

Turnitin Veny

by Kamillaeni Jamillah

Submission date: 29-Jun-2023 10:55PM (UTC-0700)

Submission ID: 2104017790

File name: Dokumen_dari_venyalfii.docx (1.69M)

Word count: 6749

Character count: 44556

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Indonesia (SIPRAJA) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

Abstract. In this digital era, the central level and the lowest level, the village, have started to carry out public services online. Innovate Quality of public services through the use of information technology, Sidoarjo Regency has created a number of innovations in the form of websites and government applications to automate manual processes. Therefore the Sidoarjo Regency Government in implementing information technology-based population administration services in the form of launching public service digital. This study aims to determine and analyze the Implementation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Banjarbendo Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. This study uses a qualitative descriptive research method. For data sources obtained from interviews, observation, literature studies. The technical informants in this study were the Head of Banjarbendo Village, Head of Services, Community. In data analysis techniques, data collection techniques, data reduction, presentation of data, drawing conclusions. The results of the study show that the implementation of the Sidoarjo people's service system (SIPRAJA) in Banjarbendo Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency is reviewed from 4 aspects as follows: first, communication in the field that is not optimal or not good enough because in its implementation so far there has been no special socialization given by the Banjarbendo Village to the residents of Banjarbendo Village. Second, human resources in terms of implementation already exist in this digital service system so that the ability to provide services in Banjarbendo Village can run well if there are residents who want to take care of using this digital service. In terms of financial resources so far in the implementation of the Sidoarjo People's Service System it has never been budgeted until requests for socialization activities. Third, the general disposition of the service response attitude has provided the best possible but there are obstacles to the attitude and response of the village head who has not been able to operate himself in signing the barcode in the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA). Fourth, Bureaucratic Structure in Banjarbendo Village so far has been carried out in accordance with similar standard operating procedures.

Keywords - Implementation; Public service ; SIPRAJA

Abstrak. Di era digital ini tingkat pusat dan tingkat paling bawah, desa, sudah mulai melakukan layanan publik secara online. Melakukan inovasi kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan Teknologi informasi, Kabupaten Sidoarjo telah menciptakan sejumlah inovasi baik berupa website maupun aplikasi pemerintah untuk mengotomatisasi proses manual. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengimplementasikan layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi berupa Launching pelayanan publik digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk sumber data yang diperoleh dari wawancara, observasi, studi literatur. Teknik informan pada penelitian ini yaitu Kepala Desa Banjarbendo, Kasi Pelayanan, Masyarakat. Pada teknik Analisis Data Teknik pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo di tinjau dari 4 aspek seperti berikut : pertama, komunikasi dilapangan yang berjalan belum optimal atau belum cukup baik karena dalam pelaksanaannya sampai saat ini masih belum adanya sosialisasi khusus yang diberikan pihak Desa Banjarbendo kepada warga Desa Banjarbendo. Kedua, Sumber Daya dari segi manusia pada implementasi sudah mempunyai 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 hingga permintaan untuk kegiatan sosialisasi. Ketiga, Disposisi secara umum sikap respon kasi pelayanan sudah memberikan yang sebaik mungkin namun hal itu ada kendala pada sikap dan respon kepala desa yang belum bisa mengoperasikan sendiri dalam penandatanganan barcode di Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Keempat, Struktur Birokrasi di Desa Banjarbendo sejauh ini sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang serupa.

