sipil negara memastikan bahwa masyarakat menerima layanan terbaik. Pelayanan publik ialah tanggung jawab pemerintah serta instansinya terhadap pemangku kepentingan untuk menciptakan kondisi masyarakat yang jujur, makmur, dan sejahtera. Namun, masih banyak terjadi sejumlah pelayanan publik di Indonesia mengalami hambatan dan faktor lain yang menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Indonesia dirasakan belum maksimal dan seringkali tidak dilakukan dengan sepenuh hati. Penyelenggaraan pelayanan publik Indonesia juga semata-mata ditujukan pada pemenuhan kebutuhan dasarnya saja, sehingga dengan adanya ketentuan pelayanan yang semakin berbelit-belit dirasakan oleh masyarakat membuat pelayanan belum

memberikan layanan yang efektif. Tentu saja keadaan diatas harus diselesaikan serta melakukan perbaikan guna membentuk serta mewujudkan keadaan negara Indonesia yang lebih maju.

Reformasi pelayanan publik dilaksanakan mulai dari tingkat pusat hingga ke tingkat kota dan desa yang sedang berkembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik [1]. Reformasi pelayanan publik di era digital ialah hal keharusan bagi rancangan pelayanan publik untuk mengacu pada asas efektivitas serta efisiensi. Tujuan penerbitan digital adalah untuk memudahkan semua orang yang menginginkan koneksi ke internet [2]. Adanya globalisasi ini tak terkecuali di bidang pemerintahan era digital ini, tidak sedikit dari lembaga lembaga pemerintahan yang berusaha memberikan pelayanan publik pada masyarakat dengan menerapkan kecanggihan elektronik. Pada umumnya di masing - masing instansi pemerintah baik swasta bahwa tidak akan pernah lepas dari kegiatan administrasi, sebab kegiatan administrasi menjadi bagian penting pada setiap lingkup di pelaksanaan organisasi. Penyampaian layanan publik dapat tumbuh lebih terbuka untuk umum, dan warga negara mungkin merasa lebih mudah untuk terhubung ke layanan pemerintah. Sebagai hasil dari hal tersebut di atas, Peraturan Presiden atau PP RI Nomor 95 Tahun 2018 menuangkan sebagai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang dimana lembaga pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna menyediakan layanan yang efektif [3]. Tujuan adanya SPBE melalui Perpres No. 95 tahun 2018 adalah untuk melihat peningkatan penerapan teknologi informasi di pemerintahan. Dengan adanya hal tersebut Pemerintah telah melakukan terobosan dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat yaitu munculnya teknologi informasi atau *e-government* untuk memperluas kesempatan masyarakat untuk mengontrol pemerintahan yang telah meningkatkan pengelolaan beberapa informasi [4]. Meningkatkan perkembangan teknologi yang membuat kemajuan memudahkan pekerjaan semua manusia selama melaksanakan berbagai hal, terutama pada sektor administrasi. Media elektronik telah berkembang menjadi alat penting dalam komunikasi sektor publik. Sebagian besar melakukan pelayanan offline, tetapi menariknya pelayanan online ini menyediakan administrasi satu pintu yang dijalankan masyarakat sehingga menghindarkan dari mal-administrasi [5]. Hasil potensi pelayanan publik secara bertahap hendak memajukan mutu hingga nilai baik pelayanan publik [6].

Di era digital ini tingkat pusat dan tingkat paling bawah, desa, sudah mulai melakukan layanan publik secara online. Hingga saat ini, Pemerintah Kabupaten telah memberikan bantuan terbatas dalam pengembangan teknologi untuk administrasi pemerintahan. Secara khusus, Kabupaten Sidoarjo menyediakan sumber daya keuangan yang signifikan untuk inovasi *e-government* dan pembelian teknologi dan perangkat lunak yang meningkatkan operasional pemerintah [7]. Oleh karena itu kemajuan teknologi informasi memungkinkan pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk terus berinovasi dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan handal. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlahan-lahan menerapkan layanan administrasi berbasis teknologi informasi, seperti peluncuran aplikasi dan situs web yang dikenal sebagai Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). SIPRAJA ini perangkat lunak yang bisa digunakan masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya layanan ini mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sidoarjo karena layanan Sipraja memastikan proses tanggap, sederhana dan menjalankan kebutuhan masyarakat Sidoarjo. Rilisnya aplikasi SIPRAJA menjawab kekhawatiran masyarakat bahwa kepemimpinan kabupaten rumit, lambat, dan sebagainya. SIPRAJA ".

