

# Implementation of the SIPRAJA Program Towards E-Government-Based Public Services: Implementasi Program SIPRAJA Menuju Pelayanan Publik Berbasis E-Government

*Khoirun Nisak  
Hendra Sukmana*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study explores the implementation of SIPRAJA, an e-government platform, in a rural Indonesian village. Using a qualitative approach and T.B. Smith's framework, we analyzed the interaction between policymakers, target groups, implementing organizations, and environmental factors influencing its adoption. Findings reveal positive community reception, highlighting SIPRAJA's potential to streamline public services. However, limited outreach and technical challenges raise concerns about inclusivity and sustainability. This research suggests targeted awareness campaigns and infrastructure improvements are crucial for bridging the rural-urban digital divide and maximizing the impact of e-government initiatives.

## Highlight :

- Positive community reception: SIPRAJA shows potential to improve public services in rural areas through streamlined access.
- Limited outreach and technical challenges: Concerns remain regarding inclusivity and sustainability due to lack of awareness and infrastructure.
- Bridging the digital divide: Targeted campaigns and infrastructure improvements are crucial for successful e-government initiatives in rural areas.

**Keywords:** e-government, rural Indonesia, SIPRAJA platform, digital divide, inclusivity

---

## Pendahuluan

Penggunaan teknologi yang berkembang pesat memegang peranan penting dalam kehidupan di era globalisasi saat ini. Salah satunya adalah Indonesia yang saat ini sedang menerapkan revolusi 5.0 yang diharapkan dapat menjangkau beberapa sektor, termasuk sektor pemerintahan. Bukti bahwa birokrasi Indonesia sedang melakukan revolusi industri adalah pemanfaatan teknologi informasi sebagai bagian dari pelayanan publik [1]. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas negara yang pelaksanaannya menjadi tanggung jawab badan-badan negara, termasuk pemerintah daerah. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada warganya karena ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan fungsi dan tugas pokok pemerintah. Pemerintah juga berperan penting dalam memberikan pelayanan publik yang nyaman kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat. Selain itu, juga pemerintah juga berperan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Pelayanan publik adalah penyampaian layanan untuk kebutuhan individu atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan prosedur utama yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan salah satu bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan yang ditujukan untuk

menyediakan kebutuhan setiap masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan kependudukan yang disediakan negara sebagai pelaksana pelayanan publik [2]. Banyak pelayanan publik saat ini yang berbelit-belit, ketika masyarakat ingin mengurus perizinan ada pungutan biaya yang tidak menjelaskan beberapa unsur. Pelayanan yang baik akan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Wujud birokrasi merupakan keinginan masyarakat untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang bersih dari korupsi, konspirasi dan nepotisme (KKN) serta mampu menyediakan pelayanan yang prima dengan cepat, tepat dan efisien [3]. Pelayanan dikatakan efektif apabila dalam birokrasi pelayanan penyampaian produk pelayanan birokrasi dilihat dari sisi output, tanpa adanya tindakan paksaan yang ditujukan kepada masyarakat untuk membayar ekstra atas pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela, dan lain-lain [4].

Penyelenggaraan pelayanan publik bisa dikatakan efektif apabila masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mendapatkan pelayanan yang sederhana dan prosedur yang tidak menyusahkan, cepat, tanggap, tepat waktu dan membuat masyarakat terasa puas [5]. Sehingga bagi masyarakat untuk menerima layanan yang prima merupakan salah satu prioritas terpenting, masyarakat sekarang harusnya sudah mendapatkan pelayanan yang tidak berbelit. Pada saat ini perkembangan zaman sudah sangat pesat terutama pada bidang teknologi informasi, dimana dalam segala kegiatan dapat diakses melalui media masa dan mudah untuk dijangkau semua masyarakat. Penggunaan teknologi pada pelayanan pemerintahan sudah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 mengenai pengembangan dan pendayagunaan telematika yang menginstruksikan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika dalam mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi [6]. *Good governance* merupakan suatu pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, serta akuntabilitas. Dalam pelayanan berbasis teknologi ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik yang penerapannya sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*).

Salah satu teknologi informasi yang memberikan dampak signifikan bagi kehidupan masyarakat khususnya di Indonesia adalah penerapan *elektronik government (e-government)*, *e-government* merupakan proses yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dan saat ini difokuskan pada penerapan *e-government*[7]. Adminisrasi elektronik berkontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membuat informasi tersedia untuk publik secara lebih efisien. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga menyetujui penggunaan *e-government* melalui SK Bupati Sidoarjo No. 46 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Kota Cerdas (Smart City) di Kabupaten Sidoarjo.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik yaitu Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), dari tujuan yang tertuang dalam Surat Perintah Bupati melaksanakan pelayanan elektronik. Pada tahun 2020, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mendorong dan mensosialisasikan kepada masyarakat Sidoarjo untuk menggunakan SIPRAJA guna memudahkan pengurusan dokumen kependudukan. Aplikasi SIPRAJA dapat diakses melalui android dan website. Aplikasi SIPRAJA merupakan salah satu bentuk pelayanan kependudukan kepada masyarakat, karena aplikasi ini terkoneksi dengan seluruh kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Sidoarjo, sehingga masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh untuk melakukan pelayanan pengurusan secara manual dalam segala kepentingan di Dinas ataupun Kecamatan [8]. Aplikasi SIPRAJA hanya bisa digunakan pada satu akun saja dengan memasukkan NIK dan *Password*.

