

# IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI REFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Oleh:

Rahma Ayu Nurlitha (212020100052)

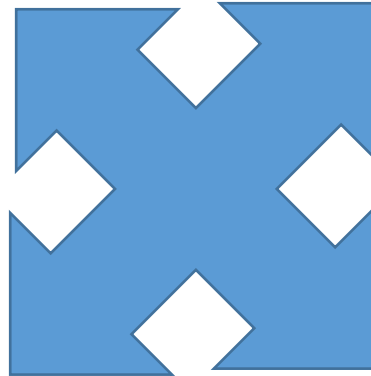
Lailul Mursyidah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Administrasi Publik Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial  
Juli 2025

# Latar Belakang

Pelayanan publik dikenal sebagai pelayanan yang berbelit-belit

Pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang bertujuan untuk memodernisasi sektor pemerintahan melalui teknologi informasi



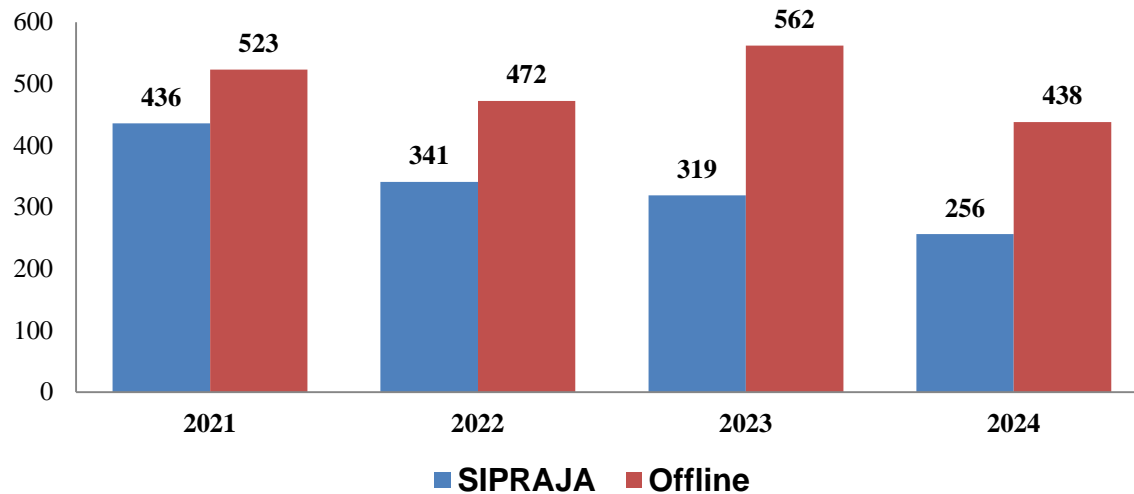
Pemerintah Sidoarjo melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Aplikasi Android SIPRAJA, Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City, serta Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang Penggunaan Aplikasi SIPRAJA, melakukan inovasi pelayanan SIPRAJA

SIPRAJA telah digunakan oleh 18 kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, yang mencakup 353 desa dan kelurahan

# Permasalahan

Hasil observasi mengungkapkan bahwa salah satu **faktor utama** yang menyebabkan masyarakat lebih memilih layanan offline adalah **kurangnya pemahaman tentang aplikasi SIPRAJA**. Hal ini terjadi akibat **minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Balonggabus** mengenai penggunaan aplikasi tersebut.

**Jumlah Pengguna Layanan Publik di Desa Balonggabus Tahun 2021 s.d. 2024**



# Penelitian Terdahulu

**Veny Alfi Aprilia (2023)** dengan judul **“Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”** menemukan permasalahan yang sama, penulis menyatakan bahwa **terjadi penurunan pengguna SIPRAJA dari tahun ke tahun yang disebabkan oleh tidak adanya sosialisasi dari pihak desa sehingga masyarakat tidak mengetahui tentang sistem operasi aplikasi SIPRAJA**

**Aditama Azmy Musaddad, dkk(2020)** dengan judul **“Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik”** disampaikan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Kelurahan Pucanganom kepada RT/RW masih **belum optimal, terbukti dari masih banyaknya warga yang tidak mengetahui dan memahami aplikasi SIPRAJA**, selain itu pegawai yang bertugas juga belum sepenuhnya mahir dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA

