



Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo

INFO PENULIS

Muhammad Choirul Annas
UPN "Veteran" Jawa Timur
cannas339@gmail.com
+6281515155238

Nadira Nariya Vitasari
UPN "Veteran" Jawa Timur
nadiranariyav@gmail.com
+6289678762313

Dyanita Nur Wachidah
UPN "Veteran" Jawa Timur
dyanitanrwchidh@gmail.com
+6288217266148

Muhammad Ilham Wijaya
UPN "Veteran" Jawa Timur
wijayailham2421@gmail.com
+685357491810

Sadam Sadewo
UPN "Veteran" Jawa Timur
sadamsadewo110@gmail.com
+6287889055901

Singgih Manggalou
UPN "Veteran" Jawa Timur
singgih.m.adneg@upnjatim.ac.id
+6281333259755

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 4, No. 2, Agustus 2024
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

Saran Penulisan Referensi:

Annas, M. C., Vitasari, N. N., Wachidah, D. N., Wijaya, M. H., Sadam Sadewo, & Manggalou, S. (2024). Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 370-380.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kelurahan Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo. Menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III, penelitian deskriptif kualitatif ini meneliti empat dimensi: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, melibatkan informan dari pejabat kelurahan dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA telah diterapkan, hanya 1% penduduk yang memiliki akun. Tantangan utama meliputi sosialisasi yang tidak merata, pemahaman teknologi yang rendah di kalangan lansia, serta keterbatasan sumber daya dan infrastruktur. Meski demikian, komitmen petugas kelurahan tetap tinggi dalam melayani masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, dan perbaikan infrastruktur untuk mengoptimalkan implementasi SIPRAJA.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Digitalisasi Pelayanan Publik, E-Government, Implementasi Kebijakan, SIPRAJA

Abstract

This study aims to examine the implementation of digitalized population administration services through the SIPRAJA (Sidoarjo People's Service System) application in Banjarwungu Village, Sidoarjo Regency. Using Edward III's policy implementation theory, this qualitative descriptive research investigates four dimensions: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data were collected through interviews and observations, involving informants from village officials and community members. The results show that although SIPRAJA has been implemented, only 1% of the population has an account. The main challenges include uneven socialization, low technological literacy among the elderly, and limited resources and infrastructure. Nevertheless, village officials maintain a high commitment to serving the community. This study recommends enhancing socialization, strengthening human resource capacity, and improving infrastructure to optimize SIPRAJA's implementation.

Key Words: Digital Public Services, E-Government, Policy Implementation, SIPRAJA, Population Administration

A. Pendahuluan

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian proses kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan (Amri, 2018). Kebijakan administrasi kependudukan tersebut sangat diperlukan untuk mengatur segala urusan warga negara (Wahyono et al., 2019). Salah satu hal yang mendasar dalam kebijakan pemerintahan daerah di Indonesia ialah adanya desentralisasi.

Pada pasal 1 ayat (8) Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 menyebutkan penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi. Berdasarkan peraturan tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa salah satu aktor kebijakan yang berperan penting agar masyarakat dapat merasakan dampak kesejahteraan dari pelaksanaan kebijakan ialah pemerintah daerah itu sendiri, termasuk keterkaitannya dengan kemudahan pengurusan administrasi kependudukan (Wicaksono, 2019). Masalah yang sering muncul dalam proses mengurus dokumen kependudukan ialah adanya proses yang panjang, lambat dan berbelit-belit. Berbagai kebijakan ditempuh oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan salah satunya dengan mempercepat program database kependudukan, penertiban administrasi kependudukan serta pengembangan dan penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (Zulfikar et al., 2022).

Tabel 1. Persentase Kepatuhan Pemerintah Daerah akan Penerapan Standart Pelayanan Publik Tahun 2022-2023

Jumlah Hasil Kepatuhan	2022 (Total)	2022 (%)	2023 (Total)	2023 (%)
Hijau	272	46.42	414	70.70
Kuning	250	42.66	133	22.66
Merah	64	10.92	39	6.64
Grand Total	586	100.00	586	100

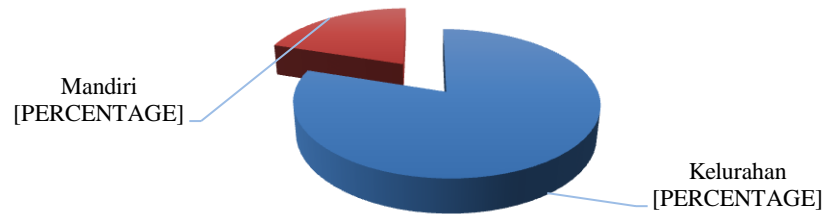
Sumber: Ombudsman (2023)

