

IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA)

IMPLEMENTATION OF THE SIDOARJO PEOPLE'S SERVICE SYSTEM APPLICATION (SIPRAJA)

Rahma Ayu Nurlitha* dan Lailul Mursyidah

Prodi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

*Korespondensi: rahmaayunurlitha@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang efisien dan transparan menjadi kebutuhan esensial dalam sistem pemerintahan modern. Salah satu inovasi yang diadopsi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah aplikasi SIPRAJA, sebuah platform digital yang bertujuan menyederhanakan proses administrasi masyarakat. Namun, di Desa Balonggabus, tingkat pemanfaatan aplikasi ini masih rendah, terutama di kalangan masyarakat lanjut usia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala implementasi SIPRAJA serta merumuskan solusi strategis guna meningkatkan efektivitas penggunaannya. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, penelitian ini menggali data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari perangkat desa, petugas pelayanan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis dilakukan berdasarkan teori implementasi Edward III yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat masih perlu ditingkatkan, terutama dalam edukasi bagi warga lanjut usia. Dari aspek sumber daya, tenaga kerja dan fasilitas telah memadai, tetapi ketiadaan anggaran khusus menjadi kendala utama. Sementara itu, petugas pelayanan menunjukkan sikap responsif dan struktur birokrasi telah berjalan sesuai prosedur. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi berbasis pendekatan komunitas, optimalisasi pelatihan petugas, serta dukungan anggaran yang lebih konkret. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan adopsi SIPRAJA dan mendukung transformasi digital pelayanan publik di tingkat desa.

Kata kunci: SIPRAJA, implementasi kebijakan, pelayanan publik, Desa Balonggabus.

ABSTRACT

Bureaucratic Efficient and transparent public services are essential in modern governance systems. One of the innovations adopted by the Sidoarjo Regency Government is the SIPRAJA application, a digital platform designed to simplify administrative processes for the public. However, in Balonggabus Village, the utilization rate of this application remains low, particularly among the elderly. This study aims to identify the challenges in SIPRAJA implementation and formulate strategic solutions to enhance its effectiveness. Using a qualitative approach with a descriptive method, this research gathers data through observations, interviews, and documentation. The study's informants include village officials, service officers, and community members as service users. The analysis is based on Edward III's implementation theory, covering aspects of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that communication between the village government and the community needs improvement, especially in educating elderly residents. In terms of resources, manpower and facilities are adequate, but the lack of dedicated funding remains a major obstacle. Meanwhile, service officers demonstrate responsiveness, and the bureaucratic structure operates in accordance with established procedure. This study recommends enhancing community-based socialization, optimizing staff training, and providing more concrete budget support. Implementing these strategies is expected to improve SIPRAJA adoption and support the digital transformation of public services at the village level.

Keywords: SIPRAJA, policy implementation, public service, Balonggabus Village.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu unsur yang krusial dalam sebuah negara, karena keberadaannya memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah yang menyediakan layanan tersebut (Maryam, 2016). Oleh sebab itu, pelayanan publik menjadi fungsi utama dan tanggung jawab pemerintah yang harus dilaksanakan secara maksimal oleh aparatur birokrasi, guna memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus meningkatkan kepuasan pub-

lik. Namun, pada kenyataannya pelayanan publik dikenal sebagai pelayanan yang berbelit-belit oleh masyarakat, banyaknya peraturan dan persyaratan yang kadang tidak relevan dengan pelayanan publik yang akan diterima membuat masyarakat merasa kesusahan untuk melakukan pelayanan publik. Hal ini tentu membuat banyak masyarakat kecewa dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia. Dengan berlandaskan rasa kecewa masyarakat terhadap pelayanan publik, pemerintah berupaya memperbaiki

sistem pelayanan publik dengan melakukan reformasi pelayanan publik.