Aplikasi SIPRAJA ini terdapat 16 pelayanan yang disediakan. Pengurusan dari 16 layanan tersebut bisa mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten. Tipe A yang mana layanan tingkat desa/kelurahan yang terdiri dari surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat keterangan umum, surat keterangan domisili, surat keterangan pengantar KUA, surat keterangan tidak mampu dan surat permohonan biodata keluarga. Pada tipe B layanan tingkat desa/kelurahan dan kecamatan meliputi surat pengantar SKCK, surat permohonan KTP, surat pengantar kartu keluarga (KK), surat permohonan pindah, surat ijin keramaian, SK tidak mampu

kecamatan, surat keterangan umum kecamatan. Pada layanan tipe C yakni layanan tingkat Kecamatan yang meliputi kepengurusan izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK-I), surat izin usaha mikro kecil (UMKM) dan tanda daftar perusahaan usaha mikro. Keunggulan dalam aplikasi SIPRAJA yaitu mengurus dan mencetak sendiri surat yang telah ditandatangani secara elektronik [5].

Dalam implementasi kebijakan memahami hal-hal yang seharusnya terjadi setelah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan salah satu hakikat utama dalam implementasi. Menurut T.B Smith berpendapat bahwa suatu kebijakan telah dibuat, kebijakan tersebut harus diimplementasikan dan hasilnya sedapat sesuai dengan yang diharapkan oleh pembuat kebijakan. Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu 1) *idealized policy*, bentuk interaksi yang dilakukan oleh perumus kebijakan dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi dan merangsang target kelompok untuk melaksanakannya. 2) *target groups*, bagian dari kebijakan stakeholder yang diharapkan dapat mengambil pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku dengan kebijakan yang telah dirumuskan. 3) *implementing organization*, badan-badan pelaksana yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan. 4) *environmental factors*, unsur yang mana dalam lingkungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan seperti budaya, sosial ekonomi dan politik [9].

Salah satu desa di Kabupaten Sidoarjo yang telah menerapkan atau menggunakan pelayanan kependudukan secara *online* melalui aplikasi SIPRAJA yakni Pemerintahan Desa Penambangan yang terletak pada Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari inovasi pelayanan secara online ini untuk mempermudah pengurusan dokumen secara online. Aparatur Desa Penambangan mengharapkan dengan adanya pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA ini dapat melayani masyarakat dengan efektif dan efisien. Pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Penambangan sudah efektif walaupun masih terdapat kendala, dimana dari segi sumber daya aparatur Desa Penambangan sudah mengikuti pelatihan sebelum kebijakan pelayanan secara online melalui aplikasi SIPRAJA berlangsung sehingga operator sudah memiliki kemampuan untuk menjalankan program SIPRAJA.

Pelayanan yang dilaksanakan melalui aplikasi SIPRAJA berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh Pemerintah Penambangan yaitu menjadikan pelayanan yang berjalan dengan baik. Tidak hanya dalam segi sumber daya saja, dalam sarana dan prasarana yang mendukung untuk berjalannya sebuah kebijakan. Kelengkapan dan ketersediaan serta keadaan fasilitas di Pemerintah Desa Penambangan ini menunjang dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA batas waktu yang ditentukan tidak cukup lama masyarakat dapat memantau hasil pelayanannya melalui ponsel. Pada pelayanan secara manual waktu yang dibutuhkan untuk menerima hasil pelayanan cukup lama standart waktu bisa mencapai satu minggu atau lebih sedangkan dengan menggunakan aplikasi SIPRAJA standart waktu yang diperlukan yaitu 2 hari. Namun, praktik dilapangan ditemui beberapa kendala pada saat pelaksanaan pelayanan melalui SIPRAJA di Pemerintahan Desa Penambanagn. Kendala yang terjadi yaitu sistem sering mengalami trouble atau error karena jaringan yang tidak stabil pada saat pemohon sedang upload data, serta sering terjadinya trouble pada aplikasi SIPRAJA seperti, halaman menjadi putih semua pada saat awal membuka aplikasi SIPRAJA. Selain itu kurang maksimalnya sosialisasi dari aparatur desa penambangan terkait dengan penggunaan aplikasi SIPRAJA dalam menjalankan pelayanan. Tidak hanya itu saja banyak masyarakat yang masih belum terlalu mengerti dan menguasai akan penggunaan aplikasi SIPRAJA, sehingga masyarakat berpersepsi pelayanan secara daring justru akan memperlama pelayanan.