Percepatan database kependudukan terbukti sedikit demi sedikit membuahkan hasil, hal ini dibuktikan dengan lampiran pada Tabel 1 terkait penilaian kepatuhan pelayanan publik yang diberikan oleh Ombudsman setiap tahunnya. Penilaian diberikan berdasarkan pengelompokan warna diantaranya: (1) Hijau, Kualitas tertinggi (nilai 88.00-100) dan tinggi (nilai 78.00-87.99); (2) Kuning, kualitas sedang (nilai 54.00-77.99); (3) Merah, kualitas rendah (nilai 32.00-53.99) dan terendah (nilai 0-31.99). Berdasarkan data dari OMBUDSMAN RI, pada tahun 2023 terjadi peningkatan kepatuhan pemerintah daerah terhadap kebijakan standar pelayanan publik, hal ini dibuktikan bahwa nilai kepatuhan implementasi daerah terkait pelayanan publik untuk zona hijau (kualitas tertinggi dan kualitas tinggi) meningkat 24.28%. Namun, di lapangan masih banyak ditemukan keluhan terkait pelayanan administrasi kependudukan yang seringkali berjalan tidak sesuai kebijakan semestinya. Sehingga, perlu dilakukannya inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mengurus urusan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi atau biasa dikenal dengan istilah *E-government*.

E-government merupakan paradigma baru yang berfokus pada keterbukaan informasi publik (Lenak et al., 2021). E – government hadir dengan pengoptimalan pemanfaatan IT dan berkembang mengikuti zaman organisasi serta birokrasi (Nisak & Hertati, 2024). Tujuannya adalah menciptakan hubungan tata pemerintahan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat yang efisien, efektif, dan produktif melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi. E-Government bersifat multidisiplin, artinya tidak hanya melibatkan ilmu komputer atau elektronik, tetapi juga melibatkan politik, sosial, manajemen, administrasi publik, dan bidang lainnya (Ratnasari et al., 2022).

Salah satu pemerintah daerah kabupaten yang melakukan inovasi digitalisasi pelayanan pengurusan administrasi kependudukan ialah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan "Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018" tentang tata kelola penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo, guna meningkatkan kualitas, efektifitas, efisiensi, akuntabilitas serta transparansi penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan menjawab tuntutan *Good Governance* (Gamaputra et al., 2022). Sebagai upaya tindak lanjut atas kebijakan tersebut, Pemerintah Sidoarjo mengeluarkan Surat Edaran Bupati Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di seluruh kecamatan, desa atau kelurahan di Sidoarjo.

Terciptanya SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) mampu memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara cepat dan efektif. Namun, pelaksanaan program perlu diteliti lebih lanjut, hal ini dibuktikan dengan perbedaan hasil penelitian di dua lokus yang berbeda. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Agustina et al., (2022), dengan adanya kebijakan penggunaan aplikasi SIPRAJA, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo meningkat. Sedangkan hasil penelitian oleh Saputra & Widiyarta (2021), didapati masih banyak kendala dalam implementasi SIPRAJA di lapangan. Perbedaan tersebut dikarenakan kendala yang dirasakan berbeda di setiap wilayah, beberapa kendala yang ditemui seperti masyarakat tidak terbiasa mengurus dokumen melalui online, pungutan liar masih terjadi, masa tunggu tidak jelas, implementasi tidak sesuai ketentuan, serta blangko E-KTP masih sering habis. Selaras dengan peraturan dan hasil penelitian terdahulu, bahwa SIPRAJA seharusnya telah diterapkan di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo, tak terkecuali pada Kelurahan Banjarwungu. Kelurahan Banjarwungu terletak di Kecamatan Tarik yang berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto, jumlah wilayah 207.48 Hektare dan jumlah penduduk 3.303 jiwa (BPS, 2023).



Gambar 1. Persentase Pengurusan Administrasi Kependudukan melalui SIPRAJA di Kelurahan Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Penulis, 2024

Berdasarkan informasi pada Gambar 1 yang didapatkan dari pegawai Kelurahan Banjarwungu, diketahui bahwa pengurusan dokumen kependudukan masih didominasi melalui pengurusan di kelurahan dengan dibantu staff kelurahan mengajukan pengurusan administrasi kependudukan ke SIPRAJA, sedangkan masyarakat yang secara mandiri mengajukan pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPRAJA hanya sekitar 20%. Maka dari itu peneliti ingin mengkaji secara mendalam mengenai kesesuaian antara peraturan kebijakan SIPRAJA yakni Surat Edaran Bupati Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA dengan implementasi yang terjadi di Kelurahan Banjarwungu. Belum adanya penelitian SIPRAJA di lokus tersebut, juga menjadi alasan peneliti tertarik untuk meneliti implementasi digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui SIPRAJA di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo.