Kata Kunci – Implementasi; Pelayanan Publik ; SIPRAJA

I. PENDAHULUAN

Desa adalah kewenangan untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat desa, 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. Suatu pemerintahan dijalankan, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada warganya. Kegiatan melayani masyarakat dilakukan sebagai bentuk pelaksanaan fungsi pelayanan adanya suatu pemerintahan. 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 dengan tujuan sebagai pelaku utama yang melakukan pengelolaan di desa. Pemerintah desa merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan merupakan kegiatan yang harus mengutamakan kepentingan umum dan memuaskan masyarakat. Sebagai penyelenggara dan pelayan masyarakat pelayanan kemasyarakatan, aparat pemerintah mewujudkan dan berupaya mencapai tujuan melayani masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah jenis kegiatan yang harus memenuhi persyaratan minimum agar memberi nilai kepada publik. Untuk mencapai tujuan tersebut kemudian pelayanan publik perlu mewujudkan 12 landasan pelayanan publik, antara lain asas kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan yang sama/nondiskriminasi, transparansi, asas akuntabilitas, fasilitas dan kewajiban. Perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tepat waktu, cepat, nyaman dan terjangkau. Yang tertera pada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. 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. Perwujudan hak rakyat merupakan tujuan yang harus diunggulkan oleh peranan pelayanan publik baik secara mutu maupun nilai. Ketika melakukan pelayanan publik pemerintah berfungsi sebagai saluran untuk dukungan kepada rakyat dan seorang aparatur sipil negara memastikan bahwa masyarakat menerima layanan terbaik. Pemberian kekuasaan kepada pemerintahan daerah adalah untuk memperlancar proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat seperti isi yang ditentukan dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah No. 23 Tahun 2014. Negara adalah hak untuk mengatur urusan dalam wilayahnya, dan tanggung jawab pemerintah daerah adalah untuk mengasihkan pelayanan publik terhadap masyarakat saat wilayahnya.

Pelayanan publik ialah tanggung jawab pemerintah serta instansinya terhadap pemangku kepentingan untuk menciptakan kondisi masyarakat yang jujur, makmur, dan sejahtera. Suatu inti tata pemerintahan dengan hasil sebaik mungkin sebagaimana kita ketahui ialah menciptakan sebuah pelayanan pemerintahan yang efektif, efisien serta akuntabel yang pemerintah langsung memberikan arahan pada masyarakat. Namun, dari perspektif pelayanan publik Indonesia sendiri, bukanlah tugas yang mudah untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pemangku kepentingan yang menerima pelayanan publik tersebut. 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. Dengan adanya perbaikan atau kebijakan reformasi pelayanan publik yang terus dilaksanakan pihak pemerintah. Akan tetapi, masih menemukan keluhan dari masyarakat sehingga pelayanan publik yang dilakukan pihak pemerintah kurang optimal. 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]. Sulit untuk menerima bahwa, hanya beberapa tahun yang lalu, kualitas layanan publik tidak memenuhi kebutuhan masyarakat, dan bahwa masih kurangnya informasi, yang secara signifikan menghambat pertumbuhan investasi di Indonesia. Untuk mempermudah dokumen kependudukan, ijin, dan tugas-tugas lainnya, Kecamatan telah mengembangkan sejumlah aplikasi. 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]. Teknologi memegang peranan penting dalam pelayanan publik. Digital berfungsi dengan baik karenanya sekarang hampir semua orang bisa menjalankan atau mengoperasikan peralatan digital. Sejak munculnya teknologi digital setiap orang kini memiliki kemampuan untuk menemukan data yang lebih mudah diperoleh. 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. Bahkan dalam hal memberikan pelayanan publik ke masyarakat umum, tapi dalam hal meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pemerintah.