**Mala Nuraif Tri Ningtias, dkk(2023)** dalam penelitiannya yang berjudul **“Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kabupaten Sidoarjo”** disebutkan bahwa beberapa masyarakat, **khususnya yang sudah berumur masih belum memahami dan mengetahui mengenai aplikasi SIPRAJA.**

# Metode Penelitian

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif dengan metode deskriptif**, di mana data dan informasi disajikan sesuai hasil temuan di lapangan dalam bentuk narasi, yang kemudian dirangkum menjadi kesimpulan.
2. Fokus penelitian didasarkan pada **teori implementasi Edward III dalam Agustino (2006)**, yang mencakup empat indikator utama: **komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi**. Penelitian dilakukan di **Pemerintah Desa Balonggabus, Kecamatan Candi**, karena adanya perbedaan signifikan dalam jumlah pengguna layanan offline dibandingkan dengan pengguna aplikasi SIPRAJA setiap tahunnya, yang **menunjukkan adanya kendala dalam implementasi aplikasi tersebut**.
3. Teknik pengumpulan data meliputi **dokumentasi, observasi, dan wawancara**. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan data yang dikumpulkan sesuai dengan prosedur penelitian dan mencakup informasi yang dibutuhkan.
4. Untuk menentukan informan, penelitian ini menggunakan **teknik *purposive sampling***. Informan utama adalah Kepala Seksi Pelayanan Desa Balonggabus, yang menjadi sumber utama terkait pelaksanaan aplikasi SIPRAJA. Informan pendukung meliputi Sekretaris Desa, pegawai pelayanan desa, dan masyarakat pengguna aplikasi SIPRAJA.
5. **Prosedur analisis data mengikuti metode (Miles & Huberman, 1994)**, yang terdiri dari tiga tahap utama, yaitu **pengumpulan data** melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi; **reduksi data**, yaitu proses menyaring dan memilih informasi yang relevan; penyajian data, di mana hasil yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi; dan **penarikan kesimpulan** yang didasarkan pada data valid yang telah diverifikasi.

# Hasil dan Pembahasan

## Indikator Komunikasi



1. **Komunikasi Internal** Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan publik di Pemerintah Desa Balonggabus telah mendapatkan sosialisasi mengenai aplikasi SIPRAJA dari Kepala Desa. Namun, sosialisasi tersebut tidak mencakup instruksi pembagian tugas secara khusus.
2. **Komunikasi Eksternal** Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan publik Desa Balonggabus telah Strategi "jemput bola", seperti memberikan penjelasan langsung di acara pengajian atau rapat PKK. Namun, terdapat beberapa warga yang enggan untuk staf Desa Balonggabus melakukan sosialisasi di acaranya. sebanyak 5 kali, pada tahun 2022 sosialisasi hanya dilakukan sebanyak 3 kali, begitu juga pada tahun 2023 dan 2024, sosialisasi hanya dilakukan sebanyak 2 kali. Selain itu, terdapat kelompok tertentu, terutama warga lanjut usia, yang kesulitan memahami penjelasan petugas mengenai aplikasi ini.

# Hasil dan Pembahasan

## Indikator Sumber Daya

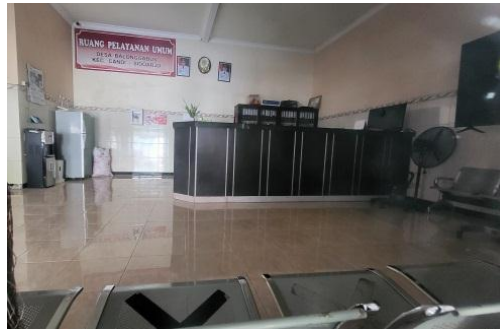
1. **Sumber Daya Manusia Manusia:** terdapat dua pegawai untuk mengelola dokumen menggunakan aplikasi SIPRAJA. Meskipun jumlah pegawai terbatas, keduanya memiliki keahlian yang baik dalam mengoperasikan aplikasi SIPRAJA, sehingga pelayanan tetap berjalan secara efektif dan efisien.

