

# IMPLEMENTASI SIPRAJA DESA GEMPOLSARI.docx

*by Cek Turnitin*

---

**Submission date:** 06-Dec-2024 07:08AM (UTC-0600)

**Submission ID:** 2542879742

**File name:** IMPLEMENTASI\_SIPRAJA\_DESA\_GEMPOLSARI.docx (37.65K)

**Word count:** 3923

**Character count:** 27053

## 2 Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

Amelia Nur Saffana<sup>1)</sup>, Isnaiini Rodiyah<sup>2)</sup>

### PENDAHULUAN

Pemerintah menyediakan layanan publik sebagai bentuk perlindungan untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Komitmen pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menciptakan keadilan dan kedamaian. Namun, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaannya, yang membuat pelayanan pemerintah sering kali dianggap kurang memuaskan atau bahkan tidak sepenuh hati. Selain itu, pelayanan publik kerap dipandang sebatas pemenuhan kebutuhan dasar saja. Masalah yang umum dialami masyarakat dalam mengakses pelayanan publik meliputi birokrasi yang berlapis-lapis, jarak pelayanan yang jauh, prosedur operasional yang tidak jelas, serta praktik percaloan. Di tingkat desa dan kecamatan, masalah-masalah ini seringkali diperburuk oleh ruang pelayanan yang tidak memadai. Akibatnya, masyarakat merasa enggan mengurus layanan sendiri dan memandang prosesnya mahal, sulit, serta berbelit-belit, yang pada akhirnya meningkatkan biaya yang harus dikeluarkan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Indonesia.

<sup>13</sup> Berdasarkan Kepmen PAN & RB No. 1 Tahun 2011 tentang kriteria dan indikator keberhasilan reformasi birokrasi, salah satu tolak ukur utamanya adalah pengembangan *e-government* di setiap kementerian/lembaga pemerintah daerah. Selain itu, Peraturan Presiden (Perpres) RI No. 95 Tahun 2018 mengatur tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong lembaga pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyediakan layanan yang lebih efektif. Tujuan utamanya adalah meningkatkan penerapan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan. Dengan adanya inovasi ini, pemerintah berupaya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik melalui *e-government*, sekaligus memperluas kesempatan untuk pengelolaan informasi yang lebih baik. *E-government* sendiri merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan pemerintah (Penmas, 2024). Teknologi ini memberikan dampak signifikan bagi kehidupan masyarakat di berbagai wilayah Indonesia, termasuk Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengadopsi *e-government* untuk memperbaiki pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi administrasi. Inisiatif ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Salah satu implementasi *e-government* di Kabupaten Sidoarjo adalah Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA).

Aplikasi SIPRAJA dilengkapi dengan berbagai keunggulan. Beberapa fitur unggulannya meliputi SOP yang jelas dan terukur, sistem pelacakan untuk memantau proses layanan, notifikasi melalui email dan SMS untuk memberikan informasi kepada pemohon, cadangan data elektronik, penggunaan tanda tangan elektronik berbasis NIK yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BsrE), layanan tanpa kertas, serta integrasi dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

pemerintah maupun non-pemerintah (Prameswari & Indartuti, 2024). Selain itu, hasil layanan dapat dicetak secara mandiri, dengan seluruh format dokumen yang telah disesuaikan dengan ketentuan tata naskah dinas yang berlaku. Dengan fitur-fitur tersebut, SIPRAJA mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Oleh karena itu, inovasi ini dikategorikan sebagai inovasi dalam tata kelola pemerintahan (Sugiarto Gunardi, 2022). Resmi diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada Februari 2020, aplikasi SIPRAJA diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sidoarjo dengan menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, dan memuaskan.

Aplikasi layanan SIPRAJA terdiri dari tiga jenis layanan. Tipe A meliputi layanan yang dapat diselesaikan langsung di tingkat desa atau kelurahan, seperti pembuatan surat keterangan desa, surat domisili, surat domisili usaha, SKTM desa, dan layanan pernikahan di KUA. Tipe B mencakup layanan yang diawali di desa atau kelurahan, kemudian diteruskan ke kecamatan terintegrasi dengan dinas teknis, seperti layanan administrasi kependudukan, SKTM kecamatan, surat pengantar KK/KTP dari desa, surat keterangan pindah, dan surat keterangan umum di kecamatan. Tipe C adalah layanan yang terhubung langsung dengan kecamatan dan dinas teknis, seperti pengurusan surat izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK), izin UMKM, dan tanda daftar perusahaan mikro. Saat ini, layanan SIPRAJA telah mencakup 18 kecamatan dan 353 desa atau kelurahan, termasuk Desa Gempolsari di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo.

Desa Gempolsari merupakan pelaksana SIPRAJA di wilayah pemerintah desa, yang berada di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Jumlah masyarakat desa sekitar 5.000 jiwa dan telah menggunakan layanan online mulai tahun 2020 dengan sekitar 1.300 pendaftar. Aparatur Desa Gempolsari menunjukkan komitmen yang kuat untuk bertransformasi melalui inovasi digital karena kemajuan teknologi yang pesat dan canggih di era ini. Aplikasi SIPRAJA memudahkan masyarakat Desa Gempolsari dalam menerima layanan publik, sehingga dapat menunggu dengan cepat dan tidak menghabiskan energi untuk mondar-mandir. Operator SIPRAJA di Desa Gempolsari akan langsung memproses permohonan melalui sistem, dan jikalau berkas yang dimohon telah selesai, dapat dicetak sendiri dirumah.

Pelaksanaan pelayanan di Desa Gempolsari mengalami beberapa hambatan. Permasalahan terkait pelayanan offline di Desa Gempolsari yakni pertama, lambatnya proses administrasi, lambatnya proses administrasi disebabkan karena menggunakan proses yang manual sehingga pengisian dan pemrosesan dokumen cenderung lebih lama, sehingga memperlambat waktu penyelesaian. kedua, keterbatasan jam operasional, jam operasional di Kelurahan Desa Gempolsari hanya buka pukul 08.00 – 14.00 saja, hal ini menyulitkan masyarakat yang bekerja atau memiliki aktivitas lain karena harus datang langsung ke kelurahan. Kemudian juga dalam proses penandatanganan dokumen/surat harus menunggu kehadiran langsung kepala desa gempolsari di lokasi sehingga memakan banyak waktu. Hal ini yang menunjukkan penurunan pelayanan online melalui SIPRAJA serta peningkatan jumlah layanan offline yang berada di Desa Gempolsari. Masyarakat Desa Gempolsari lebih memilih mengurus pengajuan secara manual dibandingkan melalui SIPRAJA. Hal ini disebabkan karena pertama kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Aparatur Desa Gempolsari sehingga masyarakat kurang paham dan familier dengan penggunaan aplikasi SIPRAJA. Kedua, minimnya sumber daya manusia untuk melakukan sosialisasi dan memberikan edukasi tentang aplikasi SIPRAJA. Ketiga, metode sosialisasi yang tidak tepat sasaran atau kurang menarik juga menjadi faktor penyebab, sehingga tidak berhasil menjangkau masyarakat secara efektif. Keempat, tidak adanya keberlanjutan sosialisasi meningkatkan dan mengedukasi masyarakat tentang aplikasi juga menjadi penyebabnya. Terkait dengan permasalahan tersebut peneliti

ingin mengetahui lebih jauh bagaimana implementasi program SIPRAJA di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

George Edward III, seorang ahli kebijakan publik, menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tahap yang sangat penting. Tanpa persiapan dan perencanaan yang matang, sebaik apapun kebijakan yang dirancang, tujuan kebijakan publik tidak akan tercapai (Warsito, 2016). Edward III mengidentifikasi empat faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik. Pertama, **komunikasi**, yang berfungsi menciptakan pemahaman bersama di antara para pelaku kebijakan. Pemahaman ini memengaruhi sikap, tindakan, perilaku, dan pelaksanaan tugas mereka. Kedua, **sumber daya**, yang menjadi faktor penting bagi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Tanpa sumber daya yang memadai, implementasi kebijakan tidak dapat berjalan dengan baik. Ketiga, **disposisi**, yaitu sikap pelaksana kebijakan, yang mencakup kepatuhan dan komitmen mereka dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Keempat, **struktur birokrasi**, yang meliputi pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab, turut menentukan sejauh mana tujuan kebijakan dapat tercapai.