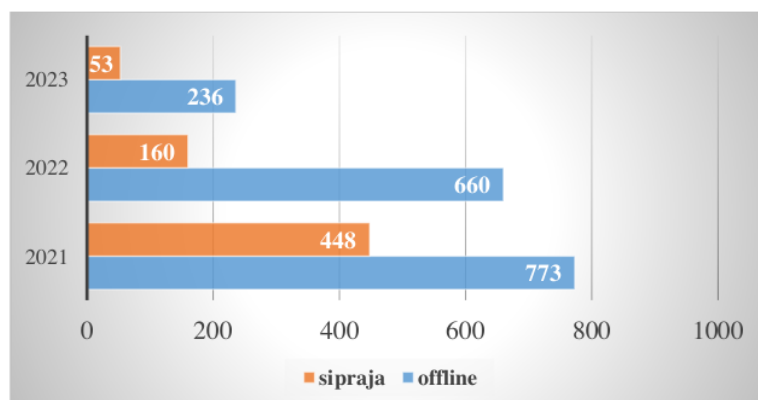
Dengan adanya hal tersebut Pemerintah telah melakukan terobosan dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat yaitu munculnya teknologi informasi atau e-government untuk memperluas kesempatan masyarakat untuk mengontrol pemerintahan yang telah meningkatkan pengelolaan beberapa informasi. [4] meningkatkan perkembangan teknologi yang membuat kemajuan memudahkan pekerjaan semua manusia selama melaksanakan berbagai hal, terutama pada sektor administrasi. [5] Media elektronik telah berkembang menjadi alat penting dalam komunikasi sektor publik. Karena pemerintah berharap mempercepat waktu tunggu untuk memperoleh informasi semakin singkat. Bentuk komunikasi digital yang disediakan pemerintah ini telah menjadi alat penting di semua sektor, terutama dalam pelayanan publik. Sebagian besar melakukan pelayanan offline, tetapi menariknya pelayanan online ini menyediakan administrasi satu pintu yang dijalankan masyarakat sehingga menghindarkan dari mal-administrasi.[6] Hasil potensi pelayanan publik secara bertahap hendak memajukan mutu hingga nilai baik pelayanan publik.[7]

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.[8] Dalam upaya memajukan mutu pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi Pemerintah Kota Sidoarjo telah menerapkan sejumlah inovasi termasuk website dan aplikasi pemerintah untuk mengotomatisasi proses manual. Oleh karena itu kemajuan teknologi informasi memungkinkan pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk terus berinovasi dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan handal. Akibatnya, 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 bakal melakukan pengurusan dalam 16 macam pelayanan yang diperlukan yang bertujuan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dari tingkat desa hingga tingkat OPD (Organisasi Pemerintah Daerah). Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meluncurkan Aplikasi SIPRAJA yang di resmikan oleh Bapak Bupati Saifullah untuk kecamatan hingga desa atau kelurahan di 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 " Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo" 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 " Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo " 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 Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo memiliki 16 jenis pelayanan yang dibedakan menjadi 3 tipe layanan antara lain 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. Dengan adanya Sistem ini juga masyarakat dapat mengajukan pelayanan maupun perizinan dari rumah. Telah adanya SIPRAJA pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan efektif.

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 Ynag cenderung

memilih pelayanan secara manual dibandingkan pelayanan melalui SIPRAJA. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik pengguna layanan SIPRAJA di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.



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 menunjukan 53 orang pengguna layanan SIPRAJA dan 236 orang pengguna layanan offline atau datang ketempat.

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. [9]

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 yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru. [10]

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 yaitu : Ukuran dan Tujuan Kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Agen Pelaksana, Sikap/Kecenderungan para pelaksana, Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksanaan, Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik. Hasil penelitian ialah pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) pada Desa Tambak Sumur bisa dikatakan sempurna. [11]

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, komunikasi sendiri 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 dimana agar peneliti dapat menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang diamati dalam penelitian sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dalam sebuah penelitian . 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 dengan cara menggunakan 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 penyerdehanaan 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

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Meluncurkan Sipraja, aplikasi kesejahteraan masyarakat untuk warga Sidoarjo pada tahun 2019. Hal ini memperkuat masyarakat Kabupaten Sidoarjo, khususnya dalam hal pemberian pelayanan publik. Menurut Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 perihal TIK, TIK adalah Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya terobosan Sistem Pelayanan Rakyat (SiPraja) memungkinkan pemerintah menangani berbagai permintaan dan keluhan masyarakat dengan lebih cepat dan efisien. Sehingga bagi pemerintah memberikan banyak keuntungan menggunakan aplikasi SiPraja dalam jangka panjang masyarakat. Diharapkan pelayanan publik yang lebih cepat, menyenangkan, dan efisien akan meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yang menjadi Karya Orisinil atau ide kreatif untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik salah satunya di Kabupaten Sidoarjo sehingga menjadi Daerah yang menggunakan Pelayanan berbasis Digital atau elektronik.