| No | Keterangan         | Pengajuan Pelayanan |            |            |
|----|--------------------|---------------------|------------|------------|
|    |                    | Tahun 2020          | Tahun 2021 | Tahun 2022 |
| 1  | SK Domisili Luar   | -                   | -          | -          |
| 2  | SK Domisili Usaha  | 2                   | 195        | 3          |
| 3  | SK Keterangan Umum | -                   | 6          | 2          |
| 4  | SK Tidak Mampu     | 1                   | 33         | 254        |

|            |                          |                     |     |     |
|------------|--------------------------|---------------------|-----|-----|
| 5          | Surat Kelahiran          | 3                   | 5   | 1   |
| 6          | Surat Kematian           | -                   | -   | -   |
| 7          | Surat Pengantar KUA      | -                   | -   | -   |
| 8          | Surat Pengantar KUA Luar | -                   | -   | -   |
| 9          | Surat Permohonan Biodata | -                   | 3   | 1   |
| 10         | Ijin Keramaian           | -                   | -   | -   |
| 11         | Permohonan KTP           | -                   | -   | 2   |
| No         | Keterangan               | Pengajuan Pelayanan |     |     |
| Tahun 2020 | Tahun 2021               | Tahun 2022          |     |     |
| 12         | SKTM Kecamatan           | -                   | 6   | 79  |
| 13         | SK Umum Kecamatan        | -                   | 2   | -   |
| 14         | SP SKCK                  | -                   | -   | -   |
| 15         | Surat Permohonan KK      | -                   | -   | 6   |
| 16         | Surat Permohonan Pindah  | -                   | -   | -   |
| 17         | Waris                    | -                   | -   | -   |
| Total      |                          | 6                   | 250 | 348 |

**Table 1. Data Pe ngurusan Administrasi Kependudukan Pada Aplikasi SIPRAJA di Desa Penambangan Tahun 2020-2022**

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi SIPRAJA di Desa Penambangan bahwa pada tahun 2020 angka pengguna masih terbilang sangat rendah. Sedangkan pada tahun 2021 angka pengguna mengalami kenaikan yang sangat tinggi dan pada tahun 2022 pengguna mengalami kenaikan yang tidak begitu tinggi seperti tahun sebelumnya. Masyarakat masih kurang mengetahui terkait dengan penggunaan pelayanan secara online sehingga pada tahun 2020 masyarakat masih cukup rendah dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA.

Sebelumnya, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai sumber referensi dan bahan referensi untuk membandingkan sebuah penelitian. Mengacu pada penelitian sebelumnya dengan judul “ Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA berjalan efektif di wilayah Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Namun, pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SIPRAJA mengalami kendala terkait masalah teknis yang dihadapi pada aplikasi dan masyarakat yang memilih untuk melakukan pelayann secara manual [5]. Selain itu, penelitian sebelumnya berjudul “Implementasi E-Government Dalam Upayah Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo”. Hasil kajian menunjukkan bahwa pengenalan *e-government* di Kab. Kulon Progo dapat dikatakan belum efektif karena Pemerintah Kabupaten Kulon Progo memiliki kekurangan dalam penggunaan aplikasi dibandingkan dengan pemerintah daerah lainnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Namun dengan adanya pemeriksaan kinerja melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), diharapkan penggunaan aplikasi dapat lebih ditingkatkan sehingga pelayanan akurat, serta pengelolaan dan pembiayaan yang moderat sehingga bisa tepat waktu dan akurat [7]. Selanjutnya penelitian sebelumnya “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik”. Hasil kajian berikut menunjukkan bahwa dari dimensi struktur birokrasi. Kelurahan sudah melaksanakan SOP dengan baik dan pelaksanaan SIPRAJA bersifat hirarki dengan Diskominfo memimpin masyarakat daerah, masyarakat kelurahan dan desa. Namun terdapat kendala pada pengajuan yang mana tidak semua surat dapat diproses melalui aplikasi SIPRAJA, seperti: surat lamaran dalam negeri, maupun surat yang berada di luar aplikasi, sehingga harus dilakukan secara manual. Selain itu, tidak semua surat bisa diproses oleh SIPRAJA, terdapat permasalahan lain seperti dimensi komunikasi, kurangnya masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi SIPRAJA. Dalam hal ukuran sumber daya dan pengaturan, SDM sering menghadapi masalah teknis [4]. Dengan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi

---

program SIPRAJA dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Penambangan.

Dalam penulisan ini, penulis melakukan jenis penulisan yang berbeda dan tidak dilakukan pada penulisan sebelumnya, dengan fokus penelitian pada implementasi program SIPRAJA pada pelayanan yang mana layanan tingkat desa/kelurahan. Penulis juga menggunakan penelitian terdahulu sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian juga pencarian masalah lebih mendalam. Lokasi penulisan yang diambil oleh penulis berada pada kantor Pemerintahan Desa Penambangan Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai implementasi program SIPRAJA pada Pemerintah Desa Penambangan.

## Metode

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berdasarkan Bogdan dan Taylor 1975 (Moleong, 2006 : 4) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati [10]. Menurut Sugiyono (2016 : 9) penelitian yang tujuannya untuk mempelajari keadaan objek yang alamiah dan memberikan informasi induktif yang sesuai dengan fakta yang ada pada subjek tersebut [11]. Sumber data penelitian merupakan faktor yang sangat penting dipertimbangkan dalam menentukan teknik pengumpulan data. Ada dua jenis sumber data dalam penelitian ini, yaitu : 1) Data primer adalah informasi penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer dapat berupa pendapat subjek secara individu ataupun kelompok. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari informan dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. 2) Data sekunder merupakan sumber informasi penelitian yang peneliti peroleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui jurnal dan berita pada media massa.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif agar peneliti dapat menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang diamati dalam penelitian sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dalam penelitian [2]. Fokus penelitian ini tertuju pada implrnrntasi program SIPRAJA dalam pelayanan administrasi kependudukan guna untuk mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan secara prima. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan *purposive sampling* yang digunakan sebagai sumber informasi berdasarkan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini sebagai informan adalah Kasi Pelayanan dan Kaur Tata Usaha di kantor Desa Penambangan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis oleh interaktif dari Miles dan Huberman (1984:23), yang meliputi : (1) Pengumpulan data. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui tahapan wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam proses pengumpulan data, peneliti juga dapat melakukan analisis data secara sekaligus. (2) Reduksi Data. Menurut Miles and Huberman, reduksi data dapat diartikan sebagai proses seleksi, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi dari data mentah yang ditemukan dalam catatan tertulis di lapangan sehingga akan ditemukan gambaran yang lebih jelas yang kemudian akan dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang lengkap dan terperinci. (3) Penyajian Data. Penyajian data yaitu sebuah penyatuan atau pengorganisasian dari seluruh informasi yang telah disimpulkan dengan tujuan untuk memudahkan meneliti dalam melakukan kajian secara keseluruhan. (4) Penarikan Kesimpulan. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk penyimpulan keseluruhan data sesuai dengan hasil penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah yang ditemukan oleh peneliti [5].