SIPRAJA ialah menjadi wujud nyata pemerintah Kabupaten Sidoarjo ketika penerapan optimalisasi kesetaraan atau penggunaan teknologi bagi peningkatan pelayanan publik di Desa maupun Kelurahan hingga Kecamatan, hingga hal itu memberi keringanan kepada masyarakat. SIPRAJA sendiri digunakan oleh 18 Kecamatan diseluruh Kabupaten Sidoarjo, dan sebanyak 353 desa atau kelurahan salah satunya Desa Banjarbendo yang terletak di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan online melalui SIPRAJA memiliki 16 jenis pelayanan yang dibedakan menjadi 3 tipe : pertama layanan tipe A ialah verifikasi dokumen yang dilaksanakan hanya pihak desa, kedua layanan tipe B verifikasi dilaksanakan bagi pihak Desa setelah itu diteruskan kepada Kecamatan, ketiga layanan tipe C dilakukan verifikasi oleh pihak Kecamatan saja. Sehingga pihak Desa yaitu Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo hanya memberikan layanan pada tipe A dan B. Proses adanya Aplikasi SIPRAJA membuat Kepala desa cepat dan mudah melakukan verifikasi tanda tangan elektronik dan dilengkapi stempel elektronik yang telah dilegalkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik.

Pelaksanaan SIPRAJA di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo melihat latar belakang bahwa SIPRAJA mampu diberikan atau dilakukan oleh masyarakat. Pelaksanaan adanya Aplikasi SIPRAJA ini ternyata hanya awal saja masyarakat menggunakannya. Hal tersebut disebabkan oleh masyarakat Desa Banjarbendo Yang cenderung memilih pelayanan secara manual dibandingkan pelayanan melalui SIPRAJA. Hal tersebut dapat dilihat dari data pengguna layanan SIPRAJA di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

Terdapat data jumlah pengguna SIPRAJA Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2021 sampai dengan bulan Mei 2023. Yang menerangkan bahwa tahun 2021 pengguna layanan SIPRAJA 448 orang sedangkan pengguna layanan offline 773 orang, tahun 2022 pengguna layanan SIPRAJA terdapat 160 orang sedangkan pengguna layanan offline 660 orang, terakhir sampai dengan bulan Mei tahun 2023 pengguna layanan SIPRAJA terdapat 53 orang sedangkan pengguna layanan offline terdapat 236 orang.

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.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aditama Azmy Musaddad, dkk (2022) berjudul “ Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik “. Pada research ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini menggunakan teori Edward III Hasil penelitian bahwa aplikasi SIPRAJA terdapat 16 jenis pelayanan. Namun dalam penelitiannya menyatakan bahwa bukan semua surat dapat diproses melalui aplikasi SIPRAJA [8].

Kedua, Pada penelitian yang dilakukan oleh Ria Hanifah (2022) yang berjudul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo“ Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan indikator implementasi kebijakan menurut Edward III dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru [9].

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Tri Yulianti, dkk (2022) yang berjudul “ Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur “ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan parameter tercapainya sebuah penerapan menurut Van Meter dan Van Horn. Hasil penelitian ialah pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) pada Desa Tambak Sumur bisa dikatakan sempurna [10].

Berdasarkan observasi di lapangan Sistem Layanan Rakyat Sidoarjo atau SIPRAJA di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo hingga pada saat ini masih belum dikatakan berjalan dengan maksimal. hal itu dikarenakan masyarakat cenderung memilih mengurus pelayanan melalui offline / datang ke Kantor Desa Banjarbendo dibandingkan melalui aplikasi SIPRAJA. Permasalahan yang menjadi terhambatnya pelaksanaan layanan aplikasi SIPRAJA di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo meliputi: Pertama, minimnya masyarakat terkait adanya sistem pelayanan rakyat Sidoarjo sementara itu dikarenakan minimnya kemauan masyarakat akan belajar sungguh-sungguh pada penggunaan alat digital. Kedua, terkait permasalahan teknis yang lemot yang sering dikeluhkan oleh operator SIPRAJA pelayanan Desa Banjarbendo. Sehingga membuang-buang waktu. Minimnya penyebaran informasi Dari RT RW. Juga belum adanya sosialisasi tatap muka yang diselenggarakan pihak Desa Banjarbendo sehingga tidak ada tindak lanjut kepada warga Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