Sumber : Diolah dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (www.sidoarjokab.go.id/sipraja, 2023)

Gambar 2 : Poster Informasi Pelayanan Publik Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo adalah pengajuan Surat. Awal dari tingkat Desa maupun Kelurahan hingga pada Kecamatan. Sesuai dengan pernyataan Bupati Sidoarjo tentang Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Rakyat Sidoarjo, terdapat 2 cara pada penginstalan aplikasi. Yang pertama adalah mengunduh aplikasi dari Playstore. Kedua, membuka di halaman web <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>. Untuk Pelayanan Publik hingga persetujuan tingkat desa atau kelurahan ialah masuk pada layanan tipe A sebagai berikut pelayanan dari surat Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha. Pada pelayanan Desa maupun Kelurahan serta masuk pada kecamatan. Selanjutnya Tipe B mencakup dari Surat Pengantar KK dan KTP dari Desa, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan. Terakhir, Pelayanan Tipe C yang terdiri dari Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-I), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), lalu pada pelayanan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro ialah dilakukan verifikasi pada pihak Kecamatan saja.

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

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.[12] 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.[13] Salah satu aspek dimensi komunikasi ini memiliki peran penting dalam Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. hal ini menunjukkan bahwa komunikasi sendiri mengacu pada bagaimana suatu informasi dalam komunikasi dapat tersampaikan kepada publik atau bisa disebut masyarakat di Desa Banjarbendo. Adanya komunikasi mempengaruhi bentuk parameter baik buruknya kebijakan yang

dilaksanakan. Dari hasil observasi hingga wawancara yang dilakukan peneliti sehingga mengetahui bagaimana dimensi komunikasi dalam Implementasi SIPRAJA di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. berikut informasi hasil wawancara bersama Bapak Sugeng Bahagia,S.H selaku Kepala Desa Banjarbendo pada Kecamatan Banjarbendo Kabupaten Sidoarjo.

“ Mengenai 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, tetapi pada informasi terusan dari tingkat kabupaten penyampaiannya ke Kasi pelayanan s. Hal itu juga bertujuan membantu masyarakat Banjarbendo dalam melakukan Pelayanan elektronik sipraja ini. “ (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 atau digital ini diberikan kepada desa atau kelurahan untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Kalau pelayanan digital penting adanya kegiatan penyebaran informasi mengenai pelayanan digital Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) kepada publik. Tetapi mbak 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. Cuma selama ini juga hanya mulut ke mulut saja mbak, seperti ada tetangga yang bisa itu yang memberikan bantuan untuk melakukan pelayanan menggunakan sipraja ini. Namun juga sejauh ini saya dan operator lain juga sudah menuntun mengoperasikan jika pada saat masyarakat atau pemohon datang ke Desa melakukan pengurusan pelayanan administrasi hingga selesai. Memang masih awam di lingkungan masyarakat desa banjarbendo. Sehingga kebanyakan masyarakat sini banyak mengurus pelayanan yang manual yang menurut mereka lebih cepat. (Wawancara 07 Juni 2023).