Reformasi pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh, mulai dari tingkat pusat hingga daerah, termasuk wilayah yang sedang berkembang seperti kota dan desa (Amalia, 2019). Tujuan utama reformasi ini adalah meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat, yang meliputi kemudahan akses, kecepatan, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan (Syafiie, 2016). Untuk mewujudkannya, pemerintah menyederhanakan prosedur dengan memanfaatkan teknologi serta mengembangkan inovasi dalam layanan publik. Penggunaan teknologi, seperti sistem online, aplikasi, dan layanan yang terintegrasi, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintah (Kartika & Iskandar, 2021). Sebagai bagian dari upaya ini, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang bertujuan untuk memodernisasi sektor pemerintahan melalui teknologi informasi. Diharapkan dengan penerapan teknologi yang tepat, pelayanan publik menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah juga mendorong setiap daerah untuk menciptakan inovasi dalam penerapan teknologi informasi guna meningkatkan pelayanan publik.

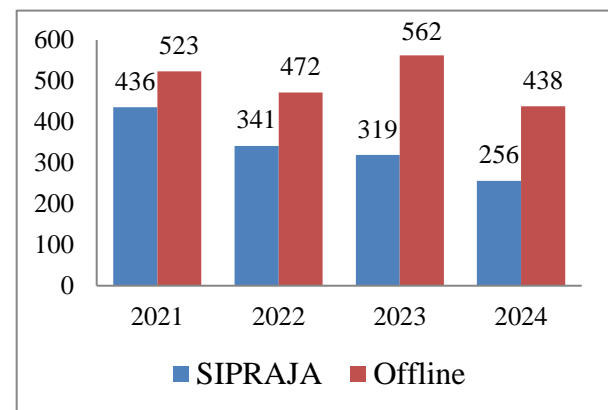
Sebagai tindak lanjut atas kebijakan dan dorongan tersebut, pemerintah daerah di berbagai wilayah Indonesia terus berinovasi dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung tata kelola pemerintahan. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui pengembangan layanan publik berbasis online yang disebut SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Platform digital ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik secara daring (Putri et al., 2022). Melalui SIPRAJA, warga dapat mengurus dokumen administratif, seperti KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, izin usaha, hingga layanan sosial lainnya, tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berharap bahwa aplikasi SIPRAJA dapat memberikan layanan yang cepat, responsif, dan efisien, mempercepat proses birokrasi, serta mengurangi praktik korupsi dan percaloan. Penerapan SIPRAJA didukung oleh berbagai regulasi, seperti 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.

Hingga saat ini, aplikasi SIPRAJA telah diimplementasikan di 18 kecamatan di Kabupaten

Sidoarjo, yang mencakup 353 desa dan kelurahan, termasuk Desa Balonggabus. Layanan yang disediakan melalui SIPRAJA dibagi menjadi 16 jenis pelayanan dalam tiga kategori. Kategori pertama, Tipe A, meliputi layanan seperti surat kematian, surat kelahiran, surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan domisili usaha, dan surat keterangan umum. Kategori kedua, Tipe B, mencakup layanan yang memerlukan verifikasi awal oleh pihak desa sebelum diverifikasi lebih lanjut oleh kecamatan, seperti surat pengantar SKCK, KTP, KK, dan surat keterangan pindah. Kategori ketiga, Tipe C, mencakup layanan administrasi yang diverifikasi langsung oleh kecamatan tanpa tanda tangan elektronik dari desa, seperti izin mendirikan bangunan dan kartu pencari kerja (AK-I). Dengan demikian, Desa Balonggabus hanya menangani layanan dalam kategori Tipe A dan Tipe B.

Pelaksanaan SIPRAJA di Desa Balonggabus, Kecamatan Candi masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat Desa Balonggabus yang lebih memilih mengurus pelayanan publik secara offline/datang ke Kantor Desa Balonggabus secara langsung dibandingkan melalui aplikasi SIPRAJA.



Grafik 1. Jumlah Pengguna Layanan Publik di Desa Balonggabus pada Tahun 2021 s.d. 2024

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Balonggabus (2024)

Berdasarkan grafik yang ditampilkan, terlihat bahwa dari tahun 2021 hingga 2024, jumlah pengguna aplikasi SIPRAJA di Desa Balonggabus selalu lebih rendah dibandingkan dengan pengguna layanan offline. Selisih antara kedua jenis layanan ini cukup signifikan setiap tahunnya. Selain itu, pengguna aplikasi SIPRAJA menunjukkan tren menurun dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, tercatat 436 pengguna, namun jumlah ini terus berkurang hingga hanya 256 pengguna pada tahun 2024.