Pada penelitian ini yang berjudul “ Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo “ penulis menggunakan fokus pada indikator implementasi menurut Edward III yaitu : pertama, Komunikasi adalah dilakukan untuk kelompok sasaran, yang mengacu pada bagaimana suatu informasi dalam kegiatan komunikasi dapat tersampaikan kepada publik serta menjadi suatu bentuk parameter baik atau buruknya kebijakan yang akan diterapkan. kedua, Sumber daya ini ditinjau mulai sumber daya manusia, sumber daya finansial, maupun sarana hingga prasarana. ketiga, Disposisi dapat dikatakan sebagai ambisi para pelaku kebijakan untuk mengimplementasikan kebijakan dengan sungguh sungguh hingga apa yang menjadi misi kebijakan yang dapat tercapai. Disposisi dilihat dari sikap pelaksana yang hal sangat penting dalam mengimplementasikan kebijakan. keempat, Struktur Birokrasi mempunyai dampak yang cukup signifikan terhadap pengimplementasian kebijakan. Struktur birokrasi terdiri dari 2 aspek yaitu *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

II. METODE

Pada penelitian ini berlokasi di Pemerintah Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo. Lokasi ini dipilih karena bisa dijadikan salah satu desa sebagai literasi terkait implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo pada Desa Banjarbendo. Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif Menurut Sugiono (2014:347) bahwa metode kualitatif adalah proses mencari tahu dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial. Proses penelitian meliputi membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, menggabung data yang diperoleh dari partisipan. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jika sumber data pada penelitian ini terdapat

2 : pertama data primer, yang didapat sumber data langsung atau diamati seperti wawancara, observasi, hingga dokumentasi, kedua data sekunder ialah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur jurnal, hingga media massa.

Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, pada penelitian yakni mengambil teknik informan yang peneliti pilih antara lain : Kepala Desa Banjarbendo, Kasi Pelayanan Desa Banjarbendo, serta 2 Masyarakat Desa Banjarbendo. Pada teknik analisis data oleh Miles dan Huberman (1994:12) yang meliputi : pertama, teknik pengumpulan data adalah teknik pengumpulan seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. kedua, reduksi data merupakan proses selektif yang berfokus pada penyerdehaan abstraksi serta tranformasi data mentah pada penelitian sehingga mendapatkan ringkasan data penting. ketiga, penyajian data adalah semua informasi yang di dapat dilapangan dalam format yang konsisten dan mudah dibaca. Sehingga membuat lebih mudah untuk melakukan kajian secara keseluruhan. keempat, penarikan kesimpulan adalah menyatukan semua data yang diperoleh peneliti di lapangan .

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

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. Sehingga komunikasi ini membawa dampak penting bagi tercapainya sebuah implementasi program [11]. Menurut Edward III, kebijakan publik hendak dilakukan dengan efektif antara penyelenggara kebijakan maupun rancangan dan pelaksana kepentingan. Dengan komunikasi, misi dan tujuan kebijakan dapat tersosialisasi dengan baik [12]. Berikut informasi hasil wawancara bersama Bapak Sugeng Bahagia,S.H selaku Kepala Desa Banjarbendo pada Kecamatan Banjarbendo Kabupaten Sidoarjo.

“Mengeni dengan adanya pelayanan digital atau elektronik ini ialah sipraja pastinya hal ini sudah pada tupoksi Kasi pelayanan. Untuk penyampaian informasinya sendiri hingga saat ini memang sama sekali belum melakukan kegiatan sosialisasi langsung kepada masyarakat. “ (Wawancara 06 Juni 2023).

Penjelasan pernyataan dari Bapak Sugeng Bahagia,S.H lebih dipertegas dengan pernyataan wawancara dari Bapak Hary Putra W,S.AP selaku Kasi Pelayanan Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, beliau menyampaikan pernyataan seperti berikut. *“Ya memang pelayanan elektronik untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Kalau pelayanan digital penting adanya kegiatan penyebaran informasi mengenai pelayanan digital SIPRAJA kepada publik. Tetapi dari pihak desa banjarbendo sendiri masih belum melakukan sosialisasi mengenai SIPRAJA kepada masyarakat. Selama awal sipraja diluncurkan saya sudah mengajukan untuk kegiatan sosialisasi tetapi hal itu masih tidak dianggarkan oleh pihak desa. “ (Wawancara 07 Juni 2023)*.