Selain itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Edward III sebagai acuan dalam meneliti implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIPRAJA di kelurahan Banjarwungu. Alasan peneliti menggunakan teori Edward III karena peneliti ingin mengetahui kesesuaian antara yang ada pada aturan kebijakan SIPRAJA dengan yang ada di lapangan. Sehingga, teori Edward tersebut dinilai paling relevan untuk peneliti dalam melakukan penelitian ini dengan melihat dari 4 dimensi yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

B. Metodologi

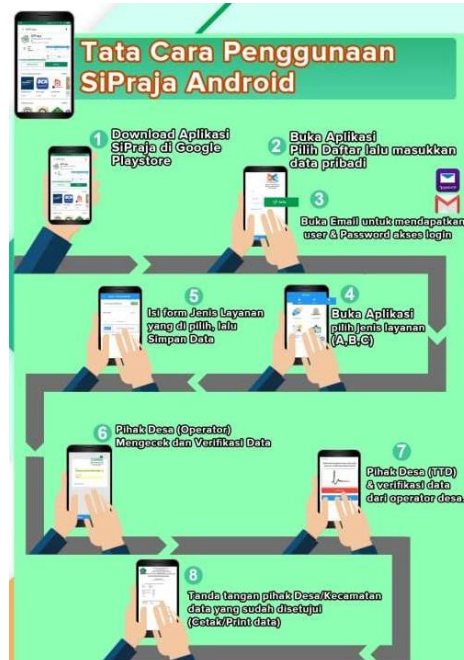
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Chairi, penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan *setting* tertentu dalam kehidupan nyata dengan tujuan menganalisis dan memahami fenomena yang terjadi (Adlini et al., 2022). Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan investigasi yang cermat (Nugrahani, 2014). Lokus penelitian ini adalah Kelurahan Banjarwungu, yang merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian adalah terkait implementasi aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan Teori Edward III yang terdapat 4 variabel di dalamnya yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah Lurah Banjarwungu, Bapak Imam Supi'i SE, Petugas Kelurahan, Bapak Bayan Ubud, dan 3 Masyarakat Banjarwungu. Dalam pengumpulan datanya, adalah dengan wawancara dan observasi. Sedangkan untuk menganalisis data, berdasarkan teori Miles et al., (2014) dapat dilakukan dengan 3 langkah yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kelurahan Banjarwungu

Inovasi terdiri dari berbagai jenis diantaranya inovasi proses, layanan, metode pelayanan, strategi, serta sistem (Musaddad et al., 2020). SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) merupakan suatu inovasi yang diterapkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan publik yang melibatkan penggunaan teknologi. Hal ini bertujuan untuk mempercepat pelayanan publik tanpa menimbulkan pemborosan sumber daya bagi pemerintah dan masyarakat. Melalui aplikasi SIPRAJA, masyarakat dapat mengajukan pelayanan dari rumah menggunakan *smartphone*, dan setelah pelayanan selesai, dokumen dapat dicetak di rumah

(Musaddad et al., 2020). Terdapat 3 tipe layanan yang ada di SIPRAJA, antara lain: Tipe A (Surat Keterangan Lahir, Surat Keterangan Umum dari desa, Surat Keterangan Tidak Mampu dari desa, Surat Kematian) wewenang sepenuhnya berada pada Kelurahan; Tipe B (Surat Keterangan Pindah, Surat Pengantar KK, Surat Pengantar KTP, Surat Keterangan Umum dan Kecamatan. Pada layanan tipe B menjadi wewenang pihak kelurahan untuk mengajukan dan pihak kecamatan untuk menyetujui pengurusan dokumen administrasi kependudukan tersebut; layanan tipe C, antara lain Surat Izin Usaha Mikro Kecil, Surat Izin Mendirikan Bangunan. Layanan tipe C sepenuhnya menjadi wewenang pihak kecamatan (Saputra & Widiyarta, 2021)



Gambar 2. Tahapan Akses Sistem Pelayanan Rakyat
Sumber: PANRB, 2021

Beberapa tahapan untuk mengakses SIPRAJA seperti yang tertera pada Gambar 2, diantaranya: (1) Download aplikasi SIPRAJA melalui *playstore* atau kunjungi *website* SIPRAJA yaitu www.sipraja.sidoarjokab.go.id; (2) Pilih daftar, masyarakat akan diminta mengisi data diri pribadi; (3) Buka gmail untuk mendapatkan username dan password akses login; (4) Pilih login dan pilih jenis surat type A/B/C; (5) Isi Formulir; (6) Upload surat pengantar RT/RW, KTP, KK, dan dokumen lain; (7) Proses Verifikasi, Surat layanan A diproses dan diverifikasi oleh Operator Desa, Surat layanan type B diverifikasi oleh Desa dan diproses oleh Kecamatan, Surat layanan type C diverifikasi kecamatan dan diproses Kabupaten; (8) Cetak surat pengajuan, setelah mendapatkan tanda tangan digital maka surat bisa dicetak sendiri.