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan dasar pada penelitian implementasi SIPRAJA ini adalah pertama, Veny Alfi Aprilia, Hendra Sukmana tahun 2023 dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, permasalahannya yaitu kurangnya sumber daya finansial dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait program SIPRAJA (Aprilia & Sukmana, 2023a). Kedua, oleh Nailul Isnaini Agustin, Ilmi Usrotin Choiriyah Tahun 2022 dengan judul Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan Smart Governance, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, permasalahannya Dari faktor komunikasi perlu diperbaiki lagi dari beberapa RT/RW yang seharusnya menyampaikan informasi SIPRAJA hingga ke masyarakat (Isnaini Agustin & Usrotin Choiriyah, 2022). Ketiga oleh Tri Yulianti Adi Soesiantoro, Samantha Sonya Putri dengan judul Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, permasalahannya yaitu ditemukan ketidakpahaman beberapa warga setempat dan masih adanya anggapan bahwa pelayanan surat masih bisa dilakukan secara manual karena berpikir bahwa mengurus surat melalui aplikasi SIPRAJA jauh lebih rumit dibandingkan dengan cara manual (Putri et al., 2022). Dari gambaran permasalahan yang dijelaskan maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis "Implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo."

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Fokus penelitian adalah memahami secara mendalam persoalan kehidupan sosial dalam konteks nyata atau situasi alami yang kompleks, luas, dan rinci. Data dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan informan, catatan lapangan, dokumen pribadi, serta dokumen resmi lainnya. Sebagai instrumen utama penelitian, peneliti dituntut untuk bersikap teliti, cermat, interaktif, dan responsif terhadap lingkungan penelitian guna memperoleh informasi dan wawasan yang menyeluruh. Penelitian ini berfokus pada implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, yang dianalisis menggunakan teori implementasi George Edward III berdasarkan indikator komunikasi, disposisi, sumber daya, dan

struktur birokrasi. Lokasi penelitian bertempat di Kantor Balai Desa Gempolsari. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena Desa Gempolsari merupakan salah satu pelaksana aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo, dan peneliti ingin memberikan wawasan praktis mengenai implementasi program tersebut.