## Hasil dan Pembahasan

Pada implementasi program aplikasi SIPRAJA di Desa Penambangan, bersadarkan hasil penelitian



dan wawancara yang didasari oleh teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh T.B. Smith (dalam Islamy, 2001), bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh variabel-variabel berikut [9]:

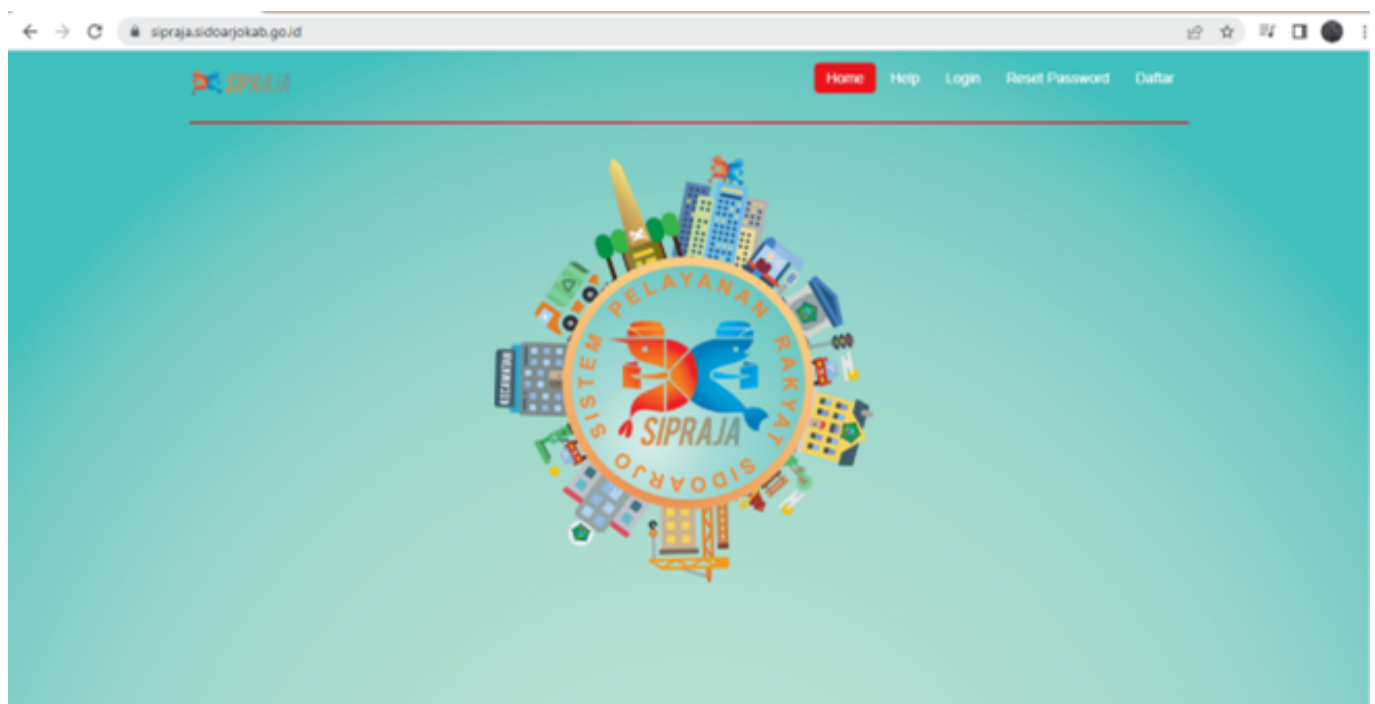
### **A. Kebijakan yang diinginkan (idealized policy)**

Kebijakan yang diinginkan (*idealized policy*) menurut Smith (dalam Islamy 2001:80-81) merupakan suatu pola interaksi yang digagas oleh pembuat kebijakan dengan tujuan untuk mendorong target sasaran dalam melaksanakannya. Dalam suatu kebijakan harus terdapat pedoman hukum atau landasan hukum yang melandasi suatu kebijakan yang akan dibuat. Pada penerapan pelayanan yang sudah ditetapkan pada SK Bupati Sidoarjo No.46 Tahun 2018, Pemerintah Desa Penambangan sudah menerapkan pelayanan berbasis *e-government* yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan [12].