Nama	Jabatan	Tupoksi
Mar'atus Soliha	Kepala Seksi Pelayanan (koordinator SIPRAJA)	Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan publik, termasuk pelaksanaan dan evaluasi program SIPRAJA di tingkat desa. Memastikan kualitas pelayanan dan mengawasi pelaksanaan SOP.
Nur Hadi	Staf Pelayanan Publik	Membantu pelaksanaan kegiatan pelayanan publik, melakukan input data, membantu masyarakat dalam penggunaan layanan SIPRAJA, serta menjalankan tugas administratif yang berkaitan dengan pelayanan publik.

2. **Sumber Daya Finansial:** berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa tidak ada anggaran khusus yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo maupun Pemerintah Desa Balonggabus untuk aplikasi SIPRAJA

# Hasil dan Pembahasan

## Indikator Sumber Daya



3. **Sumber Daya Fasilitas** Berdasarkan observasi, fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai untuk mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya terkait penggunaan aplikasi SIPRAJA

No.	Fasilitas	Jumlah	Status
1.	Komputer	2	Baik
2.	Printer	2	Baik
3.	Scanner	1	Baik
4.	Kursi Tunggu	1	Baik
5.	Meja	1	Baik
6.	AC	2	Baik



# Hasil dan Pembahasan

## Indikator Disposisi



1. **Sikap:** pegawai pelayanan di Desa Balonggabus berpendapat bahwa pengelolaan dokumen secara manual lebih sederhana dibandingkan melalui aplikasi SIPRAJA, jika terjadi kesalahan dalam pengisian dokumen menggunakan aplikasi, seluruh proses pengajuandokumen harus dimulai dari awal. Meskipun demikian, aplikasi SIPRAJA memberikan kemudahan dalam hal penandatanganan dokumen, karena prosesnya dapat dilakukan secara virtual tanpa harus menunggu kehadiran Kepala Desa di kantor.
2. **Respon:** respon petugas terhadap warga yang belum memahami aplikasi SIPRAJA juga menunjukkan sikap proaktif dan pengertian yang tinggi. Mereka berusaha untuk memberikan informasi dan bimbingan kepada warga yang datang untuk mengurus dokumen secara manual, dengan harapan dapat mengarahkan mereka untuk beralih kepenggunaan aplikasi

# Hasil dan Pembahasan

## Indikator Struktur Birokrasi



1. **Standard Operating Procedure (SOP)** Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku untuk layanan aplikasi SIPRAJA di Desa Balonggabus sangat jelas dan tidak berbelit-belit.

No.	Standard Operating Procedure Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)
1.	Unduh aplikasi SIPRAJA pada perangkat yang tersedia melalui situs web <a href="http://www.sipraja.sidoarjokab.go.id">www.sipraja.sidoarjokab.go.id</a> .
2.	Pilih opsi masuk dan lengkapi data sesuai dengan informasi yang telah diberikan oleh Kepala Desa Balonggabus.
3.	Pilih tipe surat, yaitu tipe A atau tipe B, sesuai dengan kebutuhan warga.
4.	Unggah dokumen pengantar dan dokumen lainnya sesuai dengan tipe layanan surat yang dipilih. Pastikan dokumen telah terisi dengan benar, lalu klik simpan.
5.	Setelah semua dokumen lengkap, beri tanda tangan dari Kepala Desa.
6.	Petugas dapat mencetak surat yang sudah selesai diproses.

2. **Fragmentasi** Fragmentasi telah berjalan dengan baik. Proses inidilakukan secara hierarkis, dimulai dari tingkat pusat yang berada di bawah kendali Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sidoarjo. Dinas ini memberikan arahan kepada pelaksana kebijakan di tingkat bawah, yaitu Kecamatan Candi dan Desa Balonggabus, yang bertanggung jawab dalam penerapan kebijakan tersebut.

# Kesimpulan

Implementasi aplikasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Balonggabus sebagai inovasi reformasi pelayanan publik menunjukkan bahwa komunikasi dua arah telah berjalan, namun terdapat beberapa warga yang enggan ditumpangi acaranya untuk dilakukan sosialisasi, sehingga sosialisasi masih kurang rutin, selain itu masih terdapat kendala dalam pemahaman masyarakat, terutama lansia, perlu penjelasan yang lebih mendalam dan berulang agar masyarakat yang sudah lanjut umur bisa memahami alur penggunaan aplikasi SIPRAJA. Untuk meningkatkan adopsi aplikasi ini, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif dan metode edukasi yang lebih mudah dipahami. Dari sisi sumber daya, ketersediaan tenaga kerja dan fasilitas pendukung sudah memadai, tetapi keterbatasan anggaran menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, alokasi dana khusus perlu dipertimbangkan agar implementasi dapat berjalan optimal.