<sup>16</sup> Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yang difokuskan pada Kaur <sup>14</sup>U dan Umum sebagai informan kunci. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan data primer berupa hasil wawancara, serta data <sup>9</sup> <sup>15</sup> <sup>16</sup> <sup>17</sup> <sup>18</sup> <sup>19</sup> <sup>20</sup> <sup>21</sup> <sup>22</sup> <sup>23</sup> <sup>24</sup> <sup>25</sup> <sup>26</sup> <sup>27</sup> <sup>28</sup> <sup>29</sup> <sup>30</sup> <sup>31</sup> <sup>32</sup> <sup>33</sup> <sup>34</sup> <sup>35</sup> <sup>36</sup> <sup>37</sup> <sup>38</sup> <sup>39</sup> <sup>40</sup> <sup>41</sup> <sup>42</sup> <sup>43</sup> <sup>44</sup> <sup>45</sup> <sup>46</sup> <sup>47</sup> <sup>48</sup> <sup>49</sup> <sup>50</sup> <sup>51</sup> <sup>52</sup> <sup>53</sup> <sup>54</sup> <sup>55</sup> <sup>56</sup> <sup>57</sup> <sup>58</sup> <sup>59</sup> <sup>60</sup> <sup>61</sup> <sup>62</sup> <sup>63</sup> <sup>64</sup> <sup>65</sup> <sup>66</sup> <sup>67</sup> <sup>68</sup> <sup>69</sup> <sup>70</sup> <sup>71</sup> <sup>72</sup> <sup>73</sup> <sup>74</sup> <sup>75</sup> <sup>76</sup> <sup>77</sup> <sup>78</sup> <sup>79</sup> <sup>80</sup> <sup>81</sup> <sup>82</sup> <sup>83</sup> <sup>84</sup> <sup>85</sup> <sup>86</sup> <sup>87</sup> <sup>88</sup> <sup>89</sup> <sup>90</sup> <sup>91</sup> <sup>92</sup> <sup>93</sup> <sup>94</sup> <sup>95</sup> <sup>96</sup> <sup>97</sup> <sup>98</sup> <sup>99</sup> <sup>100</sup> <sup>101</sup> <sup>102</sup> <sup>103</sup> <sup>104</sup> <sup>105</sup> <sup>106</sup> <sup>107</sup> <sup>108</sup> <sup>109</sup> <sup>110</sup> <sup>111</sup> <sup>112</sup> <sup>113</sup> <sup>114</sup> <sup>115</sup> <sup>116</sup> <sup>117</sup> <sup>118</sup> <sup>119</sup> <sup>120</sup> <sup>121</sup> <sup>122</sup> <sup>123</sup> <sup>124</sup> <sup>125</sup> <sup>126</sup> <sup>127</sup> <sup>128</sup> <sup>129</sup> <sup>130</sup> <sup>131</sup> <sup>132</sup> <sup>133</sup> <sup>134</sup> <sup>135</sup> <sup>136</sup> <sup>137</sup> <sup>138</sup> <sup>139</sup> <sup>140</sup> <sup>141</sup> <sup>142</sup> <sup>143</sup> <sup>144</sup> <sup>145</sup> <sup>146</sup> <sup>147</sup> <sup>148</sup> <sup>149</sup> <sup>150</sup> <sup>151</sup> <sup>152</sup> <sup>153</sup> <sup>154</sup> <sup>155</sup> <sup>156</sup> <sup>157</sup> <sup>158</sup> <sup>159</sup> <sup>160</sup> <sup>161</sup> <sup>162</sup> <sup>163</sup> <sup>164</sup> <sup>165</sup> <sup>166</sup> <sup>167</sup> <sup>168</sup> <sup>169</sup> <sup>170</sup> <sup>171</sup> <sup>172</sup> <sup>173</sup> <sup>174</sup> <sup>175</sup> <sup>176</sup> <sup>177</sup> <sup>178</sup> <sup>179</sup> <sup>180</sup> <sup>181</sup> <sup>182</sup> <sup>183</sup> <sup>184</sup> <sup>185</sup> <sup>186</sup> <sup>187</sup> <sup>188</sup> <sup>189</sup> <sup>190</sup> <sup>191</sup> <sup>192</sup> <sup>193</sup> <sup>194</sup> <sup>195</sup> <sup>196</sup> <sup>197</sup> <sup>198</sup> <sup>199</sup> <sup>200</sup> <sup>201</sup> <sup>202</sup> <sup>203</sup> <sup>204</sup> <sup>205</sup> <sup>206</sup> <sup>207</sup> <sup>208</sup> <sup>209</sup> <sup>210</sup> <sup>211</sup> <sup>212</sup> <sup>213</sup> <sup>214</sup> <sup>215</sup> <sup>216</sup> <sup>217</sup> <sup>218</sup> <sup>219</sup> <sup>220</sup> <sup>221</sup> <sup>222</sup> <sup>223</sup> <sup>224</sup> <sup>225</sup> <sup>226</sup> <sup>227</sup> <sup>228</sup> <sup>229</sup> <sup>230</sup> <sup>231</sup> <sup>232</sup> <sup>233</sup> <sup>234</sup> <sup>235</sup> <sup>236</sup> <sup>237</sup> <sup>238</sup> <sup>239</sup> <sup>240</sup> <sup>241</sup> <sup>242</sup> <sup>243</sup> <sup>244</sup> <sup>245</sup> <sup>246</sup> <sup>247</sup> <sup>248</sup> <sup>249</sup> <sup>250</sup> <sup>251</sup> <sup>252</sup> <sup>253</sup> <sup>254</sup> <sup>255</sup> <sup>256</sup> <sup>257</sup> <sup>258</sup> <sup>259</sup> <sup>260</sup> <sup>261</sup> <sup>262</sup> <sup>263</sup> <sup>264</sup> <sup>265</sup> <sup>266</sup> <sup>267</sup> <sup>268</sup> <sup>269</sup> <sup>270</sup> <sup>271</sup> <sup>272</sup> <sup>273</sup> <sup>274</sup> <sup>275</sup> <sup>276</sup> <sup>277</sup> <sup>278</sup> <sup>279</sup> <sup>280</sup> <sup>281</sup> <sup>282</sup> <sup>283</sup> <sup>284</sup> <sup>285</sup> <sup>286</sup> <sup>287</sup> <sup>288</sup> <sup>289</sup> <sup>290</sup> <sup>291</sup> <sup>292</sup> <sup>293</sup> <sup>294</sup> <sup>295</sup> <sup>296</sup> <sup>297</sup> <sup>298</sup> <sup>299</sup> <sup>300</sup> <sup>301</sup> <sup>302</sup> <sup>303</sup> <sup>304</sup> <sup>305</sup> <sup>306</sup> <sup>307</sup> <sup>308</sup> <sup>309</sup> <sup>310</sup> <sup>311</sup> <sup>312</sup> <sup>313</sup> <sup>314</sup> <sup>315</sup> <sup>316</sup> <sup>317</sup> <sup>318</sup> <sup>319</sup> <sup>320</sup> <sup>321</sup> <sup>322</sup> <sup>323</sup> <sup>324</sup> <sup>325</sup> <sup>326</sup> <sup>327</sup> <sup>328</sup> <sup>329</sup> <sup>330</sup> <sup>331</sup> <sup>332</sup> <sup>333</sup> <sup>334</sup> <sup>335</sup> <sup>336</sup> <sup>337</sup> <sup>338</sup> <sup>339</sup> <sup>340</sup> <sup>341</sup> <sup>342</sup> <sup>343</sup> <sup>344</sup> <sup>345</sup> <sup>346</sup> <sup>347</sup> <sup>348</sup> <sup>349</sup> <sup>350</sup> <sup>351</sup> <sup>352</sup> <sup>353</sup> <sup>354</sup> <sup>355</sup> <sup>356</sup> <sup>357</sup> <sup>358</sup> <sup>359</sup> <sup>360</sup> <sup>361</sup> <sup>362</sup> <sup>363</sup> <sup>364</sup> <sup>365</sup> <sup>366</sup> <sup>367</sup> <sup>368</sup> <sup>369</sup> <sup>370</sup> <sup>371</sup> <sup>372</sup> <sup>373</sup> <sup>374</sup> <sup>375</sup> <sup>376</sup> <sup>377</sup> <sup>378</sup> <sup>379</sup> <sup>380</sup> <sup>381</sup> <sup>382</sup> <sup>383</sup> <sup>384</sup> <sup>385</sup> <sup>386</sup> <sup>387</sup> <sup>388</sup> <sup>389</sup> <sup>390</sup> <sup>391</sup> <sup>392</sup> <sup>393</sup> <sup>394</sup> <sup>395</sup> <sup>396</sup> <sup>397</sup> <sup>398</sup> <sup>399</sup> <sup>400</sup> <sup>401</sup> <sup>402</sup> <sup>403</sup> <sup>404</sup> <sup>405</sup> <sup>406</sup> <sup>407</sup> <sup>408</sup> <sup>409</sup> <sup>410</sup> <sup>411</sup> <sup>412</sup> <sup>413</sup> <sup>414</sup> <sup>415</sup> <sup>416</sup> <sup>417</sup> <sup>418</sup> <sup>419</sup> <sup>420</sup> <sup>421</sup> <sup>422</sup> <sup>423</sup> <sup>424</sup> <sup>425</sup> <sup>426</sup> <sup>427</sup> <sup>428</sup> <sup>429</sup> <sup>430</sup> <sup>431</sup> <sup>432</sup> <sup>433</sup> <sup>434</sup> <sup>435</sup> <sup>436</sup> <sup>437</sup> <sup>438</sup> <sup>439</sup> <sup>440</sup> <sup>441</sup> <sup>442</sup> <sup>443</sup> <sup>444</sup> <sup>445</sup> <sup>446</sup> <sup>447</sup> <sup>448</sup> <sup>449</sup> <sup>450</sup> <sup>451</sup> <sup>452</sup> <sup>453</sup> <sup>454</sup> <sup>455</sup> <sup>456</sup> <sup>457</sup> <sup>458</sup> <sup>459</sup> <sup>460</sup> <sup>461</sup> <sup>462</sup> <sup>463</sup> <sup>464</sup> <sup>465</sup> <sup>466</sup> <sup>467</sup> <sup>468</sup> <sup>469</sup> <sup>470</sup> <sup>471</sup> <sup>472</sup> <sup>473</sup> <sup>474</sup> <sup>475</sup> <sup>476</sup> <sup>477</sup> <sup>478</sup> <sup>479</sup> <sup>480</sup> <sup>481</sup> <sup>482</sup> <sup>483</sup> <sup>484</sup> <sup>485</sup> <sup>486</sup> <sup>487</sup> <sup>488</sup> <sup>489</sup> <sup>490</sup> <sup>491</sup> <sup>492</sup> <sup>493</sup> <sup>494</sup> <sup>495</sup> <sup>496</sup> <sup>497</sup> <sup>498</sup> <sup>499</sup> <sup>500</sup> <sup>501</sup> <sup>502</sup> <sup>503</sup> <sup>504</sup> <sup>505</sup> <sup>506</sup> <sup>507</sup> <sup>508</sup> <sup>509</sup> <sup>510</sup> <sup>511</sup> <sup>512</sup> <sup>513</sup> <sup>514</sup> <sup>515</sup> <sup>516</sup> <sup>517</sup> <sup>518</sup> <sup>519</sup> <sup>520</sup> <sup>521</sup> <sup>522</sup> <sup>523</sup> <sup>524</sup> <sup>525</sup> <sup>526</sup> <sup>527</sup> <sup>528</sup> <sup>529</sup> <sup>530</sup> <sup>531</sup> <sup>532</sup> <sup>533</sup> <sup>534</sup> <sup>535</sup> <sup>536</sup> <sup>537</sup> <sup>538</sup> <sup>539</sup> <sup>540</sup> <sup>541</sup> <sup>542</sup> <sup>543</sup> <sup>544</sup> <sup>545</sup> <sup>546</sup> <sup>547</sup> <sup>548</sup> <sup>549</sup> <sup>550</sup> <sup>551</sup> <sup>552</sup> <sup>553</sup> <sup>554</sup> <sup>555</sup> <sup>556</sup> <sup>557</sup> <sup>558</sup> <sup>559</sup> <sup>560</sup> <sup>561</sup> <sup>562</sup> <sup>563</sup> <sup>564</sup> <sup>565</sup> <sup>566</sup> <sup>567</sup> <sup>568</sup> <sup>569</sup> <sup>570</sup> <sup>571</sup> <sup>572</sup> <sup>573</sup> <sup>574</sup> <sup>575</sup> <sup>576</sup> <sup>577</sup> <sup>578</sup> <sup>579</sup> <sup>580</sup> <sup>581</sup> <sup>582</sup> <sup>583</sup> <sup>584</sup> <sup>585</sup> <sup>586</sup> <sup>587</sup> <sup>588</sup> <sup>589</sup> <sup>590</sup> <sup>591</sup> <sup>592</sup> <sup>593</sup> <sup>594</sup> <sup>595</sup> <sup>596</sup> <sup>597</sup> <sup>598</sup> <sup>599</sup> <sup>600</sup> <sup>601</sup> <sup>602</sup> <sup>603</sup> <sup>604</sup> <sup>605</sup> <sup>606</sup> <sup>607</sup> <sup>608</sup> <sup>609</sup> <sup>610</sup> <sup>611</sup> <sup>612</sup> <sup>613</sup> <sup>614</sup> <sup>615</sup> <sup>616</sup> <sup>617</sup> <sup>618</sup> <sup>619</sup> <sup>620</sup> <sup>621</sup> <sup>622</sup> <sup>623</sup> <sup>624</sup> <sup>625</sup> <sup>626</sup> <sup>627</sup> <sup>628</sup> <sup>629</sup> <sup>630</sup> <sup>631</sup> <sup>632</sup> <sup>633</sup> <sup>634</sup> <sup>635</sup> <sup>636</sup> <sup>637</sup> <sup>638</sup> <sup>639</sup> <sup>640</sup> <sup>641</sup> <sup>642</sup> <sup>643</sup> <sup>644</sup> <sup>645</sup> <sup>646</sup> <sup>647</sup> <sup>648</sup> <sup>649</sup> <sup>650</sup> <sup>651</sup> <sup>652</sup> <sup>653</sup> <sup>654</sup> <sup>655</sup> <sup>656</sup> <sup>657</sup> <sup>658</sup> <sup>659</sup> <sup>660</sup> <sup>661</sup> <sup>662</sup> <sup>663</sup> <sup>664</sup> <sup>665</sup> <sup>666</sup> <sup>667</sup> <sup>668</sup> <sup>669</sup> <sup>670</sup> <sup>671</sup> <sup>672</sup> <sup>673</sup> <sup>674</sup> <sup>675</sup> <sup>676</sup> <sup>677</sup> <sup>678</sup> <sup>679</sup> <sup>680</sup> <sup>681</sup> <sup>682</sup> <sup>683</sup> <sup>684</sup> <sup>685</sup> <sup>686</sup> <sup>687</sup> <sup>688</sup> <sup>689</sup> <sup>690</sup> <sup>691</sup> <sup>692</sup> <sup>693</sup> <sup>694</sup> <sup>695</sup> <sup>696</sup> <sup>697</sup> <sup>698</sup> <sup>699</sup> <sup>700</sup> <sup>701</sup> <sup>702</sup> <sup>703</sup> <sup>704</sup> <sup>705</sup> <sup>706</sup> <sup>707</sup> <sup>708</sup> <sup>709</sup> <sup>710</sup> <sup>711</sup> <sup>712</sup> <sup>713</sup> <sup>714</sup> <sup>715</sup> <sup>716</sup> <sup>717</sup> <sup>718</sup> <sup>719</sup> <sup>720</sup> <sup>721</sup> <sup>722</sup> <sup>723</sup> <sup>724</sup> <sup>725</sup> <sup>726</sup> <sup>727</sup> <sup>728</sup> <sup>729</sup> <sup>730</sup> <sup>731</sup> <sup>732</sup> <sup>733</sup> <sup>734</sup> <sup>735</sup> <sup>736</sup> <sup>737</sup> <sup>738</sup> <sup>739</sup> <sup>740</sup> <sup>741</sup> <sup>742</sup> <sup>743</sup> <sup>744</sup> <sup>745</sup> <sup>746</sup> <sup>747</sup> <sup>748</sup> <sup>749</sup> <sup>750</sup> <sup>751</sup> <sup>752</sup> <sup>753</sup> <sup>754</sup> <sup>755</sup> <sup>756</sup> <sup>757</sup> <sup>758</sup> <sup>759</sup> <sup>760</sup> <sup>761</sup> <sup>762</sup> <sup>763</sup> <sup>764</sup> <sup>765</sup> <sup>766</sup> <sup>767</sup> <sup>768</sup> <sup>769</sup> <sup>770</sup> <sup>771</sup> <sup>772</sup> <sup>773</sup> <sup>774</sup> <sup>775</sup> <sup>776</sup> <sup>777</sup> <sup>778</sup> <sup>779</sup> <sup>780</sup> <sup>781</sup> <sup>782</sup> <sup>783</sup> <sup>784</sup> <sup>785</sup> <sup>786</sup> <sup>787</sup> <sup>788</sup> <sup>789</sup> <sup>790</sup> <sup>791</sup> <sup>792</sup> <sup>793</sup> <sup>794</sup> <sup>795</sup> <sup>796</sup> <sup>797</sup> <sup>798</sup> <sup>799</sup> <sup>800</sup> <sup>801</sup> <sup>802</sup> <sup>803</sup> <sup>804</sup> <sup>805</sup> <sup>806</sup> <sup>807</sup> <sup>808</sup> <sup>809</sup> <sup>810</sup> <sup>811</sup> <sup>812</sup> <sup>813</sup> <sup>814</sup> <sup>815</sup> <sup>816</sup> <sup>817</sup> <sup>818</sup> <sup>819</sup> <sup>820</sup> <sup>821</sup> <sup>822</sup> <sup>823</sup> <sup>824</sup> <sup>825</sup> <sup>826</sup> <sup>827</sup> <sup>828</sup> <sup>829</sup> <sup>830</sup> <sup>831</sup> <sup>832</sup> <sup>833</sup> <sup>834</sup> <sup>835</sup> <sup>836</sup> <sup>837</sup> <sup>838</sup> <sup>839</sup> <sup>840</sup> <sup>841</sup> <sup>842</sup> <sup>843</sup> <sup>844</sup> <sup>845</sup> <sup>846</sup> <sup>847</sup> <sup>848</sup> <sup>849</sup> <sup>850</sup> <sup>851</sup> <sup>852</sup> <sup>853</sup> <sup>854</sup> <sup>855</sup> <sup>856</sup> <sup>857</sup> <sup>858</sup> <sup>859</sup> <sup>860</sup> <sup>861</sup> <sup>862</sup> <sup>863</sup> <sup>864</sup> <sup>865</sup> <sup>866</sup> <sup>867</sup> <sup>868</sup> <sup>869</sup> <sup>870</sup> <sup>871</sup> <sup>872</sup> <sup>873</sup> <sup>874</sup> <sup>875</sup> <sup>876</sup> <sup>877</sup> <sup>878</sup> <sup>879</sup> <sup>880</sup> <sup>881</sup> <sup>882</sup> <sup>883</sup> <sup>884</sup> <sup>885</sup> <sup>886</sup> <sup>887</sup> <sup>888</sup> <sup>889</sup> <sup>890</sup> <sup>891</sup> <sup>892</sup> <sup>893</sup> <sup>894</sup> <sup>895</sup> <sup>896</sup> <sup>897</sup> <sup>898</sup> <sup>899</sup> <sup>900</sup> <sup>901</sup> <sup>902</sup> <sup>903</sup> <sup>904</sup> <sup>905</sup> <sup>906</sup> <sup>907</sup> <sup>908</sup> <sup>909</sup> <sup>910</sup> <sup>911</sup> <sup>912</sup> <sup>913</sup> <sup>914</sup> <sup>915</sup> <sup>916</sup> <sup>917</sup> <sup>918</sup> <sup>919</sup> <sup>920</sup> <sup>921</sup> <sup>922</sup> <sup>923</sup> <sup>924</sup> <sup>925</sup> <sup>926</sup> <sup>927</sup> <sup>928</sup> <sup>929</sup> <sup>930</sup> <sup>931</sup> <sup>932</sup> <sup>933</sup> <sup>934</sup> <sup>935</sup> <sup>936</sup> <sup>937</sup> <sup>938</sup> <sup>939</sup> <sup>940</sup> <sup>941</sup> <sup>942</sup> <sup>943</sup> <sup>944</sup> <sup>945</sup> <sup>946</sup> <sup>947</sup> <sup>948</sup> <sup>949</sup> <sup>950</sup> <sup>951</sup> <sup>952</sup> <sup>953</sup> <sup>954</sup> <sup>955</sup> <sup>956</sup> <sup>957</sup> <sup>958</sup> <sup>959</sup> <sup>960</sup> <sup>961</sup> <sup>962</sup> <sup>963</sup> <sup>964</sup> <sup>965</sup> <sup>966</sup> <sup>967</sup> <sup>968</sup> <sup>969</sup> <sup>970</sup> <sup>971</sup> <sup>972</sup> <sup>973</sup> <sup>974</sup> <sup>975</sup> <sup>976</sup> <sup>977</sup> <sup>978</sup> <sup>979</sup> <sup>980</sup> <sup>981</sup> <sup>982</sup> <sup>983</sup> <sup>984</sup> <sup>985</sup> <sup>986</sup> <sup>987</sup> <sup>988</sup> <sup>989</sup> <sup>990</sup> <sup>991</sup> <sup>992</sup> <sup>993</sup> <sup>994</sup> <sup>995</sup> <sup>996</sup> <sup>997</sup> <sup>998</sup> <sup>999</sup> <sup>1000</sup> <sup>1001</sup> <sup>1002</sup> <sup>1003</sup> <sup>1004</sup> <sup>1005</sup> <sup>1006</sup> <sup>1007</sup> <sup>1008</sup> <sup>1009</sup> <sup>1010</sup> <sup>1011</sup> <sup>1012</sup> <sup>1013</sup> <sup>1014</sup> <sup>1015</sup> <sup>1016</sup> <sup>1017</sup> <sup>1018</sup> <sup>1019</sup> <sup>1020</sup> <sup>1021</sup> <sup>1022</sup> <sup>1023</sup> <sup>1024</sup> <sup>1025</sup> <sup>1026</sup> <sup>1027</sup> <sup>1028</sup> <sup>1029</sup> <sup>1030</sup> <sup>1031</sup> <sup>1032</sup> <sup>1033</sup> <sup>1034</sup> <sup>1035</sup> <sup>1036</sup> <sup>1037</sup> <sup>1038</sup> <sup>1039</sup> <sup>1040</sup> <sup>1041</sup> <sup>1042</sup> <sup>1043</sup> <sup>1044</sup> <sup>1045</sup> <sup>1046</sup> <sup>1047</sup> <sup>1048</sup> <sup>1049</sup> <sup>1050</sup> <sup>1051</sup> <sup>1052</sup> <sup>1053</sup> <sup>1054</sup> <sup>1055</sup> <sup>1056</sup> <sup>1057</sup> <sup>1058</sup> <sup>1059</sup> <sup>1060</sup> <sup>1061</sup> <sup>1062</sup> <sup>1063</sup> <sup>1064</sup> <sup>1065</sup> <sup>1066</sup> <sup>1067</sup> <sup>1068</sup> <sup>1069</sup> <sup>1070</sup> <sup>1071</sup> <sup>1072</sup> <sup>1073</sup> <sup>1074</sup> <sup>1075</sup> <sup>1076</sup> <sup>1077</sup> <sup>1078</sup> <sup>1079</sup> <sup>1080</sup> <sup>1081</sup> <sup>1082</sup> <sup>1083</sup> <sup>1084</sup> <sup>1085</sup> <sup>1086</sup> <sup>1087</sup> <sup>1088</sup> <sup>1089</sup> <sup>1090</sup> <sup>1091</sup> <sup>1092</sup> <sup>1093</sup> <sup>1094</sup> <sup>1095</sup> <sup>1096</sup> <sup>1097</sup> <sup>1098</sup> <sup>1099</sup> <sup>1100</sup> <sup>1101</sup> <sup>1102</sup> <sup>1103</sup> <sup>1104</sup> <sup>1105</sup> <sup>1106</sup> <sup>1107</sup> <sup>1108</sup> <sup>1109</sup> <sup>1110</sup> <sup>1111</sup> <sup>1112</sup> <sup>1113</sup> <sup>1114</sup> <sup>1115</sup> <sup>1116</sup> <sup>1117</sup> <sup>1118</sup> <sup>1119</sup> <sup>1120</sup> <sup>1121</sup> <sup>1122</sup> <sup>1123</sup> <sup>1124</sup> <sup>1125</sup> <sup>1126</sup> <sup>1127</sup> <sup>1128</sup> <sup>1129</sup> <sup>1130</sup> <sup>1131</sup> <sup>1132</sup> <sup>1133</sup> <sup>1134</sup> <sup>1135</sup> <sup>1136</sup> <sup>1137</sup> <sup>1138</sup> <sup>1139</sup> <sup>1140</sup> <sup>1141</sup> <sup>1142</sup> <sup>1143</sup> <sup>1144</sup> <sup>1145</sup> <sup>1146</sup> <sup>1147</sup> <sup>1148</sup> <sup>1149</sup> <sup>1150</sup> <sup>1151</sup> <sup>1152</sup> <sup>1153</sup> <sup>1154</sup> <sup>1155</sup> <sup>1156</sup> <sup>1157</sup> <sup>1158</sup> <sup>1159</sup> <sup>1160</sup> <sup>1161</sup> <sup>1162</sup> <sup>1163</sup> <sup>1164</sup> <sup>1165</sup> <sup>1166</sup> <sup>1167</sup> <sup>1168</sup> <sup>1169</sup> <sup>1170</sup> <sup>1171</sup> <sup>1172</sup> <sup>1173</sup> <sup>1174</sup> <sup>1175</sup> <sup>1176</sup> <sup>1177</sup> <sup>1178</sup> <sup>1179</sup> <sup>1180</sup> <sup>1181</sup> <sup>1182</sup> <sup>1183</sup> <sup>1184</sup> <sup>1185</sup> <sup>1186</sup> <sup>1187</sup> <sup>1188</sup> <sup>1189</sup> <sup>1190</sup> <sup>1191</sup> <sup>1192</sup> <sup>1193</sup> <sup>1194</sup> <sup>1195</sup> <sup>1196</sup> <sup>1197</sup> <sup>1198</sup> <sup>1199</sup> <sup>1200</sup> <sup>1201</sup> <sup>1202</sup> <sup>1203</sup> <sup>1204</sup> <sup>1205</sup> <sup>1206</sup> <sup>1207</sup> <sup>1208</sup> <sup>1209</sup> <sup>1210</sup> <sup>1211</sup> <sup>1212</sup> <sup>1213</sup> <sup>1214</sup> <sup>1215</sup> <sup>1216</sup> <sup>1217</sup> <sup>1218</sup> <sup>1219</sup> <sup>1220</sup> <sup>1221</sup> <sup>1222</sup> <sup>1223</sup> <sup>1224</sup> <sup>1225</sup> <sup>1226</sup> <sup>1227</sup> <sup>1228</sup> <sup>1229</sup> <sup>1230</sup> <sup>1231</sup> <sup>1232</sup> <sup>1233</sup> <sup>1234</sup> <sup>1235</sup> <sup>1236</sup> <sup>1237</sup> <sup>1238</sup> <sup>1239</sup> <sup>1240</sup> <sup>1241</sup> <sup>1242</sup> <sup>1243</sup> <sup>1244</sup> <sup>1245</sup> <sup>1246</sup> <sup>1247</sup> <sup>1248</sup> <sup>1249</sup> <sup>1250</sup> <sup>1251</sup> <sup>1252</sup> <sup>1253</sup> <sup>1254</sup> <sup>1255</sup> <sup>1256</sup> <sup>1257</sup> <sup>1258</sup> <sup>1259</sup> <sup>1260</sup> <sup>1261</sup> <sup>1262</sup> <sup>1263</sup> <sup>1264</sup> <sup>1265</sup> <sup>1266</sup> <sup>1267</sup> <sup>1268</sup> <sup>1269</sup> <sup>1270</sup> <sup>1271</sup> <sup>1272</sup> <sup>1273</sup> <sup>1274</sup> <sup>1275</sup> <sup>1276</sup> <sup>1277</sup> <sup>1278</sup> <sup>1279</sup> <sup>1280</sup> <sup>1281</sup> <sup>1282</sup> <sup>1283</sup> <sup>1284</sup> <sup>1285</sup> <sup>1286</sup> <sup>1287</sup> <sup>1288</sup> <sup>1289</sup> <sup>1290</sup> <sup>1291</sup> <sup>1292</sup> <sup>1293</sup> <sup>1294</sup> <sup>1295</sup> <sup>1296</sup> <sup>1297</sup> <sup>1298</sup> <sup>1299</sup> <sup>1300</sup> <sup>1301</sup> <sup>1302</sup> <sup>1303</sup> <sup>1304</sup> <sup>1305</sup> <sup>1306</sup> <sup>1307</sup> <sup>1308</sup> <sup>1309</sup> <sup>1310</sup> <sup>1311</sup> <sup>1312</sup> <sup>1313</sup> <sup>1314</sup> <sup>1315</sup> <sup>1316</sup> <sup>1317</sup> <sup>1318</sup> <sup>1319</sup> <sup>1320</sup> <sup>1321</sup> <sup>1322</sup> <sup>1323</sup> <sup>1324</sup> <sup>1325</sup> <sup>1326</sup> <sup>1327</sup> <sup>1328</sup> <sup>1329</sup> <sup>1330</sup> <sup>1331</sup> <sup>1332</sup> <sup>1333</sup> <sup>1334</sup> <sup>1335</sup> <sup>1336</sup> <sup>1337</sup> <sup>1338</sup> <sup>1339</sup> <sup>1340</sup>