Pemerintah Desa Penambangan mengharapkan dengan adanya penerapan *e-government* bisa meningkatkan efisiensi birokrasi, sehingga bisa meningkatkan kreatifitas dan inovasi baik dari pihak aparatur Desa Penambangan ataupun masyarakat [11]. Seperti inovasi teknologi dalam pelayanan yang saat ini mengalami revormasi dimana pelayanan dilaksanakan secara daring melalui aplikasi SIPRAJA. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, Kaur TU yang selaku operator SIPRAJA pada Pemerintah Desa Penambangan mengatakan bahwa,

“dengan adanya aplikasi SIPRAJA ini mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, dimana semua pengurusan administrasi kependudukan dapat diajukan melalui aplikasi SIPRAJA.”

Inovasi merupakan salah satu faktor penting yang berperan dalam berkembang dan majunya suatu organisasi pemerintahan [4]. Aplikasi SIPRAJA merupakan salah satu terobosan jenis pelayanan yang bersifat baru serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Aplikasi SIPRAJA termasuk dalam jenis metode pelayanan mengingat terdapat perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pengguna atau terdapat cara yang baru dalam memenuhi atau memberikan sebuah pelayanan [4]. Aplikasi SIPRAJA juga merupakan jenis inovasi sistem karena inovasi jenis sistem merupakan pembaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilaksanakan dengan pihak aktor lain dalam suatu pelaksanaan perubahan pengelolaan pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Penambangan.



**Figure 1.** Tampilan Laman SIPRAJA

Aplikasi SIPRAJA merupakan inovasi dalam pelayanan, mengingat dimana pemanfaatan teknologi untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, yang mana menjadi tujuan dari tata kelola teknologi informasi. Aplikasi SIPRAJA ini sudah diluncurkan pada September 2019. Program ini merupakan salah satu inovasi nyata Pemerintah Desa Penambangan dalam implementasi untuk pemerataan pemanfaatan teknologi secara optimal dan mengurangi pelayanan tatap muka pada pelayanan publik di Pemerintah Desa Penambangan, selain itu juga dapat mepurangi terjadinya pemungutan biaya yang tidak jelas terkait dengan kegunaannya. Aplikasi SIPRAJA ini diterapkan dalam berbasis *online* melalui bentuk aplikasi dan laman *website*. Sehingga dengan adanya program SIPRAJA ini masyarakat di Desa Penambangan dapat mengajukan pelayanan dari rumah. Dalam aplikasi SIPRAJA terdapat 6 tipe pelayanan yang dapat diperoleh masyarakat di Desa Penambangan.



**Figure 2.** Tampilan Jenis dan Alur Pelayanan di SIPRAJA

Layanan online yang disediakan salah satunya yaitu administrasi kependudukan, perizinan dan non-perizinan. Masyarakat dapat memilih pelayanan apa yang akan diajukan dan juga memenuhi syarat yang sudah ditetapkan pada setiap pengajuan yang akan dipilih. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA tidak perlu membutuhkan tanda tangan luhur secara langsung karena pada aplikasi ini tanda tangan sudah secara otomatis menggunakan barcode. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi untuk merasa mengeluh terkait dengan pelayanan yang kurang memuaskan pada saat melakukan pengajuan di kantor pelayanan yang ada di Desa Penambangan. Dengan adanya aplikasi SIPRAJA ini juga mengurangi adanya pungutan biaya yang tidak jelas dalam pelayanan publik.

## **B . Target Sasaran**

Tujuan yang sudah ditetapkan dalam sebuah program pasti tidak lepas dari target sasaran. Menurut Smith (dalam Islamy 2001:80-81) target sasaran merupakan bagian dari *policy stakeholders* yang diharapkan dapat mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh perumus kebijakan. Pemerintah Desa Penambangan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Salah satunya dengan penggunaan aplikasi SIPRAJA, dimana masyarakat menjadi sasaran utama suatu kebijakan dengan pengawasan optimal agar tetap sesuai dengan konsep sasaran yang ada. [9]

Penelitian yang terdahulu menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan secara daring terdapat faktor yang dapat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan salah satunya yaitu komunikasi. Komunikasi terbagi menjadi 2 macam, yaitu komunikasi internal dan eksternal dalam pelaksanaan implementasi tanpa adanya komunikasi maka keijakan yang dilaksanakan tidak akan sampai pada sasaran yang akan dituju [13]. Peran pemerintah dalam mensosialisasikan kepada masyarakat untuk melakukan transformasi dari penggunaan pelayanan secara manual menjadi pelayanan secara *online*[14]. Pemerintah Desa Penambangan juga memberikan arahan untuk RT dan RW dalam melakukan pelaksanaan aplikasi SIPRAJA agar dapat menyampaikan juga kepada

para masyarakat mengenai pelayanan secara daring melalui aplikasi SIPRAJA [3].