Petugas pelayanan menunjukkan sikap responsif dalam menjalankan tugas, memastikan program tetap berjalan meskipun menghadapi tantangan. Untuk memperkuat efektivitas program, peningkatan kapasitas petugas dalam menangani kendala teknis dan edukasi kepada masyarakat dapat menjadi solusi. Dari aspek struktur birokrasi, pelaksanaan program telah mengikuti SOP yang sistematis dan sederhana, mempermudah tugas petugas serta mengurangi hambatan administratif. Peran setiap tingkatan organisasi dalam birokrasi semakin memperlancar proses implementasi kebijakan ini.

Dengan perbaikan dalam sosialisasi, alokasi anggaran, serta peningkatan kapasitas petugas, aplikasi SIPRAJA berpotensi menjadi solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Balonggabus.

# Daftar Pustaka

- Abdul Aziz, S. (2016). Implementasi Kebijakan Pengembangan E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, Volume 7, 1–98.
- Agustino, L. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung. CV. Alfabeta, 7.
- Amalia, Jihan Oktaviani. Putri, T. A. (2019). Perkembangan Asas Umum Pemerintahan yang Baik di Kecamatan Gringsing untuk Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan. *Jurnal Pasopati*, 1(2), 115.
- Angraini. (2015). Penerapan E-Government Ditingkat Kabupaten (Case Study Kabupaten Pelalawan Riau). *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 7(2), 2355–4614. <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>
- Edyanto, E., Agustang, A., Muhammad Idkhan, A., & Rifdan, R. (2021). Implementasi Kebijakan Otonomi Khusus (Otsus) Papua. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 5(4). <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2577>
- Hanifah, N. (2014). *Memahami Penelitian Tindakan Kelas: Teori dan Aplikasinya*. Cetakan Pertama. Bandung: Gd. Percetakan dan Penerbitan.
- Hanifah. R., & Choiriyah, I. U. (n.d.). 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 Sidoarjo. 1–11.
- Indiahono, D. (2017). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kartika, A., & Iskandar, D. (2021). Meneropong Penerapan E-Government Di Kabupaten Sidoarjo. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 276–282.

# Daftar Pustaka

- Mandala, E., Setyadiharja, R., & Nurul Mulyani, Jefri, Ri. R. (2016). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) (Studi Kasus di Kantor Syahbandar Dan Otoritas Pelabuhan Kijang). JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah, 1(2), 247–264. <https://doi.org/10.24905/jip.1.2.2016.247-264>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Mohi, W. K., & Botutihe, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 9(2), 115. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.115-124.2020>
- Mulyono. (2009). MODEL IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GEORGE EDWARD III
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. Jurnal Syntax Transformation, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Nugraha, Muldiyana. (2018). Manajemen Kelas dalam Meningkatkan Proses Pembelajaran. Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan UIN Banten: Tarbawi, 4, 27-44.
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 3(1), 78–95. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Ningtias, M. N. T., & Mursyidah, L. (2024). Implementation of Sidoarjo People's Service System (SiPraja). Indonesian Journal of Public Policy Review, 25(1), 1–12. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i1.1365>

# Daftar Pustaka

- Ridwan, M., & Nurhakim, S. (2014). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI. XI, 403–422.
- Putri, S. S., Yulianti, T., & Susiantoro, A. (2022). Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur. Seminar Nasional Hasil Skripsi, 1(01), 281–285.
- Sugiyono. (2013). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sulila, I. (2015). Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Syafiie, I. K. (2016). Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI). Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Veny Alfi Aprilia, H. S. (2023). IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI DESA BANJARBENDO KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO. Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial, 9(1), 1–10. <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2444>
- Widodo, J. (2010). Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayu Media.
- Winarno, B. (2005). Teori & proses Kebiajakn Publik. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno, B. (2016). Kebijakan Publik Era Globalisasi (Teori, Proses dan Studi Kasus Komparatif) (Cetakan Pe). Jakarta: PT. Buku Seru.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>