Perlu juga dicatat bahwa pada saat ini, semua layanan publik harus menjadi lebih mudah, efisien. Hal itu masih banyak ditemui banyak warga masih awam atau memahami SIPRAJA ini. Juga hal itu perlu diperhatikan oleh pemerintah desa yang dibuktikan dengan adanya warga yang masih banyak melakukan pengurusan menggunakan manual.

Fenomena diatas jika dikaitkan dengan teori implementasi menurut Edward III sebagaimana komunikasi 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. Namun, ini disebabkan oleh fakta bahwa Menurut teori komunikasi,

pelayanan publik akan dilakukan lebih efektif jika ada komunikasi yang efektif antara mereka yang melaksanakan pekerjaan dan mereka yang melaksanakan tugas. Dan dengan memfokuskan komunikasi pada misi dan tujuan organisasi, setiap implementasi dapat lebih efektif dan mencapai tujuannya.

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 pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Kepala Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, beliau menyatakan seperti berikut: *“Dari segi Sumber Daya Manusia atau SDMnya sendiri untuk pelayanan di Desa Banjarbendo ada 2. Pastinya kemampuan 2 pelaksana ini juga memadai sehingga saya berharap bisa membantu warga desa Banjarbendo.”* (Wawancara 06 Juni 2023)

Tabel: I Pelaksana Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

No	Nama	Pelaksana
1.	Hary Putra W,SAP	Kasi Pelayanan (koodinator)
2.	Ravita	Kasun Banjarpoh

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Banjarbendo (2023)

Menurut George C Edward III, sumber daya adalah penggerak dan pelaku. Pada aspek sumber daya finansial juga sangat dibutuhkan untuk mendukung adanya implementasi sehingga tepat sasaran. Berdasarkan wawancara bersama salah satu Kasi Pelayanan Bapak Hary Putra W, S.AP menjelaskan bahwa

“ Dalam Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sama sekali tidak dianggarkan atau tidak tersedia anggaran khusus untuk Sipraja ini. Terutama pada honorium operator SIPRAJA kami pihak operator hanya sebagai implementor saja pada sistem tersebut. Dari Peraturan Bupati nomor 98 tahun 2022 mengenai honorarium yang bertugas sebagai pengelola sistem informasi meliputi SIPRAJA tersebut sebesar Rp. 200.000 rupiah per satu aplikasi.” Ucapnya (Wawancara 07 Juni 2023).

Selanjutnya pada aspek sumber daya fasilitas fisik adalah aspek terpenting dari implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo. Dengan adanya aparatur yang memadai, kompeten dan berkompeten. 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. Pernyataan tersebut dipertegas dengan teknik wawancara oleh peneliti kepada masyarakat yang bernama Ibu Ani Farida Selaku Warga Desa Banjarbendo.

“Tempat pelayanan yang menunjang dengan adanya kursi,AC,atau tempat tunggu pelayanan. dari segi pelayanan juga menurut saya sangat memberi layanan terbaik bagi warga.” (Wawancara 07 Juni 2023).

Dengan adanya sumber daya fisik atau infrastruktur di Desa Banjarbendo mempengaruhi kegiatan suatu implementasi seperti apa. Pada implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo di Desa Banjarbendo dari segi sumber daya fisik sudah memadai dan maksimal.

Dari fenomena diatas jika dikaitkan dengan teori implementasi menurut Edward III sebagaimana sumber daya belum maksimal, alasannya pada segi sumberdaya finansial masih sama sekali tidak dianggarkan atau tidak tersedia anggaran khusus untuk SIPRAJA ini. Terutama pada honorium operator SIPRAJA kami pihak operator hanya sebagai implementor saja pada sistem tersebut. Selain itu, sumber daya adalah bagian yang memengaruhi keberhasilan implementasi yang diberikan. Setiap sumber daya harus dikelola oleh sumber daya lain, apakah itu dari segi manusia atau keuangan. Menurut teori Edward III, sumber daya keuangan adalah penggunaan uang untuk melaksanakan program atau tugas tertentu. Dengan kendala keuangan, sebuah program tidak dapat berjalan secara efisien. Jika salah satu dari sumber daya manusia atau finansial tidak berjalan efektif maka keberlangsungan program atau kebijakan akan berjalan lambat dan seadanya atau tidak sesuai visi misi.