konsistensi dalam sosialisasi terkait program sipraja karena pada awal peluncurannya, aplikasi sipraja disosialisasikan lewat WhatsApp saja dan tidak ada sosialisasi berkelanjutan yang dilakukan pemerintah Desa Gempolsari untuk mengingatkan dan mengedukasi masyarakat tentang aplikasi SIPRAJA.

<sup>24</sup> Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka komunikasi ini dapat disimpulkan Bahwa Pemerintah Desa Gempolsari memperkenalkan aplikasi SIPRAJA secara online sebagai langkah awal dalam merespon situasi Covid-19 pada saat itu. Aplikasi ini bertujuan mempermudah layanan kepada masyarakat ditengah keterbatasan interaksi secara langsung. Dalam tahap penyebarluasan informasi mengenai aplikasi SIPRAJA, pemerintah desa menggunakan grup WhatsApp yang melibatkan perangkat RT/RW setempat agar layanan aplikasi ini dapat berjalan dengan baik dan masyarakat mendapatkan akses informasi yang memadai. Dalam aspek komunikasi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dinilai telah memberikan arahan yang jelas terkait pelaksanaan program SIPRAJA, sebagaimana dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu Desa Gempolsari. Namun, meskipun terdapat kejelasan dalam instruksi, wawancara ini juga mengungkapkan adanya ketidak konsistenan dalam pelaksanaan sosialisasi program SIPRAJA di tingkat desa. Hal ini berdasarkan pernyataan Bu Devi bahwa pada awal peluncuran, aplikasi ini hanya disosialisasikan melalui WhatsApp saja tanpa adanya kelanjutan atau kegiatan sosialisasi berulang untuk memastikan masyarakat tetap mendapat informasi dan pemahaman yang cukup tentang penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, meskipun informasi awal telah disampaikan dengan jelas, kurangnya konsistensi dalam sosialisasi menimbulkan tantangan tersendiri dalam membangun pemahaman yang berkelanjutan di masyarakat terkait aplikasi SIPRAJA.