Dalam pelayanan publik yang menjadi sasaran utama dalam berjalannya suatu kebijakan yaitu masyarakat. Ketepatan sasaran merupakan sejauh mana peserta program dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya aplikasi SIPRAJA sasaran yang ditargetkan adalah masyarakat. Masyarakat merupakan prioritas utama dalam pelaksanaan pelayanan yang mana untuk kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Desa Penambangan menyebutkan bahwa,

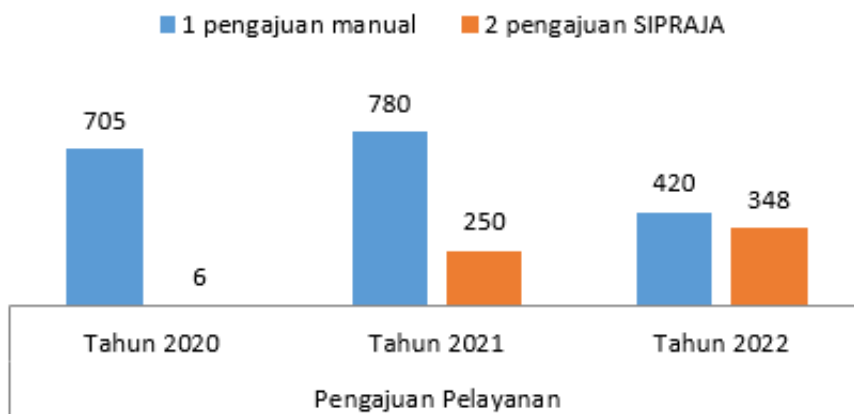
“masyarakat belum semua paham akan pelayanan yang berjalan secara online melalui SIPRAJA masih banyak masyarakat yang melakukan pelayan secara manual datang langsung ke Kantor Pelayanan. Sehingga masyarakat butuh sosialisasi secara langsung untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan secara online”.

Selain itu kurang maksimalnya sosialisasi dari aparat desa penambangan terkait dengan penggunaan aplikasi SIPRAJA dalam menjalankan pelayanan. Tidak hanya itu saja banyak masyarakat yang masih belum terlalu mengerti dan menguasai akan penggunaan aplikasi SIPRAJA, sehingga masyarakat berpresepsi pelayanan secara daring justru akan memperlama pelayanan. Desa Penambangan memiliki jumlah penduduk berdasarkan kelompok usia sebagai berikut.

| No           | Usia            | Jumlah |
|--------------|-----------------|--------|
| 1            | 0-4 Tahun       | 475    |
| 2            | 5-14 Tahun      | 853    |
| 3            | 15-24 Tahun     | 1.355  |
| 4            | 25-40 Tahun     | 1.895  |
| 5            | 41 Tahun Keatas | 1.553  |
| Jumlah Total |                 | 6.131  |

**Table 2. Jumlah Penduduk Desa Penambangan Berdasarkan Usia**

Dalam penelitian ini antusias masyarakat Desa Penambangan terkait dengan adanya pelayanan secara *online* sangat mendukung, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala terkait dengan penggunaan aplikasi SIPRAJA. Masih banyak masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi SIPRAJA, hal ini membuat masyarakat menjadi enggan untuk melakukan pengajuan administrasi secara *online*[5]. Masyarakat masih mengandalkan pelayanan secara manual dengan bantuan petugas aparat desa, hal ini mengakibatkan penumpukan berkas pada kantor pelayanan.



**Figure 3. Perbandingan Pengajuan Secara Manual dan Melalui SiPRAJA**

Dari data yang berada di atas, perbandingan antara pengajuan administrasi kependudukan secara



---

manual ataupun melalui aplikasi SIPRAJA yang berada pada Desa Penambangan Kecamatan Balongbendo pada tahun 2020 pengajuan secara manual mencapai 705 pengajuan yang masuk. Sedangkan pengajuan yang dilakukan melalui aplikasi SIPRAJA masih sangat rendah yaitu hanya 6 pengajuan yang masuk. Pada tahun 2021 pengajuan secara manual yang tercatat mencapai 780 pengajuan yang masuk, pengajuan pada tahun ini sangat cukup tinggi dari tahun sebelumnya. Pengajuan melalui aplikasi SIPRAJA juga mengalami kenaikan pada tahun 2021 yaitu mencapai 250. Masyarakat masih tetap melakukan pengajuan secara offline dengan mendatangi kantor pelayanan. Sedangkan pada tahun 2022 pengajuan mengalami penurunan hingga 420 masyarakat mulai sedikit demi sedikit untuk melakukan pengajuan secara online.

Berdasarkan grafik tersebut diketahui bahwa Pemerintah Desa Penambangan telah berupaya untuk semaksimal mungkin dalam pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat. Akan tetapi masyarakat masih belum mengalami adaptasi dengan menjalankan pengajuan secara online dan pemerintah Desa Penambangan juga masih mengalami adaptasi dimana pengajuan yang awal dilakukan secara offline dan sekarang beralih pada pelayanan secara online.

### **C. Organisasi Pelaksana**

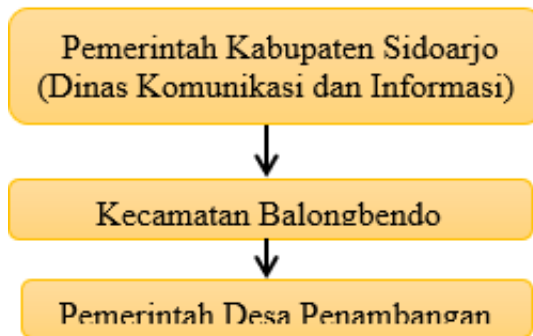
Organisasi sebagai satu kelompok yang mempunyai tujuan tertentu, secara mutlak akan dipengaruhi oleh perilaku-perilaku, baik dari internal organisasi tersebut atau dari pihak eksternal. Pelaksana merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang mewujudkan suatu rencana yang sudah ditetapkan, sehingga tujuan dari suatu program tersebut dapat tercapai. Dengan memperhatikan kesesuaian, kepentingan dan kemampuan suatu kelompok sasaran [15]. Kebijakan tidak akan terlaksana apabila penanggung jawab dari sebuah kebijakan tidak melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan. Menyediakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan harapan public yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik [16].