SIPRAJA diterapkan berdasarkan Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA. Kebijakan tersebut berisikan kewajiban seluruh instansi pelayanan publik untuk memanfaatkan aplikasi tersebut guna melayani masyarakat, tak terkecuali bagi instansi Kelurahan Banjarwungu.

Tabel 2. Jumlah Penduduk dan Persentase Kepemilikan Akun SIPRAJA di Kelurahan Banjarwungu

Jumlah Penduduk Kelurahan Banjarwungu	Penduduk yang Memiliki Akun SIPRAJA	Persentase
3.303 Penduduk	234	1%

Sumber: Penulis, 2024

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa hanya 1% dari masyarakat kelurahan Banjarwungu yang memiliki akun SIPRAJA, dengan kata lain hanya 234 pemilik akun dari 3.303 penduduk. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kelurahan Banjarwungu

mengatakan hal tersebut wajar, mengingat mayoritas warga sudah berusia lansia. Sehingga, sulit untuk mengakses pelayanan melalui SIPRAJA. Selain itu, dalam 1 akun yang dibuat oleh 1 Nomor Identitas Kependudukan (NIK) dapat digunakan untuk mengakses beberapa pelayanan untuk NIK yang lain, sehingga meskipun masyarakat Banjarnungu yang memiliki akun SIPRAJA hanya 234 akun, tetapi pengajuan yang terselesaikan di tahun 2023 mencapai 323 pengajuan layanan tipe A dan B.

Selaras dengan pernyataan yang disampaikan, terdapat beberapa pelayanan administrasi kependudukan yang ditawarkan kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo melalui SIPRAJA, antara lain: 1) Layanan Tipe A, yakni surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan biodata penduduk, surat keterangan umum desa, surat keterangan domisili; 2) Layanan Tipe B, yakni surat keterangan pindah, surat pengantar KK, surat keterangan tidak mampu kecamatan, surat pengantar KTP, surat keterangan umum kecamatan. 3) Layanan Tipe C, yakni surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) baru, perubahan dan TDU Mikro, kartu pencari kerja, Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Keunggulan dari sistem SIPRAJA ini ialah adanya sistem elektronik dalam pengurusan surat yang membutuhkan tanda tangan camat, kepala desa atau lurah. Sehingga, masyarakat tidak perlu menunggu kehadiran fisik dari yang bersangkutan (Musaddad et al., 2020).

2. Analisis Dimensi Teori Implementasi Edward pada SIPRAJA di Kelurahan Banjarnungu Kabupaten Sidoarjo

Pemerintahan yang efektif adalah dengan memastikan bahwa implementasi kebijakan yang berlaku telah dilaksanakan dengan baik (Sutmasa, 2021). Menurut Santoso & Manggalou (2024) implementasi kebijakan tidak hanya sebagai konsep penyelenggaraan program tetapi merupakan konsep yang mengacu pada serangkaian ukuran keberhasilan yang dapat disebut dengan kinerja dan pencapaian. Menurut Sahya Anggara (2014) implementasi adalah suatu tahapan proses kebijakan yang berada ditengah – tengah tahapan penyusunan dan hasil yang ditimbulkan atau konsekuensi yang timbul akibat kebijakan tersebut. Dalam teori Implementasi George C. Edward III terdapat 4 faktor penting yang dapat berpengaruh pada keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan yaitu: (1) Komunikasi, mencakup 3 indikator di dalamnya yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi; (2) Sumber daya, terkait tenaga kerja yang dibutuhkan, informasi terkait pelaksanaan kebijakan, kewenangan, dan fasilitas fisik; (3) Disposisi, dengan tiga unsur utama yaitu kognisi, arahan atau tanggapan pelaksana dan intensitas tanggapan pelaksana; (4) Struktur Birokrasi. Dari penelitian yang dilaksanakan, pada setiap indikatornya mendapatkan hasil sebagai berikut:

1.) Komunikasi

Komunikasi memegang peran penting pengimplementasian kebijakan, dengan komunikasi pelaksana kebijakan akan memahami maksud dan tujuan kebijakan (Mauliva & Manggalou, 2024). Komunikasi dalam organisasi merupakan proses yang kompleks dan rumit. Maka komunikasi harus dilakukan secara jelas, tepat, akurat, dan konsisten dalam pengimplementasian kebijakan. Komunikasi ini perlu dilakukan antara implementator kebijakan SIPRAJA (Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, Pemerintah Kelurahan Banjarnungu) dengan penerima layanan (masyarakat). Dalam proses komunikasi terdapat beberapa indikator guna melihat implementasi variabel komunikasi, diantaranya :