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. Masalah ini tidak hanya terjadi di Desa Balonggabus. Di Desa Banjarbendo, penelitian yang dilakukan oleh Veny Alfi Aprilia, (2023) menunjukkan bahwa penurunan pengguna SIPRAJA setiap tahun juga disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pihak desa, sehingga masyarakat tidak memahami cara kerja aplikasi ini. Kondisi serupa ditemukan di Kelurahan Pucanganom melalui penelitian Musaddad et al., (2020), yang mencatat bahwa sosialisasi kepada RT/RW belum optimal, sehingga banyak warga yang belum mengetahui atau memahami aplikasi SIPRAJA. Selain itu, pegawai yang bertugas juga belum sepenuhnya terampil menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian lain oleh Ningtias & Mursyidah, (2024) di Desa Boro mengungkapkan bahwa warga, terutama kelompok usia lanjut, masih belum memahami atau mengetahui keberadaan aplikasi SIPRAJA.

Berdasarkan pemaparan tersebut, terlihat bahwa implementasi aplikasi SIPRAJA menghadapi kendala di sejumlah desa di Sidoarjo, termasuk Desa Balonggabus. Kendala ini dapat menghambat keberhasilan tujuan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mendorong masyarakat menggunakan SIPRAJA guna mempermudah layanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam penyebab menurunnya jumlah pengguna aplikasi SIPRAJA di Desa Balonggabus dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Edward III dalam Agustino, (2006). Teori ini melibatkan empat indikator utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator ini dianggap relevan karena mencakup elemen kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan, seperti efektivitas komunikasi di antara pihak yang terlibat, ketersediaan sumber daya yang memadai, sikap dan komitmen pelaksanaan kebijakan, serta struktur birokrasi yang mendukung pelaksanaan. Dengan menggunakan teori ini, diharapkan masalah implementasi SIPRAJA di Desa Balonggabus dapat dianalisis secara mendalam.

METODE

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. Metode ini memberikan fleksibilitas untuk menyesuaikan penelitian dengan kondisi yang berkembang (Sugiyono, 2013). 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.

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. Melalui teknik tersebut, peneliti memperoleh dua jenis data, yaitu data primer yang diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara di lokasi penelitian, serta data sekunder yang dikumpulkan dari dokumen dan arsip terkait implementasi SIPRAJA di Desa Balonggabus.

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. 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

Berdasarkan hasil penelitian terkait implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Balonggabus, yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dari berbagai sumber data, penelitian ini menggunakan pendekatan teori implementasi Edward III dalam Agustino (2006). Pendekatan tersebut berfokus pada empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, yang dijelaskan sebagai berikut:

Komunikasi

Komunikasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak pelaksana kebijakan publik untuk memastikan bahwa informasi mengenai kebijakan tersebut dapat disampaikan dengan baik. Hal ini memungkinkan pelaksana memahami apa yang perlu dipersiapkan dan dijelaskan agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai secara tepat sasaran. Dalam hal ini, komunikasi memainkan peran penting dalam memastikan target implementasi kebijakan dapat diraih (Mandala et al., 2016). Sebagai elemen utama, komunikasi yang efektif dan jelas antara pelaksana dan penerima kebijakan memiliki dampak besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan publik, memastikan bahwa tujuan serta rincian kebijakan dipahami dengan baik.

Komunikasi dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal berlangsung di antara staf Desa Balonggabus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan publik Desa Balonggabus telah mendapatkan sosialisasi mengenai aplikasi SIPRAJA dari Kepala Desa. Namun, sosialisasi tersebut tidak mencakup instruksi pembagian tugas secara khusus. Akibatnya, dua petugas pelayanan secara bergantian menangani layanan offline dan online melalui aplikasi SIPRAJA. Saat salah satu petugas melayani dokumen secara manual (offline), petugas lainnya mengelola dokumen secara online. Hal ini tercermin dalam penjelasan Kepala Seksi Pelayanan Desa Balonggabus, Bu Mar'atus Soliha, yang mengungkapkan bahwa meskipun sosialisasi telah dilakukan, tidak ada instruksi khusus mengenai pembagian tugas. Dengan kata lain, meski keduanya mampu mengoperasikan aplikasi tersebut, tetap ada kesulitan dalam manajemen tugas yang optimal.