Maka hasil penelitian dari komunikasi dalam implementasi jika disandingkan dengan penelitian terdahulu dari Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif dari dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik (Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, 2020). Ada korelasinya yakni implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Pucanganom diperkirakan ketua RT dan RW yang telah menerima sosialisasi dapat langsung menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat terkait manfaat aplikasi layanan tersebut. Namun penyampaian informasi melalui surat kepada RT dan RW dinilai kurang optimal. Hal ini terbukti dari masih banyaknya warga yang belum mengetahui atau memahami aplikasi SIPRAJA. Beberapa ketua RT dan RW juga belum meneruskan informasi atau hasil sosialisasi tentang aplikasi tersebut.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya digunakan untuk mengukur kecukupan, efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan program SIPRAJA. Karena tanpa adanya sumber daya yang memadai, pelaksanaan program SIPRAJA tidak dapat diimplementasikan dengan baik. berdasarkan wawancara kepada Pak Dian selaku Kasi Pelayanan Desa Gempolsari beliau menjelaskan:

*“Kami udah faham cara jalanin program SIPRAJA. Semua staf yang ikut program ini juga sudah menjadi pegawai tetap kok. Tapi ya gitu, jumlahnya masih kurang, soalnya ada dua orang yang mesti ngurusin SIPRAJA sambil handle peayanan PLAVON juga.” (Wawancara 09 oktober 2024).*

Pendapat tersebut didukung oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari beliau menjelaskan:

*“Kewenang buat Desa Gempolsari juga sudah sesuai aturan, apalagi sudah ada surat keputusan (SK) buat para pelaksananya. Kalau soal fasilitas disini lumayan lengkap. Ada Wi-*