Dalam pelaksanaan sebuah kebijakan diperlukan segala kebutuhan, seperti alat-alat penunjang, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaan dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, serta tindak lanjut dari pelaksanaan kebijakan ditetapkan yang merujuk pada pengambilan keputusan dan juga langkah dalam kebijakan yang menjadi realisasi untuk mencapai sasaran program.

Dalam penelitian ini terdapat hambatan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan implementasi aplikasi SIPRAJA yaitu kurangnya sosialisasi yang luas terhadap masyarakat di Desa Penambangan. Sosialisasi yang dilakukan hanya sebatas mulut ke mulut, sehingga tidak dapat tersebar luas terkait dengan pelaksanaan pelayanan melalui SIPRAJA tanpa adanya lebih rinci terkait dengan penggunaannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dilapangan dengan Kasi Pelayanan menyebutkan

“sosialisasi yang dilakukan masih belum menyeluruh hanya melakukan sosialisasi dari orang ke orang pada saat saya melakukan arisan dilingkup setiap RT, sehingga masyarakat yang datang ke kantor pelayanan yang belum pernah melakukan pelayanan secara online maka kami tuntun untuk melakukan pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA.”

Menurut Smith (dalam Islamy 2001:80-81) organisasi pelaksana adalah badan-badan pelaksana yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan. Pemerintah dalam melaksanakan suatu kebijakan harus tegas dalam mencapai target dari sebuah kebijakan, sehingga tidak menjadi hambatan dalam kedepannya untuk pencapaian target. Dalam implementasi aplikasi SIPRAJA di Desa Penambangan organisasi pelaksana yang terlibat yaitu Kantor Kelurahan Desa Penambangan, Kecamatan Balongbendo, dan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Peran para badan pelaksana tersebut sangat berpengaruh terhadap implementasi SIPRAJA di Desa Penambangan Kecamatan Balongbendo.



**Figure 4.** Struktur Birokrasi Pelaksanaan Program SIPRAJA

Dalam struktur birokrasi pada pelaksanaan program SIPRAJA dilaksanakan secara hierarki pada tingkat pusat dibawah kendali Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi yang memberikan arahan pada implementor program aplikasi SIPRAJA yaitu Kecamatan Balongbendo dan Kelurahan/Desa sebagai implementor level bawah. Sosialisasi yang dilakukan hanya sebatas mulut ke mulut, sehingga tidak dapat tersebar luas terkait dengan pelaksanaan pelayanan melalui SIPRAJA tanpa adanya lebih rinci terkait dengan penggunaannya.

Pemerintah Desa Penambangan melayani para masyarakat dengan sangat ramah apabila ada kesusahan dalam mengajukan permohonan administrasi. Masyarakat bisa datang ke kantor pelayanan dengan membawa persyaratan yang sudah tertera pada aplikasi SIPRAJA. Sehingga petugas entri tidak mengalami kesulitan untuk melakukan pengentrian dokumen.

#### **D. Faktor-faktor Lingkungan**

Lingkungan strategis merupakan lingkungan yang sangat memengaruhi suatu organisasi, dimana lingkungan strategis ini terbagi menjadi dua yaitu lingkungan eksternal dan lingkungan internal [8]. Lingkungan strategis tersebut untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, keluhan dan ancaman pada kantor Desa Penambangan sebagai instansi atau organisasi pelaksana pelayanan bagi masyarakat di Desa Penambangan. Faktor-faktor lingkungan yang memberikan kontribusi terhadap kemajuan atau kegagalan suatu organisasi. Lingkungan memiliki pengaruh besar terhadap organisasi dan organisasi relatif sulit mengendalikan faktor-faktor tersebut [17]. Menurut Smith (dalam Islamy 2001: 80-81) faktor-faktor lingkungan merupakan unsur-unsur di dalam lingkungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan seperti aspek budaya, sosial ekonomi dan politik. Pada dasarnya dimana sebuah kebijakan yang baik yang dilandasi oleh faktor lingkungan yang baik maka akan memberikan efek yang baik pada keberlangsungan sebuah kebijakan yang dilakukan. Akan tetapi, terdapat beberapa kendala pada indikator ini terkait tidak stabilnya jaringan internet yang ada. Berdasarkan hasil wawancara bersama Kaur TU,

“saya sering berpindah tempat atau berpindah komputer dimana untuk mendapatkan sinyal internet yang stabil untuk pengaksesan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA).”

Selain adanya kendala terkait dengan jaringan internet, aplikasi SIPRAJA juga sering mengalami error saat digunakan oleh banyak masyarakat. Selain itu, aplikasi SIPRAJA juga sering mengalami *troubeld* dimana pada saat membuka aplikasi layar pada halaman utama hanya berwarna putih. Sehingga membuat masyarakat enggan untuk melakukan pelayanan secara *online*.