a. Transmisi

Berkaitan dengan penyaluran informasi atau sosialisasi dari Pemerintah Sidoarjo dan sosialisasi dari Kelurahan Banjarnungu. Sosialisasi Pemerintah Sidoarjo adalah dengan pengenalan program kepada para staff kelurahan. Sosialisasi diberikan melalui bimbingan teknis secara *offline* maupun *online*. Namun, secara pemahaman seperti bagaimana, tujuan, maupun sasaran SIPRAJA langsung dilimpahkan kepada petugas yang menangani. Sedangkan, pemerintah desa berpendapat telah mensosialisasikan hal tersebut melalui RT/RW di beberapa acara rutin seperti anjangsono. Namun, masyarakat hanya menerima informasi bahwa pelayanan sekarang dilakukan secara online yang menimbulkan kerancuan informasi yang didapat masyarakat.

b. Kejelasan

Terkait dengan informasi yang diterima oleh implementator kebijakan (Kelurahan Banjarnungu), dan juga penerima layanan (masyarakat) haruslah jelas. Informasi yang

tidak jelas dapat mempengaruhi pengimplementasian sebuah kebijakan. Pemerintah Sidoarjo dinilai kurang jelas dalam penyampaian informasi mengenai kepengurusan SIPRAJA, bimbingan teknis yang dilakukan kepada aparat dinilai kurang dikarenakan tidak teraturnya bimbingan teknis yang dilakukan. Aparat yang bertugas melayani masyarakat jadi tidak mendapatkan informasi terbaru dari aplikasi SIPRAJA. Informasi yang didapatkan masyarakat hanya sebatas kepengurusan dokumen kependudukan melalui online, tetapi masyarakat tidak menerima informasi terkait prosedur dalam mengurus dokumen kependudukan melalui SIPRAJA. Hal ini dikarenakan tidak adanya sosialisasi secara langsung dan bertahap oleh pemerintah kepada masyarakat yang menyebabkan kebingungan informasi yang beredar.

c. Konsistensi

Konsistensi terkait dengan pelaksanaan dan pemberlakuan aplikasi SIPRAJA dari pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada pihak Desa Banjarwungu selaku implementor dari SIPRAJA pada tingkat desa, perlu diperhatikan agar tidak terjadi perubahan. Dari wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwasannya konsistensi daripada pihak Kabupaten Sidoarjo dan pihak Desa Banjarwungu dinilai konsisten dan tidak berubah-ubah. Perlu diperhatikan bahwa pemerintah Kabupaten Sidoarjo harus menjaga konsistensi dalam memberikan perintah dan arahan terkait pemberlakuan aplikasi SIPRAJA kepada pihak desa Banjarwungu. Hal ini penting agar tidak terjadi perubahan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan tersebut. Selain itu, ini juga menunjukkan komitmen dari kedua pihak dalam melaksanakan kebijakan aplikasi SIPRAJA secara konsisten demi memudahkan masyarakat dalam melakukan penerusan data administratif secara daring.

2.) Sumber Daya

Dalam menjalankan suatu program untuk diimplementasikan di masyarakat, sumber daya merupakan salah satu penentu yang paling penting terkait berhasil atau tidaknya suatu program implementasi. Pada pembahasan sumberdaya ini, ada beberapa indikator penentuan yang mencakup staff, informasi, kewenangan serta fasilitas.

a. Staff

Pada indikator ini, kemampuan, jumlah serta pemahaman staff memiliki peran penting guna menunjang dan mengimplementasikan SIPRAJA. Guna meningkatkan kualitas staff, maka pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengundang instansi terkait untuk diberikan bimbingan teknis mengenai aplikasi SIPRAJA. Namun, Staff dikantor Kelurahan Banjarwungu yang menguasai teknologi informasi jumlahnya sangat terbatas, dengan 5 orang yang bisa menguasai komputer dirasa kurang untuk memberikan program pelayanan melalui online ini. Namun, dari 5 staff tersebut, hanya 1 staff yang paham akan mekanisme penggunaan SIPRAJA sedangkan staff lainnya memegang aplikasi - aplikasi yang berbeda, hal ini tentu membutuhkan lebih banyak lagi sumber daya manusia. Ditambah dengan tidak adanya fasilitas untuk mengimplementasikan aplikasi SIPRAJA sehingga kelurahan Banjarwungu harus menyediakan fasilitas seperti komputer, wifi dan lain sebagainya.

b. Informasi

Informasi dalam hal ini berkaitan dengan cara penyampaian kebijakan aplikasi SIPRAJA ini kepada masyarakat desa Banjarwungu. Berkaitan pemberian informasi, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengadakan sosialisasi terkait penggunaan sebagai bentuk bimbingan teknis terkait aplikasi SIPRAJA. Dengan adanya sosialisasi pelayanan berbasis digital, diharapkan para masyarakat desa Banjarwungu bisa memaksimalkan pemanfaatan aplikasi tersebut guna meningkatkan efektifitas serta efisiensi dalam mengurus surat kependudukan.