"Kadang saya yang melayani secara manual, Bu Mar'atus yang mengelola aplikasi. Kadang juga kami gantian," kata Bapak Nur Hadi, salah satu operator aplikasi SIPRAJA, menjelaskan tentang situasi tersebut. Komunikasi internal semacam ini masih membutuhkan koordinasi lebih lanjut untuk memperlancar proses pelayanan.

Sementara itu, komunikasi eksternal yang berlangsung antara staf Desa Balonggabus dan masyarakat juga menghadapi tantangan. Sosialisasi yang dilakukan kepada warga, khususnya ketua RT dan RW, melalui pertemuan di Balai Desa Balonggabus, ternyata belum cukup untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat memahami aplikasi SIPRAJA. Strategi "jemput bola" yang diterapkan oleh pemerintah Desa Balonggabus, seperti memberikan penjelasan langsung di acara pengajian atau rapat PKK, memang menunjukkan upaya yang positif. Namun, tetap ada kelompok tertentu, terutama warga lanjut usia, yang kesulitan memahami aplikasi ini. Masih banyak warga yang lebih memilih untuk datang ke kantor pelayanan untuk mengurus dokumen secara manual, petugas akan mengarahkan mereka yang melakukan pelayanan manual untuk menggunakan aplikasi SIPRAJA.

"Warga-warga yang sudah sepuh itu kadang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor dan mengurus dokumen secara manual. Mereka merasa lebih nyaman dengan cara yang sudah mereka kenal," jelas Bu Mar'atus. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri, mengingat perubahan pola pelayanan dari manual menjadi digital membutuhkan adaptasi yang tidak mudah, apalagi bagi mereka yang terbiasa dengan cara lama.

Bapak Makhfud, Sekretaris Desa Balonggabus, menambahkan bahwa meskipun mereka telah melakukan sosialisasi di berbagai acara warga,

tidak semua masyarakat bisa langsung memahami aplikasi tersebut. "Kadang kami harus ulangi penjelasannya berkali-kali sampai mereka benar-benar paham," katanya. Bahkan, warga yang sudah berusia di atas 40 tahun seringkali kesulitan untuk menangkap penjelasan yang diberikan, yang akhirnya mengarah pada ketidakpahaman atau bahkan ketidakpedulian terhadap sosialisasi tersebut.

Menurut Bapak Agung, salah satu warga Desa Balonggabus, hal ini menjadi masalah yang cukup serius. "Rata-rata yang ikut memang yang sudah berusia di atas 40 tahun, dan sering kali mereka sulit menangkap penjelasan yang diberikan," katanya, menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan masih kurang efektif, terutama bagi kelompok usia tertentu. Dalam konteks ini, sangat penting bagi Kepala Desa Balonggabus untuk lebih aktif dalam mendekati warga, terutama yang berusia lanjut, dengan pendekatan yang lebih interaktif dan ramah. Sebuah pendekatan yang lebih personal bisa sangat membantu agar warga merasa lebih nyaman dan lebih terbuka untuk belajar. Ini bukan hanya soal mengajarkan teknologi baru, tetapi juga soal bagaimana menjaga hubungan yang baik antara pemerintah desa dan warganya, agar pelayanan publik bisa berjalan dengan lancar dan merata.

Secara keseluruhan, implementasi aplikasi SIPRAJA sebagai inovasi reformasi birokrasi di Desa Balonggabus telah menunjukkan upaya komunikasi dua arah. Namun, masih diperlukan peningkatan, terutama dalam menjangkau masyarakat yang belum memahami aplikasi tersebut, khususnya warga lanjut usia yang membutuhkan penjelasan lebih detail dan interaktif.

Sumber Daya

Menurut Edward III dalam Agustino (2006), keberhasilan implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh salah satu faktor penting, yaitu ketersediaan sumber daya. Faktor seperti dana dan tenaga kerja memiliki peran signifikan dalam mendukung keberlangsungan pelaksanaan kebijakan. Jika sumber daya tersebut tidak mencukupi, proses implementasi kebijakan dapat mengalami hambatan dan tidak dapat berjalan dengan optimal. Keterbatasan sumber daya manusia dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kelancaran implementasi kebijakan publik. Apabila jumlah tenaga kerja tidak memadai, alternatif yang dapat dilakukan adalah meningkatkan keterampilan atau kemampuan pegawai agar mereka tetap dapat menjalankan tugas sesuai tujuan kebijakan (Mulyono, 2009).