3. Disposisi

Pada aspek disposisi 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 [13]. Hal ini juga bahwa seorang

penyelenggara bukan hanya dari mengetahui apa saja tupoksinya tetapi juga pada komitmen untuk melaksanakan implementasi. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Hary Putra W, S.AP selaku Kasi Pelayanan Desa Banjarbendo:

“Secara umum untuk pembagian kewenangan sudah sesuai dengan jobdesnya untuk pelayanannya khususnya.. Namun kendalanya pada kepala desa yang belum bisa mengoperasikan sendiri dalam penandatanganan barcode di SIPRAJA itu yang membuat proses lama. Jadi hanya pelayanan sipraja digunakan pada saat Kades Dinas di Luar Kantor.” (Wawancara 07 Juni 2023) .

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 Banjarbendo. 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 adanya kendala tersebut seharusnya perlu musyawarah sehingga memperoleh solusi untuk pokok masalah yang terjadi, dan mengoptimalkan sebuah Implementasi yang dijalankan.

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 Banjarbendo komitmen dari kepala desa belum sepenuhnya dilaksanakan. Atas hal dilapangan terjadi kendalanya pada kepala desa yang belum bisa mengoperasikan sendiri dalam penandatanganan barcode di sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) itu yang membuat proses lama. Jadi hanya pelayanan sipraja digunakan pada saat kades dinas di luar kantor. 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.

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 [14]. Sedangkan fragmentasi yaitu pembagian tanggung jawab pelaksanaan sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa BanjarBendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Hal ini memang membutuhkan koordinasi yang lebih tepat di antara rekan-rekan yang bertanggung jawab atas implementasi SIPRAJA. Dari hasil wawancara bersama salah satu kepala desa Bapak Sugeng Bahagia, S.H mengatakan bahwa :

“Prosedur standard sudah dilakukan sedemikian rupa, sehingga informasi dapat dilaksanakan dengan tata cara yang tidak berbelit-belit. Selain itu, ketika datang ke pembagian tugas, masing-masing dan setiap orang yang terlibat memiliki pemahaman yang jelas berkomitmen untuk mengikuti prosedur yang telah ada.”(Wawancara 07 Juni 2023)

Tabel: II SOP Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Urutan	SOP Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)
Pertama	Download aplikasi sistem pelayanan pakyat Sidoarjo (SIPRAJA) pada playstore atau klik website www.sipraja.sidoarjokab.go.id
Kedua	Pilih opsi daftar, kemudian isi data pribadi sesuai dengan yang diperlukan meliputi nama, nomor hanphone, alamat, no KK dan lain-lain. Lalu cek email untuk mendapatkan user dan password untuk akses login di SIPRAJA.
Ketiga	Pilih login dan pilih jenis surat yaitu type A, type B. untuk perihal jenis surat yang disebutkan ialah tugas pemerintah desa melakukan pelayanan tersebut hingga memberikan persetujuan tanda tangan barcode.
Keempat	Upload surat pengantar RT atau RW, KTP, KK, dan Dokumen lain yang sesuai jenis layanan surat. Pastikan semua dokumen sudah terisi semua, kemudian klik simpan.
Kelima	Tunggu pelaksana sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) akan memastikan kelengkapan data pemohon. Lalu jika sudah lengkap pelaksana atau operator desa akan meminta acc dan tanda tangan kepada kepala desa.
Keenam	Pemohon bisa mencetak surat yang sudah selesai dengan cara cetak sendiri.

Sumber: *Data Olah Penulis Pemerintah Desa Banjarbendo (2023)*

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 implementor. Juga struktur organisasi penempatan nya sudah ditempatkan dengan jobdesknya masing-masing karena kasi pelayanan sebagai koordinator Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Karena jika struktur organisasi yang tidak sesuai maka akan menghambat jalannya suatu kebijakan.

IV. SIMPULAN

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 pelayanan 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). Keempat 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 perbaikan 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.
- [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>.
- [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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.