*Fi yang lancar, dua komputer sama kursi panjang, AC juga. Jadi semua sudah siap.”*  
(Wawancara 09 oktober 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut yang dijelaskan oleh Pak Dian selaku Kasi Pelayanan Desa Gempolsari bahwa dalam indikator staf, staf sudah faham dalam mengoperasikan program SIPRAJA. Semua staf yang terlibat dalam program ini juga telah menjadi pegawai tetap. Namun, jumlah staf saat ini masih kurang memadai, karena hanya ada dua pegawai yang harus mengelola program SIPRAJA sekaligus menangani layanan PLAVON. Di situasi tertentu, terutama ketika banyak masyarakat yang mengurus surat di aplikasi SIPRAJA, pegawai sering kewalahan karena jumlahnya yang terbatas. Sumber daya ini juga bisa diungkapkan melalui wewenang, fasilitas dan anggaran. Wewenang sebagaimana dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari bahwa kewenangan yang diberikan kepada Desa Gempolsari terkait program SIPRAJA ini sudah sesuai dengan tupoksinya. Pemerintah desa dalam pemberian kewenangan dengan penerbitan surat keputusan (SK) bagi para pelaksana program SIPRAJA di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo. Kemudian sumber daya juga bisa dijelaskan melalui fasilitas, fasilitas dalam pelaksanaan program SIPRAJA yang dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari yakni **Sarana dan prasarana yang tersedia di Desa Gempolsari untuk** mendukung pelaksanaan program SIPRAJA dinilai sudah memadai. Fasilitas yang tersedia di Desa Gempolsari untuk pelayanan SIPRAJA sudah memadai, termasuk adanya koneksi Wi-Fi yang baik, dua unit komputer, AC, print out dan kursi panjang berbahan besi yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan program. Terakhir sumber daya juga dijelaskan melalui anggaran, alokasi anggaran yang dijelaskan oleh Pak Dian selaku Kasi Pelayanan Desa Gempolsari bahwa anggaran dialokasikan untuk kegiatan bimbingan teknis (BIMTEK) dan biaya perjalanan dinas (SPPD) bagi para pelaksana program SIPRAJA, yang dilakukan satu hingga dua kali dalam setahun dengan anggaran sebesar Rp. 1.200.000.

Berdasarkan wawancara tersebut maka sumber daya ini dapat disimpulkan bahwa Desa Gempolsari telah memiliki pemahaman dan kesiapan dalam menjalankan program SIPRAJA. Staf yang terlibat dalam program ini telah menjadi pegawai tetap dan memahami cara pengoperasian aplikasi, namun jumlah staf masih kurang karena hanya dua orang yang harus menangani program SIPRAJA sekaligus layanan PLAVON. Dalam situasi tertentu, terutama ketika banyak masyarakat yang mengurus surat di aplikasi SIPRAJA, pegawai sering kewalahan karena jumlahnya yang terbatas. Sumber daya pendukung pelaksanaan program ini juga dijelaskan melalui wewenang, fasilitas dan anggaran. Dari segi wewenang, Desa Gempolsari telah diberikan kewenangan yang sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya melalui penerbitan surat keputusan SK bagi para pelaksana program SIPRAJA. Dari sisi fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia di desa seperti koneksi wi-fi, dua unit komputer, AC. Printer, dan kursi panjang dianggap sudah memadai untuk mendukung pelaksanaan program. Terakhir, anggaran yang dialokasikan untuk kegiatan seperti bimbingan teknis (BIMTEK) dan biaya perjalanan dinas juga dinilai cukup, dengan alokasi sebesar Rp. 1.200.000 untuk kegiatan yang diadakan satu hingga dua kali pertahun. Secara keseluruhan walaupun Desa Gempolsari telah memiliki pemahaman, fasilitas, dan anggaran yang memadai, namun kendala utama tetap pada jumlah staf yang terbatas.

Maka hasil penelitian dari sumber daya dalam implementasi jika disandingkan dengan penelitian terdahulu dari V. Aprilia and H. Sukmana, dengan judul **Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo (Aprilia & Sukmana, 2023b)**. Ada korelasinya yakni sumber daya yang tersedia di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo belum optimal, terutama karena belum adanya alokasi anggaran khusus atau pembiayaan finansial untuk program SIPRAJA. yakni tidak ada honorarium bagi operator SIPRAJA, sehingga mereka sebagai pelaksana program SIPRAJA tanpa pembaruan tambahan.

### 3. Disposisi

Disposisi merupakan sikap pelaksana program dalam merespon situasi yang berkaitan dengan kepatuhan mereka dalam melaksanakan program SIPRAJA yang telah diterapkan. agar kebijakan dapat diterapkan secara efektif, para pelaksana tidak hanya perlu memahami apa yang harus dilakukan, tetapi juga harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang memadai untuk melaksanakannya. berdasarkan wawancara kepada Pak Dian selaku Kasi Pelayanan desa Gempolsari beliau menjelaskan:

*“Pelaksanaan program SIPRAJA ini tidak ada insentif khusus atau bonus buat kami para pelaksana di Desa Gempolsari. Jadi, semua tugas yang berhubungan sama program ini dijalankan tanpa ada tambahan tunjangan.”* (Wawancara 09 oktober 2024).

Pendapat tersebut didukung oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari beliau menjelaskan:

*“Tapi, meski tidak ada insentif, pemerintah desa gempolsari tetap nunjukin komitmen penuh buat mendukung program ini. Kami tetap bekerja dengan maksimal, bertanggung jawab, dan konsistem agar semua berjalan dengan lancar. Jadi meskipun tidak ada keseimbangan lebih, kami tetap serius dan tidak setengah setengah buat ngurusin program SIPRAJA ini.”* (Wawancara 09 oktober 2024).

Berdasarkan wawancara tersebut dikatakan bahwa dalam indikator insentif, yang dijelaskan oleh Pak Dian selaku Kasi Pelayanan desa Gempolsari dalam pelaksanaan program SIPRAJA di Desa Gempolsari ini tidak ada insentif khusus yang diterima oleh para pelaksana program. Semua tugas yang dilakukan berhubungan dengan pelaksanaan aplikasi SIPRAJA dijalankan tanpa ada tambahan khusus. Disposisi ini juga bisa diungkapkan melalui komitmen, yang dijelaskan hasil wawancara dari Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari yang menjelaskan bahwa Pemerintah Desa Gempolsari menunjukkan komitmen yang kuat dalam mendukung implementasi program SIPRAJA dengan melaksanakan tugas-tugas dengan maksimal, bertanggung jawab, dan konsisten. Selain itu, mereka juga tidak setengah-setengah dalam upaya mengurus program SIPRAJA.

Berdasarkan wawancara tersebut maka disposisi ini dapat disimpulkan melalui insentif dan komitmen, bahwa pelaksanaan program SIPRAJA di Desa Gempolsari berjalan tanpa adanya insentif khusus bagi para pelaksananya. Menurut Pak Dian selaku Kasi Pelayanan desa Gempolsari, semua tugas yang berkaitan dengan program SIPRAJA dilaksanakan tanpa tambahan kompensasi. Meskipun para staf tidak menerima tambahan khusus, mereka tetap menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan aplikasi SIPRAJA dengan penuh tanggung jawab. Disposisi ini tercermin dalam komitmen pemerintah Desa Gempolsari yang sangat mendukung keberhasilan program SIPRAJA. Mereka berupaya maksimal dalam melaksanakan tugas, menunjukkan konsistensi, dan berusaha untuk tetap bertanggung jawab tanpa setengah-setengah dalam menjalankan setiap kewajiban yang ada. Hal ini mencerminkan dedikasi pemerintah desa dalam memastikan program SIPRAJA dapat berjalan dengan baik, meskipun tanpa adanya insentif tambahan.