Perlu juga dicatat bahwa pada saat ini, semua layanan publik harus menjadi lebih mudah, efisien, aman, dan ramah pengguna untuk memberikan kecepatan dan kemudahan layanan. Namun penyampaian melalui yang hanya mulut ke mulut untuk menginformasikan terkait adanya sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). 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 pelaksanaan kebijakan publik yang telah disetujui oleh pemerintah, diperlukan sumber daya. Jika kebijakan telah direncanakan sebaik mungkin tetapi belum disupport penuh dengan sumber daya yang memadai, Oleh sebab itu tujuan kebijakan akan belum tercapai. Indikator sumber daya yang harus diperhatikan mencakup sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya fisik atau infrastruktur, dan sumber daya wewenang. 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 bahwa pertama terkait sdmnya seperti berikut:

“ Dari segi SDMnya sendiri untuk pelayanan di Desa Banjarbendo ada 2 mbak. Terus untuk dari segi kemampuan juga saya menempatkan yang di pelayanan ialah yang masih muda jadi kasi pelayanan bisa memberitahu atau membantu warga yang akan mengurus administrasi terutama pada saat pelayanan SIPRAJA. Pastinya kemampuan 2 pelaksana ini juga memadai sehingga saya berharap bisa membantu warga desa Banjarbendo. Sehingga jika ada pemohon datang ke desa kasi pelayanan juga menjelaskan kalau ada pelayanan sipraja dan membantu mengoperasikan. “ (Wawancara 06 Juni 2023)

Pernyataan di atas dipejelaskan lagi dengan Kasi Pelayanan Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo seperti berikut :

“ Memang mbak untuk staf operator Pelayanan serta komputernya pada pengimplementasian SIPRAJA ini sudah memumpuni dalam menjalankannya, tetapi pada kendala yang sering terjadi biasanya pada pengisian data sering terjadi kelemotan sehingga kami operator yang memegang SIPRAJA mengalami kesulitan. Hal tersebut juga akan berdampak pada proses pengurusan administrasi menjadi lebih lama. Ini lebih ke Aplikasi Sistemnya” Ujarnya (Wawancara 07 Juni 2023) Berikut dipertegas dengan data yang diperoleh peneliti dilapangan sebagai berikut

Tabel 1. Pelaksana Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

NO	Nama	Pelaksana
1	Hary Putra W, S.AP	Kasi Pelayanan (Koordinator)
2	Ravita	Kepala Dusun Banjarpoh

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Banjarbendo (2023)

Berdasarkan George C. Edward III, sumber yang bisa diidentifikasi untuk tercapainya implementasi adalah sumber daya yang tersedia. Menurut George C Edward III, sumber daya adalah penggerak dan pelaku. Sumber daya manusia yang paling penting adalah sumber daya yang berkontribusi pada keberhasilan proses pelaksanaan. Untuk melaksanakan kegiatan pelayanan khususnya di sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dibutuhkan sumber daya manusia yang paham teknologi digital dan terampil. Dalam pelaksanaannya di Desa Banjarbendo didukung dengan operator ialah pada Kasi Pelayanan yang memiliki kemampuan dalam bidang Teknologi informasi yang sangat memadai. Operator Sipraja bertanggung jawab dalam pelayanan atau pengurusan administrasi surat menyurat pada Tipe A dan Tipe B. Pada aspek sumber daya finansial juga sangat dibutuhkan untuk mendukung adanya implementasi sehingga tepat sasaran. Karenanya aspek sumber daya finansial memiliki fungsi untuk memenuhi biaya operasional pada pelaksanaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Suatu rencana keuangan menjadi salah satu pendukung dalam keberhasilan pengimplementasian suatu kebijakan. 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. Kan pastinya dari surat edaran yang sesuai putusan Peraturan Bupati nomor 98 tahun 2022 mengenai honorarium yang mengacu bahwa kepada perangkat desa 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 fisik atau infrastruktur pada sebuah Implementasi juga mendukung dalam melaksanakan pelaksanaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Fasilitas fisik adalah aspek terpenting dari implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo. Penyelenggara mungkin ada aparatur yang memadai, kompeten dan berkompeten, tapi kalau hanya fasilitas penunjang (sarana dan prasarana) proses implementasi belum tentu berhasil. Aspek sumber daya fisik atau infrastruktur meliputi seperti komputer,gedung, kursi dan lain-lain. 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.