c. Kewenangan

Dalam mengimplementasikan SIPRAJA, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memberikan kewenangan terhadap Kecamatan atau Kelurahan sebagai pihak implementor kebijakan. Kelurahan Banjarwungu, selaku implementor kebijakan SIPRAJA mendapatkan kewenangannya sebagai penyedia barang dan jasa, mendapatkan serta menggunakan dana guna pelaksanaan kebijakan, meminta kerja sama dengan

badan pemerintah yang lain. Instansi kelurahan juga memiliki kewenangan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait proses kerja dalam aplikasi SIPRAJA. Setiap kelurahan memiliki kewenangan pada verifikasi dokumen yang diajukan masyarakat. Apabila dokumen yang diajukan telah lengkap, maka bisa disetujui oleh kelurahan dengan pemberian tanda tangan digital Bapak Lurah oleh pegawai kelurahan yang memang bertugas pada pemberian pelayanan SIPRAJA.

d. Fasilitas

Dalam menjalankan aplikasi SIPRAJA, pemerintah memberikan sarana dan prasarana berupa pelayanan dan tempat bimbingan teknis untuk mendapatkan informasi terkait SIPRAJA. Namun, pada implementasinya, sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dianggap kurang intensif sehingga hal tersebut berdampak pada pemberian sosialisasi dari Kelurahan Banjarwungu ke masyarakat yang kurang jelas. Hal ini juga ditambah dengan tidak adanya fasilitas untuk mengimplementasikan aplikasi SIPRAJA yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo selain bimbingan teknis sehingga Kelurahan Banjarwungu harus menyediakan fasilitas seperti komputer, wifi dan lain sebagainya secara mandiri.

3.) Disposisi

Disposisi adalah sikap dan komitmen yang dimiliki oleh para pelaksana kebijakan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Keberhasilan setiap kebijakan bergantung pada sikap pelaksana. Jika pelaksana kebijakan memiliki sikap yang baik, implementasi kebijakan akan berjalan dengan efektif dan efisien, dan sebaliknya (Mauliva & Manggalou, 2024). Sehingga dapat diartikan bahwa disposisi merupakan komitmen sikap implementor kebijakan kepada masyarakat Desa Banjarwungu, serta kaitannya dengan implementasi SIPRAJA di kelurahan Banjarwungu. Terdapat tiga unsur utama yang memengaruhi kemampuan dan kemauan para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan.

- a) Unsur pertama tentang kognisi atau pemahaman para pelaksana terhadap kebijakan. Masalah yang terjadi di Desa Banjarwungu adalah minimnya pengawasan terhadap pegawai, pembagian tugas yang tidak jelas, dan kurangnya pemahaman pegawai tentang aplikasi SIPRAJA. Selain itu, Kepala Desa Banjarwungu juga mengakui bahwa usia pegawai yang sudah tua menjadi kendala dalam memahami teknologi.
- b) Unsur kedua tentang arahan dan tanggapan para pelaksana yang merujuk pada dukungan atau penolakan pelaksana kebijakan. Pegawai kelurahan tetap berupaya memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Para pegawai bersedia menjelaskan kepada masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi SIPRAJA.
- c) Unsur ketiga tentang intensitas respons atau komitmen para pelaksana kebijakan. Kepala Desa Banjarwungu, bapak Imam Supi'i S.E, memiliki komitmen yang tegas untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati, beliau juga menginstruksikan kepada semua pegawai untuk menjaga komitmen melayani masyarakat dengan baik tanpa terkecuali, selain itu para pegawai juga selalu siap sedia melayani masyarakat melalui WhatsApp kapanpun terkait keluhan SIPRAJA khususnya pada jam kerja.

Dalam keseluruhan, disposisi para pelaksana sangat penting untuk mencapai tujuan kebijakan yang diinginkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memperkuat disposisi para pelaksana agar mampu menjalankan tugas mereka secara efektif dan efisien.

Disposisi atau hambatan lainnya yang dihadapi dalam memberikan pelayanan melalui SIPRAJA meliputi: (1) Jaringan internet yang tidak stabil, sehingga menyebabkan sulitnya mengakses aplikasi SIPRAJA ketika terjadi kendala down jaringan; (2) Server aplikasi SIPRAJA terkadang mengalami kerusakan atau *down*. Ketika server mengalami kendala, staff tidak bisa mengirimkan dokumen ke masyarakat maupun ke pusat DISPENDUK CAPIL Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan saat server tidak mengalami masalah, pengiriman dokumen hanya membutuhkan waktu 3-5 menit; (3) Minimnya pemahaman teknologi di masyarakat, terutama kalangan lansia. Masyarakat lansia sedikit mengalami kesulitan dalam hal penggunaan akun SIPRAJA.