Maka hasil penelitian dari disposisi dalam implementasi jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu dari R. C. Prameswari and E. Indartuti dengan judul *Implementasi Kebijakan Aplikasi SIPRAJA Sebagai Program Pelayanan Administrasi Di Kantor Balai Desa Semambung Sidoarjo* (Prameswari, Indartuti, 2024). Ada korelasinya yakni pemerintah Desa Semambung ikut serta dalam memahami peran dan tanggung jawab masing-masing sebagai komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIPRAJA. Selain itu komitmen tersebut juga diwujudkan dengan mendorong penggunaan

15 aplikasi SIPRAJA secara aktif. Diharapkan pelayanan publik menjadi lebih efisien, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### 4. Struktur Birokrasi

3 Struktur birokrasi berhubungan dengan pembagian kerja, wewenang, dan tanggung jawab, yang mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan, yang disini merupakan kebijakan program SIPRAJA yang dilaksanakan. Kebijakan yang kompleks memerlukan kolaborasi banyak pihak agar berjalan dengan baik. Namun, ketika struktur birokrasi tidak selaras atau tidak mendukung kebijakan yang ada, hal ini dapat menyebabkan melemahnya motivasi antara para pelaksana (Hidayat, 2021). berdasarkan wawancara kepada Pak Dian selaku Kasi Pelayanan Desa Gempolsari beliau menjelaskan:

*“Sejauh ini sih tidak ada kendala soal penerapan SOP. Kepala desa, perangkat desa, sama RT/RW juga kompak koordinasinya, terutama dalam urusan data penduduk. Data kependudukan dan layanan administrasi lainnya terus diupdate. Jadi warga bisa mudah mengakses layanan sipraja tanpa ribet.”* (Wawancara 09 oktober 2024).

Pendapat tersebut didukung oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari beliau menjelaskan:

*“Ada kendala sih waktu proses verifikasi dokumen, ada dokumen yang harus ditangani kecamatan tapi yang lain perlu ditangani disini. Jadi bikin bingung.”* (Wawancara 09 oktober 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut yang dijelaskan oleh Pak Dian selaku Kasi Pelayanan desa Gempolsari dikatakan bahwa dalam standart operational procedure (SOP) pemerintah Desa Gempolsari, penerapan SOP berjalan dengan lancar tanpa kendala. Kepala desa, perangkat desa, serta RT/RW juga memiliki koordinasi yang baik terutama dalam hal pengelolaan data kependudukan. Data kependudukan dan layanan administrasi lainnya terus diperbarui secara berkala sehingga dapat mengakses layanan SIPRAJA dengan mudah dan tanpa ada kesulitan. Struktur birokrasi ini juga bisa diungkapkan melalui fragmentasi, fragmentasi yang dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari dikatakan bahwa adanya kendala dalam proses verifikasi dokumen. Terdapat dokumen yang menjadi tanggung jawab kecamatan sementara itu sebagian lainnya harus diserahkan oleh kelurahan. Kendala dalam koordinasi dan aliran informasi yang kurang efektif antara pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa menghambat kinerja layanan administrasi dan menimbulkan kebingungan.

Berdasarkan wawancara tersebut maka struktur birokrasi ini dapat disimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Desa Gempolsari berjalan dengan lancar tanpa kendala signifikan. kepala desa, perangkat desa, serta RT/RW menunjukkan koordinasi yang baik, khususnya dalam pengelolaan data kependudukan yang diperbarui secara berkala untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan SIPRAJA. Namun, meskipun koordinasi di tingkat desa berjalan dengan baik, struktur birokrasi mengalami hambatan dalam fragmentasinya, sebagaimana dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu Desa Gempolsari. Dalam proses verifikasi dokumen, terdapat pembagian tanggung jawab antara kecamatan dan kelurahan yang menyebabkan kendala. Ketidak efektifan dalam aliran informasi dan koordinasi antara pemerintah kecamatan dan desa ini memperlambat kinerja layanan administrasi dan menimbulkan kebingungan di tingkat operasional.

Maka hasil penelitian dari struktur birokrasi dalam implementasi jika disandingkan dengan penelitian terdahulu dari N. Rakhmat Yanti dengan judul Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan

Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo (Penulis & Rakhmat Yanti, 2024). Ada korelasinya yakni di kelurahan banjarwungu, peneliti menemukan bahwa kurangnya informasi terkait pembagian tugas pelaksana sering membuat masyarakat kebingungan saat mengurus layanan administrasi. Misalnya dalam proses verifikasi dokumen terdapat sebagian dokumen yang harus diselesaikan oleh kecamatan, sedangkan verifikasi lainnya menjadi tanggung jawab kelurahan. Kebingungan ini yang menyebabkan masyarakat salah dalam menentukan tempat pengurusan, sehingga terjadi saling lempar tugas.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa SIPRAJA merupakan inovasi yang dirancang untuk memperkenalkan layanan baru sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di seluruh desa dan kelurahan di Kabupaten Sidoarjo. Dari faktor komunikasi cukup baik namun, perlu adanya konsistensi yang dilakukan pemerintah desa dalam melakukan sosialisasi berkelanjutan mengenai aplikasi SIPRAJA. Dari faktor sumber daya yang ada sudah memadai, dan sarana serta prasarana juga telah mendukung pelaksanaan program SIPRAJA dengan baik. namun, pemerintah Desa Gempolsari perlu mempertimbangkan penambahan staf untuk mendukung pelayanan aplikasi SIPRAJA. Dari faktor disposisi sudah baik, pemerintah desa sudah melakukan tugasnya dengan melaksanakan tugas-tugas dengan maksimal, bertanggung jawab, dan tidak setengah-setengah meskipun tanpa adanya insentif tambahan. Untuk faktor struktur birokrasi cukup baik dalam pelaksanaannya pemerintah telah menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Hanya saja, perlu adanya peninjauan ulang terkait alur dalam proses verifikasi dokumen antara pemerintah kecamatan dan desa agar lebih terstruktur dan mengurangi tumpang tindih tanggung jawab.

# IMPLEMENTASI SIPRAJA DESA GEMPOLSARI.docx

## ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ijppr.umsida.ac.id">ijppr.umsida.ac.id</a> Internet Source	4%
2	<a href="http://ejournal.um-sorong.ac.id">ejournal.um-sorong.ac.id</a> Internet Source	3%
3	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	1%
4	<a href="http://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://jurnal.ardenjaya.com">jurnal.ardenjaya.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://ojs.stiami.ac.id">ojs.stiami.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1%
9	Sri Dasweni, Annisa Apriliyanti, Asriyana. "Metode Field Trip Dalam Pengembangan	<1%

# Bimbingan Karir Anak Usia Dini", Jurnal Pelita PAUD, 2023

Publication

---

10	<a href="https://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="https://jurnalpost.com">jurnalpost.com</a> Internet Source	<1 %
12	Submitted to Universitas Jember Student Paper	<1 %
13	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	<1 %
14	<a href="https://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="https://electlorettamillerforcongress.com">electlorettamillerforcongress.com</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="https://etd.repository.ugm.ac.id">etd.repository.ugm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="https://fia.ub.ac.id">fia.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="https://ksrpmunitfkmundip.wordpress.com">ksrpmunitfkmundip.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="https://pssh.umsida.ac.id">pssh.umsida.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="https://archive.umsida.ac.id">archive.umsida.ac.id</a> Internet Source	<1 %

---

21	<a href="https://de.scribd.com">de.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="https://jimfeb.ub.ac.id">jimfeb.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="https://nizarmaulidina1008.blogspot.com">nizarmaulidina1008.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="https://ojs.unsimar.ac.id">ojs.unsimar.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="https://www.kompas.com">www.kompas.com</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1 %
27	Annisa Syailina Hazh. "OPTIMALISASI TATA KELOLA BIROKRASI YANG EFEKTIF DAN AKUNTABEL DI SEKRETARIAT DPRD PROVINSI JAWA BARAT", Community Empowerment : Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat, 2024 Publication	<1 %
28	Veronica Sri Astuti, Verto Septiandika. "PERLINDUNGAN, PEMBERDAYAAN PASAR TRADISIONAL DAN PENATAAN PASAR MODERN DI KOTA PROBOLINGGO", Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial, 2019 Publication	<1 %

---

29

[ejournal.unesa.ac.id](http://ejournal.unesa.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

30

[etheses.uin-malang.ac.id](http://etheses.uin-malang.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On