Hal ini juga terlihat di Kantor Desa Balonggabus, yang hanya memiliki 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. Berdasarkan data yang tersedia, jumlah pegawai yang bertugas dalam pelaksanaan SIPRAJA di Desa Balonggabus adalah dua orang.

Tabel 1. Petugas Pelaksana Layanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Nama	Petugas Pelaksana
Mar'atus Soliha	Kepala Seksi Pelayanan (koordinator SIPRAJA)
Nur Hadi	Staf Pelayanan Publik

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Balonggabus (2024)

Meski jumlahnya sedikit, kedua orang ini memiliki kompetensi yang mumpuni dalam pengoperasian aplikasi SIPRAJA. "Mereka berdua sudah terbiasa, jadi setiap kali ada pegawai lain yang kesulitan, mereka yang selalu siap membantu," kata Bapak Makhfud, menunjukkan bahwa kompetensi mereka di bidang teknologi informasi sudah tidak diragukan lagi. Pernyataan tersebut dikuatkan langsung oleh Bu Mar'atus, Kepala Seksi Pelayanan Desa Balonggabus. Ia dengan tegas menyatakan bahwa ia dan Pak Nur Hadi sudah sangat terbiasa menangani aplikasi SIPRAJA, sehingga tidak ada rasa kewalahan dalam menjalankan tugas tersebut. "Kami sudah terbiasa, jadi tidak merasa keteteran mengelola aplikasi ini," ujar Bu Mar'atus. Keberadaan kedua petugas ini menjadi pondasi utama dalam kelancaran layanan yang berbasis teknologi di desa ini, meskipun jumlahnya terbatas.

Selain sumber daya manusia, dukungan finansial juga memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan sebuah kebijakan. George C. Edward III dalam Indiahono, (2017) menyebutkan bahwa sumber daya finansial berkaitan dengan kecukupan dana untuk mendukung pelaksanaan program atau kebijakan. Dengan adanya anggaran yang memadai, program dapat berjalan lancar. Tanpa dukungan dana yang cukup, pelaksanaan kebijakan tidak akan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang ditetapkan (Winarno, 2016). Situasi ini juga terjadi dalam implementasi kebijakan aplikasi SIPRAJA, yang membutuhkan biaya besar. Namun, berdasarkan pengamatan di lapangan, tidak ada anggaran khusus yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo maupun Pemerintah Desa Balonggabus untuk aplikasi SIPRAJA.

Makhfud menjelaskan bahwa pemerintah desa tidak mengalokasikan dana khusus untuk aplikasi SIPRAJA, mengingat perangkat keras seperti komputer sudah tersedia sebelumnya. Untuk sosialisasi, mereka juga tidak mengeluarkan biaya tambahan karena memanfaatkan acara-acara warga sebagai sarana untuk mengenalkan aplikasi ini. "Untuk pelaksanaan SIPRAJA, kami tidak menganggarkan dana khusus, karena alat dan komputer sudah ada.

Untuk sosialisasi pun, kami memanfaatkan acara-acara warga seperti pengajian dan rapat PKK," jelasnya.

Selain sumber daya manusia dan dana, infrastruktur atau fasilitas juga berperan penting dalam mendukung implementasi kebijakan SIPRAJA. Fasilitas yang tersedia di Desa Balonggabus meliputi dua unit komputer serta akses internet yang cepat dan stabil. Berdasarkan data yang tersedia, fasilitas ini sudah cukup memadai untuk mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya terkait penggunaan aplikasi SIPRAJA.

Tabel 2. Data Jumlah Sarana dan Prasarana Desa Balonggabus

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

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Balonggabus (2024)

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi SIPRAJA sebagai inovasi reformasi birokrasi di Desa Balonggabus belum berjalan secara optimal, terutama dalam indikator sumber daya. Tidak adanya anggaran khusus dari pemerintah daerah maupun desa untuk mendukung kebijakan ini menyebabkan pelaksanaan sosialisasi tidak dapat dilakukan secara mandiri oleh petugas pelayanan. Akibatnya, proses implementasi aplikasi SIPRAJA menjadi terhambat.