“ Untuk aspek sumber daya atau infrastruktur fisiknya sudah memadai dengan fasilitas yang ada di Desa Banjarbendo seperti 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)

Berdasarkan wawancara dan penelitian bahwa aspek sumber daya atau infrastruktur fisik memiliki kepentingan dalam suatu proses implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). 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. [14] Dalam pelaksanaan mempertahankan suatu kebijakan, tidak menutup kemungkinan bagi pelaksanaannya untuk menyeleweng dari kebijakan tersebut. yang diidentifikasi untuk kepentingan secara pribadi. Hal ini juga bahwa seorang penyelenggara bukan hanya dari mengetahui apa saja tupoksinya tetapi juga pada komitmen untuk melaksanakan implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. 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. Apalagi kan di pelayanan pastinya harus senyum, ramah itu pastinya secara dapat meningkatkan SKM pada pelayanan Desa Banjarbendo. Terutama bahwa dalam pelaksanaan pelayanan SIPRAJA pertama menganggap pengurusan manual lebih efektif dan mudah. Akan tetapi adanya penggunaan SIPRAJA juga memudahkan dan cepat pada pelayanan administrasi. Namun 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. “ (Wawancara 07 Juni 2023)

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Banjarbendo dari 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 didefinisikan 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

Indikator ini memiliki pengaruh dalam suatu implementasi karena kaitan mengenai system kerja, koordinasi antar pegawai hingga lembaga. Identitas utama birokrasi sering terdistorsi oleh proses kerja atau prosedur operasi standar (SOP) dan fragmentasi organisasi..[15] Struktur birokrasi pada 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. 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 Banjarbendo yang bernama Bapak Sugeng Bahagia, S.H yaitu yang menjelaskan mengenai Aspek Struktur Birokrasi pada Implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo 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 diberlakukan oleh pemerintah. Namun, saya harus mengakui bahwa pelaksanaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Berbasis Elektronik memiliki tantangan. Baik dari luar maupun dalam organisasi dan membutuhkan koordinasi yang lebih efektif untuk berhasil.” (Wawancara 07 Juni 2023)

Tabel 2. SOP Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo(SIPRAJA)

Urutan	SOP Sistem elayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)
Pertama	Download Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJ 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 Meliputi () 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 ke lengkapan 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 : Diolah dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (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.

VII. 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 atau tidak bermanfaat seperti yang seharusnya karena, sampai sekarang, tidak ada sosialisasi khusus yang diberikan oleh pemerintah desa kepada warga desa mengenai penggunaan Sistem Pelayanan Sidoarjo Rakyat (SIPRAJA).

Kedua adalah Sumber Daya, sumber daya dari segi manusia pada implementasi sudah mempuni 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 hingga permintaan untuk kegiatan sosialisasi. Juga tidak ada alokasi dana khusus untuk pihak operator hanya sebagai implementor saja pada sistem tersebut. 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).

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 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. Juga mengaktifkan atau mempromosikan kembali ke sosial media yang dimiliki Pemerintah Desa Banjarbendo sehingga untuk Hal-hal atau berita mengenai sistem pelayanan pada desa bisa diakses melalui sosial media.

UCAPAN TERIMA KASIH

42

Alhamdulillah Dalam penelitian ini bisa berjalan lancar. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang terlibat khususnya kepada Kepala Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, Kepada Kasi Pelayanan dan seluruh jajaran staf Desa Banjarbendo serta Warga Desa Banjarbendo yang turut dalam membagikan informasi dan pengetahuan juga berpartisipasi baik dalam penelitian Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ini.