Kebijakan yang telah diimplementasikan oleh Pemerintah Desa Penambangan terkait dengan penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Dimana Pemerintah Desa Penambangan menjadi pelaksana dalam pelayanan menyambut dengan baik akan kebijakan penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), juga dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Pelaksanaan implementasi aplikasi SIPRAJA ini menjadikan perubahan budaya mengantri pada masyarakat yang mana selama ini masyarakat melakukan

pelayanan administrasi kependudukan dengan mengantri satu demi satu, sehingga padasaat ini masyarakat tidak perlu lagi menunggu terlalu lama untuk mengantri saat menerima pelayanan.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka penulis dapat mengambil kesimpulan dalam implementasi program SIPRAJA dalam mewujudkan pelayanan berbasis e-government pada Pemerintah Desa Penambangan. Pada pelaksanaan pelayanan secara online menggunakan aplikasi SIPRAJA yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Penambangan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Dengan adanya aplikasi SIPRAJA diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pemerintah. Antusias masyarakat dengan adanya pelayanan secara online sangat berkontribusi. Akan tetapi pada penerapan aplikasi SIPRAJA masih terdapat kendala yaitu masyarakat yang masih belum tanggap dan mengarti akan penggunaan aplikasi SIPRAJA. Terdapat banyak masyarakat yang masih melakukan pelayan secara manual dengan mendatangi kantor pelayan Desa Penambangan. Penerapan aplikasi SIPRAJA pada Pemerintahan Desa Penambangan dalam variabel organisasi pelaksana sudah melakukan dengan semaksimal mungkin, para aparatur sudah memahami terkait penggunaan aplikasi SIPRAJA dalam pelaksanaan pelayanan. Dalam sosialisasi aparatur Desa Penambangan masih belum cukup untuk melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat. Faktor lingkungan juga menjadi salah satu variabel dalam implementasi aplikasi SIPRAJA. Dalam pelaksanaan yang berkaitan dengan teknologi, jaringan menjadi kunci untuk pelaksanaannya. Tidak stabilnya jaringan menjadi hambatan pada pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA, pada Kantor Pemerintahan Desa Penambangan jaringan kurang stabil sehingga membuat aplikasi tidak berjalan secara maksimal. Terkadang aplikasi SIPRAJA juga mengalami *troubelyang* mengakibatkan layar tampilan menjadi wanra putih.

## References

1. I. M. El-Haq, "Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik di Kantor Desa Kebonagung," Praja Obs. J. Penelit. Adm. Publik, vol. 2, no. 04, pp. 99-104, 2022.
2. G. Gamaputra, N. Aini Rosalia, R. Kusyeni, and P. Vokasi, "Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep," J. Ilm. Ilmu Adm., vol. 5, no. 2, pp. 81-96, 2022, [Online]. Available: <https://www.sidoarjokab.go.id/>
3. N. K. A. S. Adi, "Strategi Pemerintahan Desa Dalam Mewujudkan Prinsip Efektivitas Pada Pelayanan Pembuatan E-KTP di Desa Sukodono Kecamatan Dampit Kabupaten Malang," J. Kaji. Moral dan Kewarganegaraan, vol. 11, no. 1, pp. 352-366, 2023.
4. N. Selawati, "Jurnal Syntax Transformation," vol. 3, no. 3, pp. 147-156, 2022.
5. D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," JPAP J. Penelit. Adm. Publik, vol. 7, no. 2, pp. 194-211, 2021, doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
6. V. N. Chrismonita, D. Adriantini, and S. Dewi, "Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring ( Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance )," vol. 2, no. 2, pp. 64-89, 2020.
7. A. Shafira and A. Kurniasiwati, "Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo," J. Caraka Prabu, vol. 5, no. 1, pp. 52-68, 2021, doi: 10.36859/jcp.v5i1.457.
8. S. Samantha, "Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo (mplementation ...)," 2022.
9. P. Sub-district, "No Title".
10. S. Ranna, "Implementasi Kebijakan Program Pengawasan Dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi," JISIP J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit., vol. 8, no. 4, pp. 311-315, 2019, [Online]. Available: <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1965>

- 
11. A. Juliarso, "Analisis Implementasi E-Government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis," *Kebijak. J. Ilmu Adm.*, vol. 10, no. 1, p. 10, 2019, doi: 10.23969/kebijakan.v10i1.1417.
  12. J. F. Purba, U. Tarigan, I. Nasution, and A. Suharyanto, "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik," *Perspektif*, vol. 8, no. 2, pp. 77-83, 2019, doi: 10.31289/perspektif.v8i2.2597.
  13. I. Hasibah, Hayat, and H. Anadza, "Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)," *J. Publicuho*, vol. 5, no. 4, pp. 1027-1040, 2022, doi: 10.35817/publicuho.v5i4.47.
  14. Ismail and M. Ismail, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut," *Registratie*, vol. 4, no. April, pp. 22-31, 2022.
  15. T. Prasaja and E. Wiratno, "Pelaksanaan Dana Desa di Desa Bentangan Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten," *J. Insitusi Politek. Ganesha Medan*, vol. 2, no. 1, pp. 116-123, 2019.
  16. C. A. Londong, D. Saerang, and R. Koleangan, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kota Manado," *J. Pembang. Ekon. Dan Keuang. Drh.*, vol. 17, no. 2, 2019, doi: 10.35794/jpekd.10251.17.2.2015.
  17. Alex, Ed., "CamScanner 11-06-2023 08," in *Pembahasan Administrasi, Organisasi, dan Manajemen, Pertama*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service, 2019, p. 11