Disposisi

Menurut Edward III dalam Widodo (2010), disposisi merujuk pada sikap, keinginan, dan kecenderungan pelaksana kebijakan untuk menjalankan kebijakan dengan penuh komitmen, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dalam konteks ini, disposisi menggambarkan bagaimana para pelaksana kebijakan merespons dan menjalankan tugas mereka sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Sikap dari para pelaksana menjadi salah satu elemen penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Kebijakan publik dapat berhasil apabila pelaksana memiliki pemahaman, kompetensi, serta sikap positif yang mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut (Angraini, 2015).

Dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA, disposisi para pelaksana terbagi ke dalam dua aspek utama, yaitu sikap dan respons terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Pertama, sikap para pelaksana kebijakan. Pegawai pelayanan di Desa Balonggabus berpendapat bahwa pengelolaan dokumen

secara manual dianggap lebih sederhana dibandingkan melalui aplikasi SIPRAJA. Pegawai menyatakan bahwa jika terjadi kesalahan dalam pengisian dokumen menggunakan aplikasi, seluruh proses pengajuan dokumen harus dimulai dari awal. Sebaliknya, pada pengisian manual, hanya dokumen yang salah yang perlu diperbaiki tanpa perlu mengulang seluruh proses.

Meskipun demikian, aplikasi SIPRAJA memberikan kemudahan dalam hal penandatanganan dokumen, karena prosesnya dapat dilakukan secara virtual tanpa harus menunggu kehadiran Kepala Desa di kantor. "Kalau pakai aplikasi SIPRAJA itu memang lebih ribet kalau ada salah, harus ngulang lagi dari awal. Tapi sisi positifnya, karena semuanya online, kami bisa langsung masukkan tanda tangan virtual Pak Kepala Desa tanpa harus menunggu beliau datang ke kantor," jelas Bu Mar'atus, Kepala Seksi Pelayanan Desa Balonggabus. Keunggulan seperti ini memang menjadi daya tarik tersendiri dalam hal efisiensi pelayanan publik.

Di sisi lain, respons petugas terhadap warga yang belum memahami aplikasi SIPRAJA juga menunjukkan sikap proaktif dan pengertian yang tinggi. Meskipun teknologi baru ini cukup menantang bagi sebagian warga, terutama mereka yang belum terbiasa dengan perangkat digital, para petugas tidak tinggal diam. Mereka berusaha untuk memberikan informasi dan bimbingan kepada warga yang datang untuk mengurus dokumen secara manual, dengan harapan dapat mengarahkan mereka untuk beralih ke penggunaan aplikasi. "Jika ada warga yang datang ke kantor untuk mengurus berkas secara manual, kami selalu mengarahkan mereka untuk mencoba menggunakan SIPRAJA. Kalau mereka tidak tahu, kami akan jelaskan dan bantu mereka sampai pendaftaran berkas di SIPRAJA selesai," kata Bu Mar'atus. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya berfokus pada proses administrasi, tetapi juga pada edukasi warga mengenai cara-cara baru yang dapat mempercepat dan mempermudah pengurusan dokumen.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi SIPRAJA sebagai inovasi dalam reformasi birokrasi pelayanan publik di Desa Balonggabus pada aspek disposisi telah berjalan dengan baik. Para pelaksana kebijakan menunjukkan sikap dan respons yang positif dalam menyelesaikan kendala yang muncul selama penerapan kebijakan. Dengan demikian, pelaksanaan aplikasi SIPRAJA di Desa Balonggabus dapat berjalan lancar sesuai dengan tujuan yang telah dirancang.

Struktur Birokrasi

Menurut Edward III yang dikutip oleh Indiahono (2009), struktur birokrasi merupakan salah satu elemen kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Struktur birokrasi ini meliputi dua aspek utama, yaitu mekanisme pelaksanaan kebijakan dan struktur organisasi yang bertanggung

jawab dalam pelaksanaannya. Biasanya, mekanisme pelaksanaan kebijakan diatur melalui *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP adalah panduan yang menjelaskan langkah-langkah rutin untuk membantu pegawai atau pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP yang efektif harus memiliki struktur yang jelas, disusun secara sistematis, dan mudah dimengerti karena dokumen ini menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan tugas (Winarno, 2005).

Pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pelayanan aplikasi SIPRAJA di Desa Balonggabus bisa dibilang cukup efektif. Begitu aplikasi SIPRAJA diperkenalkan, pegawai yang terlibat dalam pelayanan, langsung diarahkan untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, sesuai dengan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa. Ibu Mar'atus, Kepala Seksi Pelayanan Desa Balonggabus, menjelaskan bahwa ketika aplikasi SIPRAJA pertama kali dirilis, Kepala Desa Balonggabus memberikan penjelasan yang jelas mengenai langkah-langkah dan tahapan yang harus diikuti dalam memberikan layanan publik melalui aplikasi ini. "Kami menjalankan pelayanan SIPRAJA ini sesuai dengan arahan dari Pak Kades saat sosialisasi pertama kali," ujar Bu Mar'atus. Ia menambahkan bahwa saat sosialisasi tersebut, para petugas juga diberikan pemahaman tentang SOP yang harus diterapkan, sehingga proses pelayanan berjalan sesuai dengan pedoman yang sudah ditentukan.

Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku untuk layanan aplikasi SIPRAJA di Desa Balonggabus sangat jelas dan tidak berbelit-belit, sehingga para pegawai pelayanan yang bertugas sebagai pelaksana kebijakan SIPRAJA tidak merasa kesulitan untuk menjalankan tugas sesuai dengan standar yang berlaku. Berikut merupakan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku dalam layanan aplikasi SIPRAJA di Desa Balonggabus.

Tabel 3. *Standard Operating Procedure* SIPRAJA Desa Balonggabus

No.	<i>Standard Operating Procedure</i> Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)
1.	Unduh aplikasi SIPRAJA pada perangkat yang tersedia melalui situs web www.sipraja.sidoarjokab.go.id .
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.

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Balonggabus (2024)

Selain SOP, fragmentasi juga menjadi aspek penting dalam keberhasilan struktur birokrasi. Fragmentasi bertujuan untuk membagi tanggung jawab berbagai kegiatan, program, atau aktivitas kepada unit kerja yang sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Dengan adanya fragmentasi, implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif karena dilakukan oleh individu atau tim yang memiliki keahlian di bidangnya (Winarno, 2005).

Dalam pelaksanaan kebijakan SIPRAJA di Desa Balonggabus, fragmentasi telah berjalan dengan baik. Proses ini dilakukan 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.

Berdasarkan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi SIPRAJA sebagai bagian dari inovasi reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Desa Balonggabus pada aspek struktur birokrasi telah terlaksana dengan baik. Baik SOP maupun fragmentasi telah dirancang dengan sistematis dan terorganisir, sehingga pelaksana kebijakan mampu menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi SIPRAJA di Desa Balonggabus sebagai inovasi reformasi pelayanan publik menunjukkan bahwa komunikasi dua arah telah berjalan, namun masih terdapat kendala dalam pemahaman masyarakat, terutama lansia. 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. Optimalisasi peran setiap tingkatan organisasi dalam birokrasi dapat semakin memperlancar 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 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.
- Kaspul, K., & Zulkarnaini, Z. (2022). Implementasi Penghapusan Aset Kendaraan Dinas Pemerintah Kota Pekanbaru. *Policy and Social Review*, 2(1), 33–36.
- 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.

- Mauliddia, A. N., & Hertati, D. (2023). Implementasi Kebijakan Perlindungan Kekerasan Seksual. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 303-308.
- 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>
- 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. *Cetrakan Pertama*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sumartono, S., Yuliani, F., & Zulkarnaini, Z. Implementasi Kebijakan Kurikulum Merdeka Pada Sekolah Penggerak Tingkat Sma Di Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(1), 65-77.
- Syafie, I. K. (2016). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Syakira, A., & Zulkarnaini, Z. (2025). Efektivitas Pengembangan Program Ekoeduwisata Mangrove di Desa Pangkalan Jambi Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2358-2367.
- 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 Kebijakan 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>
- Zulkarnaini, Z., Sadad, A., & Bedasari, H. (2023). Peningkatan Kompetensi Pengelola Arboretum Gambut Berbasis Eduwisata Di Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 153-157.
- Zulkarnaini, Z. R., Nasution, M. S., Rinto, M., & Mashur, D. Policy Design For Peatland Management Based On Public-Private Partnership.