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] R. Mutaqinah and T. Hidayatullah, “Implementasi Pembelajaran Daring (Program BDR) Selama Pandemi Covid-19 di Provinsi Jawa Barat,” *J. PETIK*, vol. 6, pp. 86–95, Oct. 2020, doi: 10.31980/jpetik.v6i2.869.
- [6] 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.
- [7] M. Ridwan and S. Nurhakim, “IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI,” vol. XI, pp. 403–422, 2014.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] S. Samantha, “Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo (implementation” 2022, [Online]. Available: <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/16622%0Ahttp://repository.untag-sby.ac.id/16622/8/JURNAL.pdf>.
- [12] 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.
- [13] 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.
- [14] S. Abdul Aziz, “Implementasi Kebijakan Pengembangan E-Government,” *J. Kebijak. Publik*, vol. Volume 7, pp. 1–98, 2016.
- [15] 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.

Turnitin Veny

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	4%
2	archive.umsida.ac.id Internet Source	2%
3	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	1%
4	ojs.stiami.ac.id Internet Source	1%
5	www.researchgate.net Internet Source	1%
6	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
7	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%
8	repository.ittelkom-pwt.ac.id Internet Source	1%
9	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%

10	Bagaskoro Nur Abu Yogar, Dyah Mutiarin, Muhammad Noor Cahyadi Eko Saputro. "Jogja Smart Service as a Digital Public Services: Based on Agile Governance Perspective", INFOTECH : Jurnal Informatika & Teknologi, 2023 Publication	<1 %
11	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
12	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	<1 %
13	Submitted to Universitas Trunojoyo Student Paper	<1 %
14	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to Submitted on 1686885831265 Student Paper	<1 %
16	publikasi.unitri.ac.id Internet Source	<1 %
17	repository.uma.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %

19	repository.uma.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.umpwr.ac.id:8080 Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universitas Riau Student Paper	<1 %
22	e-journal.upr.ac.id Internet Source	<1 %
23	journals.usm.ac.id Internet Source	<1 %
24	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
25	statik.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
26	bengkulu.kemenag.go.id Internet Source	<1 %
27	sjdih.sidoarjokab.go.id Internet Source	<1 %
28	www.jogloabang.com Internet Source	<1 %
29	ejournal2.undip.ac.id Internet Source	<1 %
30	repository.unikama.ac.id Internet Source	<1 %

31

[repository.usu.ac.id:8080](https://repository.usu.ac.id/8080)

Internet Source

<1 %

32

www.kompasiana.com

Internet Source

<1 %

33

Faizal Anwar, Nanik Untari. "Analisis Pelaksanaan Kebijakan Bantuan Program Keluarga Harapan", JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari, 2020

Publication

<1 %

34

bircu-journal.com

Internet Source

<1 %

35

ejournalwiraraja.com

Internet Source

<1 %

36

garuda.kemdikbud.go.id

Internet Source

<1 %

37

garuda.ristekbrin.go.id

Internet Source

<1 %

38

jiana.ejournal.unri.ac.id

Internet Source

<1 %

39

Yonan Bastiar, R. Deni Muhammad Danial, Darmo Suwiryono. "ANALISIS IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA SUKABUMI TENTANG PENATAAN DAN PEMBERDAYAAN PEDAGANG KAKI LIMA (STUDI KASUS PERATURAN DAERAH KOTA SUKABUMI

<1 %

NOMOR 10 TAHUN 2013)", Jurnal Governansi, 2022

Publication

40	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
41	es.scribd.com Internet Source	<1 %
42	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
43	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
44	docobook.com Internet Source	<1 %
45	ejournal.unkhair.ac.id Internet Source	<1 %
46	liramedia.co.id Internet Source	<1 %
47	tentangsidoarjo.blogspot.com Internet Source	<1 %
48	Muhammad Erlangga Surya Mustika, Ilmi Usrotin Choiriyah, Ahmad Riyadh U.B. "The Implementation of E-government in the Sector Transportation (Studi on Area Traffic Control System Program Resources in	<1 %

Sidoarjo District)", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2022

Publication

49

fransiskosugiarto.blogspot.com

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Turnitin Veny

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12