Meskipun menghadapi hambatan tersebut, para staff tetap terbuka dan menerima masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA. Staff bersedia

memberikan penjelasan kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen atau memiliki keperluan terkait aplikasi SIPRAJA.

4.) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berkaitan dengan struktur pelaksana kegiatan yang jelas dalam implementasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Selain itu struktur birokrasi juga membahas mengenai SOP (*Standart Operational Procedure*) harus jelas. Tujuannya agar dalam implementor tidak mengalami kebingungan saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa secara struktur implementor kebijakan dari implementasi SIPRAJA sudah jelas. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menyerahkan urusan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di SIPRAJA kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan di bawahnya terdapat beberapa urusan yang dilimpahkan kepada kelurahan dan kecamatan. Adapun struktur implementor kebijakan SIPRAJA dapat diketahui pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Struktural Implementor SIPRAJA Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Penulis, 2024

Pada Kelurahan Banjarwungu, peneliti menemukan kurangnya sosialisasi terkait pembagian kerja implementor SIPRAJA yang seringkali mengakibatkan masyarakat kebingungan ketika akan mengurus layanan administrasi kependudukan. Seperti pada urusan verifikasi dokumen, ada dokumen yang diurus kecamatan dan terdapat proses verifikasi yang menjadi urusan kelurahan. Menurut pegawai Kelurahan Banjarwungu, masyarakat seringkali tertukar, sehingga terjadi lempar tugas oleh masing-masing implementor. Maka, perlu dilaksanakan evaluasi secara mendalam mengenai struktur implementor yang jelas. Selain itu, sosialisasi harus merata dan dipastikan semua masyarakat mengikutinya. Mengingat banyaknya keluhan yaitu masyarakat yang enggan mengurus dokumen kependudukan dikarenakan struktur birokrasi yang panjang dan rumit. Selain itu, adanya SIPRAJA tujuan utamanya ialah memotong alur / proses yang rumit menjadi lebih praktis dan mengurangi risiko adanya pungutan liar di tingkat kelurahan.

Struktur birokrasi juga memuat mengenai apa saja yang menjadi SOP (*Standart Operational Procedure*) untuk melaksanakan kebijakan dengan sistematis. Pihak Kelurahan Banjarwungu mengaku telah mendapatkan sosialisasi melalui bimbingan teknis mengenai penggunaan SIPRAJA. Namun, terdapat keluhan dari Bayan Ubud, selaku staff yang mengurus pelayanan SIPRAJA di kelurahan Banjarwungu, menginginkan bimbingan teknis secara berkala, bukan hanya sekali diadakan setelah peluncuran SIPRAJA. Karena realitanya, selalu ada perubahan pada website dan pihak kelurahan belum mendapatkan informasi dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Secara teknis penggunaan satu NIK untuk satu akun pada SIPRAJA. Mengingat banyak warga yang lansia sehingga kesulitan untuk melakukan pelayanan melalui SIPRAJA. Selaras dengan penyampaian dari pihak kelurahan, banyak warga Banjarwungu yang belum mengerti alur pengurusan dokumen kependudukan melalui SIPRAJA. Hal ini harus segera dievaluasi mengingat warga sebagai objek kebijakan juga menginginkan kepastian dan kejelasan dari SOP penggunaan SIPRAJA. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu warga kelurahan Banjarwungu, Sinta Nuriya. Beliau memiliki pengalaman yang membingungkan ketika akan mengurus dokumen kependudukan melalui SIPRAJA, sebagai masyarakat yang tidak mengetahui alur dan cara menggunakan SIPRAJA, maka dirinya

berinisiatif ke kelurahan. Namun, di kelurahan justru diarahkan ke kecamatan. Pada akhirnya, kecamatan memberikan selebaran SOP untuk mengurus dokumen melalui SIPRAJA. Hal ini membuktikan bahwa SOP dari SIPRAJA sudah sangat mudah, namun minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, kecamatan dan Kelurahan Banjarwungu mengakibatkan banyak masyarakat tidak mengetahui SOP yang jelas dari SIPRAJA

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa SIPRAJA masih menghadapi beberapa tantangan dan kendala. Terkait komunikasi dan sosialisasi SIPRAJA kepada masyarakat dinilai masih kurang. Meskipun sosialisasi telah dilakukan melalui RT/RW, namun informasi yang diterima masyarakat masih rancu mengenai prosedur dalam mengakses SIPRAJA. Sosialisasi yang lebih intensif dan komprehensif diperlukan agar masyarakat memahami dengan baik tata cara memanfaatkan SIPRAJA.

Dari sisi sumber daya, terdapat keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana. Hanya terdapat satu staf yang menguasai penggunaan aplikasi SIPRAJA secara mendalam, sehingga pelayanan dapat terhambat jika staf tersebut berhalangan. Selain itu, fasilitas seperti komputer, laptop, dan jaringan internet disediakan secara mandiri oleh Kelurahan Banjarwungu tanpa dukungan dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya, dari sisi disposisi atau sikap dan komitmen, pihak implementor yaitu Kelurahan Banjarwungu cukup baik dalam melayani masyarakat terkait SIPRAJA. Meskipun terdapat hambatan seperti jaringan internet tidak stabil, server down, dan minimnya pemahaman teknologi pada lansia, pihak kelurahan tetap terbuka dan bersedia menjelaskan pada masyarakat yang kesulitan.

Terakhir, terkait struktur birokrasi, bidang yang ditugaskan melayani SIPRAJA di Kelurahan Banjarwungu adalah bidang pelayanan. Tanggung jawab Lurah dalam hal ini adalah memberikan persetujuan berupa tanda tangan digital untuk dokumen yang diajukan masyarakat melalui aplikasi. Namun, masyarakat masih bingung terkait pembagian kerja antara kelurahan dan kecamatan dalam proses verifikasi dokumen SIPRAJA. Secara keseluruhan, implementasi SIPRAJA di Kelurahan Banjarwungu membutuhkan perbaikan dalam aspek komunikasi, sumber daya, serta kejelasan struktur birokrasi dan pembagian kerja agar dapat berjalan dengan lebih efektif dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Terdapat beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program tersebut, antara lain:

- 1) Meningkatkan komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat terkait program SIPRAJA secara lebih detail dan intensif. Hal ini bertujuan menghindari kerancuan informasi yang diterima masyarakat mengenai layanan SIPRAJA.
- 2) Menambah jumlah sumber daya manusia yang terampil dalam mengoperasikan aplikasi SIPRAJA, sehingga tidak hanya bergantung pada satu orang saja. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kemampuan dan pemahaman seluruh pegawai terkait penggunaan aplikasi SIPRAJA melalui program pelatihan yang intensif.
- 3) Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara mengakses aplikasi SIPRAJA, serta prosedur operasional standar yang berlaku. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti penyebaran brosur, pemasangan spanduk, atau penyelenggaraan acara sosialisasi langsung kepada warga.
- 4) Melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan program SIPRAJA di Kelurahan Banjarwungu untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang muncul dan merumuskan solusi yang tepat guna peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dengan saran tersebut, diharapkan implementasi SIPRAJA di Kelurahan Banjarwungu dapat berjalan dengan lebih efektif dan optimal. Peningkatan komunikasi, penguatan sumber daya manusia, penjabaran tugas yang jelas, serta sosialisasi yang intensif kepada masyarakat akan meningkatkan pemahaman dan partisipasi warga dalam memanfaatkan layanan SIPRAJA. Melalui upaya-upaya tersebut, diharapkan program SIPRAJA dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Banjarwungu, sehingga kepuasan terhadap pelayanan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

E. Referensi

- Agustina, D. E., Hikmah, M., Putri, F. E., & Surabaya, U. B. (2022). Peningkatan efektifitas pelayanan publik melalui aplikasi sipraja di kabupaten sidoarjo. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli (JSH)*, 5, 301–307.
- Amri, F. (2018). *Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*.
- BPS. (2023). *Statistik Indonesia 2022*.
- Gamaputra, G., Aini Rosalia, N., Kusyeni, R., & Vokasi, P. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 81–96. <https://www.sidoarjokab.go.id/>
- Lenak, S. M. ., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 2.
- Mauliva, F., & Manggalou, S. (2024). Implementasi Kebijakan Durasi Penyelesaian Sp2D Di Kppn Surabaya 1 Periode Triwulan Iv Tahun 2023. *PREDIKSI : Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 23(1), 1. <https://doi.org/10.31293/pd.v23i1.7525>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. <https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Miza Nina Adlini, Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Jurnal Pendidikan*, 6(1), 1–6.
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 147–156.
- Nisak, I., & Hertati, D. (2024). *Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo*. 5(2), 440–452.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Ombudsman. (2023). Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Pelayanan Penyelenggaraan Publik 2023. In *Penilaian Kepatuhan*.
- PANRB, M. (2021). *Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal*. Sippn.Menpan.Go.Id. <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/8096160/kecamatan-sidoarjo/surat-keterangan-domisili-tempat-tinggal>
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008(01), 35–44. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Wahyono, S., Prihatmingtyas, B., & Purwatiningsih, A. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang Suko Wahyono, Budi Prihatmingtyas, Annisa Purwatiningsih. *Madani, Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(1), 10–27.
- Wicaksono, K. W. (2019). Tipologi Inovasi Sektor Publik pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>
- Zulfikar, Rozaili, & Muliawan, R. (2022). *Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia*.