

Implementation of the Sipraja Program in Public Administrative Services: Implementasi Program Sipraja dalam Pelayanan Administrasi Publik

Maria Anis Suhartatik

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Isnaini Rodiyah

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

General background: Efficient public administration in village governance is key to improving community services. **Specific background:** The Siwalanpanji Village Government has implemented the Sipraja program, aiming to enhance population administration services. **Knowledge gap:** Despite the use of Sipraja, challenges remain in budget allocation, communication, and operator motivation, suggesting the need for evaluation to determine its effectiveness. **Aims:** This study analyzes the implementation of the Sipraja program in Siwalanpanji Village using Edward III's policy theory framework, focusing on communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. **Results:** The findings reveal that communication has been effectively facilitated by village officials who guide residents in using the application. Resources are adequate in terms of facilities, and officials can operate Sipraja, though budget sources remain unfulfilled as a motivator for operators. The disposition aspect is positive, with policymakers' commitment aligning with existing regulations. The bureaucratic structure is relatively efficient, supported by clear standard operating procedures. However, the need for community socialization and consistent financial support is evident. **Novelty:** This study provides a detailed evaluation of Sipraja's implementation in administrative services, highlighting communication and resource gaps that affect the program's effectiveness. **Implications:** The study emphasizes the importance of financial support and community socialization for successful digital administration services in village governance.

Highlights:

- Effective communication is crucial for successful digital service implementation in village governance.
- Resource gaps, including budget constraints, impact the program's operator motivation.
- Clear standard operating procedures support a more efficient bureaucratic structure.

Keywords: Implementation, Sipraja Application, Population Administration, Village Governance, Digital Systems

Pendahuluan

Sebuah tata kelola pemerintahan desa yang baik mengacu pada pengelolaan pemerintahan desa yang mengutamakan transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kesetaraan atau kewajaran yang erat kaitannya dengan mematuhi dan menjalankan aturan dan prosedur yang berlaku. Karenanya, penyelenggara pemerintah desa harus mampu memahami dan menguasai tata kelola pemerintahan desa untuk mewujudkan layanan administrasi desa yang teratur dan baik [1].

Setiap desa memiliki hak untuk mengelola pemerintahannya secara mandiri atau otonom. Hal ini dianggap sebagai pencapaian besar dalam sejarah pemerintahan Indonesia karena selama ini pemerintah desa tidak memiliki ruang yang luas untuk mengembangkan inovasi pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Namun, seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama dalam bidang teknologi informasi saat ini, kebutuhan akan informasi yang relevan semakin meningkat dan menjadi keinginan setiap pengguna informasi.

Otonomi desa memungkinkan desa untuk mengelola pemerintahan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Namun, saat ini masih banyak desa yang mengalami kesulitan dalam mengelola pemerintahan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, tata kelola pemerintahan desa yang baik sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan desa. Tata kelola pemerintahan desa yang baik ini mencakup prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kesetaraan atau kewajaran dalam menjalankan aturan dan prosedur yang berlaku [2]. Dalam mengelola pemerintahan desa, informasi yang relevan sangat penting. Namun, selama ini informasi yang relevan masih sulit diakses oleh masyarakat, baik di desa maupun di kota. Oleh karena itu, sebagaimana yang dimaknakan dalam undang-undang Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) [3]. Pemerintah Desa perlu memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan dan memberikan akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat.

Namun, kenyataannya penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan desa masih memiliki beberapa tantangan. Salah satunya adalah kurangnya infrastruktur dan keterbatasan sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi [4]. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan memperkuat infrastruktur teknologi informasi di desa untuk memastikan bahwa teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif dalam pengelolaan pemerintahan desa. Dalam hal ini, pemerintah desa dapat bekerja sama dengan institusi-institusi pendidikan atau komunitas sumber daya manusia untuk memberikan pelatihan dan pendidikan tentang teknologi informasi dan penggunaannya dalam pemerintahan desa. Dengan cara ini, sumber daya manusia di desa dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola pemerintahan desa menggunakan teknologi informasi.

Kabupaten Sidoarjo telah memperkenalkan sebuah sistem informasi desa bernama SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meresmikan aplikasi SIPRAJA pada bulan Februari 2020, yang telah mencakup 18 kecamatan serta 353 desa atau kelurahan, termasuk di antaranya adalah Desa Siwalanpanji di Kecamatan Buduran. SIPRAJA bertujuan untuk mengembangkan layanan masyarakat dengan memenuhi kebutuhan dasar yang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat Sidoarjo.

Pada tahun 2020, kantor Desa Siwalanpanji Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo sudah mulai merealisasikan sistem pelayanan publik bernama SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Meskipun demikian, masih terdapat keterbatasan dalam penggunaan sistem ini. SIPRAJA sendiri memiliki 16 jenis pelayanan yang merupakan bagian dari tiga tipe kategori.

Tipe A adalah pelayanan yang meliputi pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Domisili, Surat Pengantar KUA, Surat Keterangan Umum, Surat keterangan tidak mampu dan Surat permohonan biodata keluarga. Tipe B adalah pelayanan yang terdiri dari pengurusan surat permohonan KK, surat permohonan KTP, surat permohonan pindah, surat izin keramaian, SKTM kecamatan, surat keterangan umum kecamatan, dan surat waris, Tipe C adalah pelayanan yang meliputi pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Kartu Pencari Kerja (KPK), Surat izin UMKM dan Surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Tipe D adalah layanan terkait Instansi, BUMN dan BUMD, Tipe E adalah layanan informasi mengenai lowongan pekerjaan.

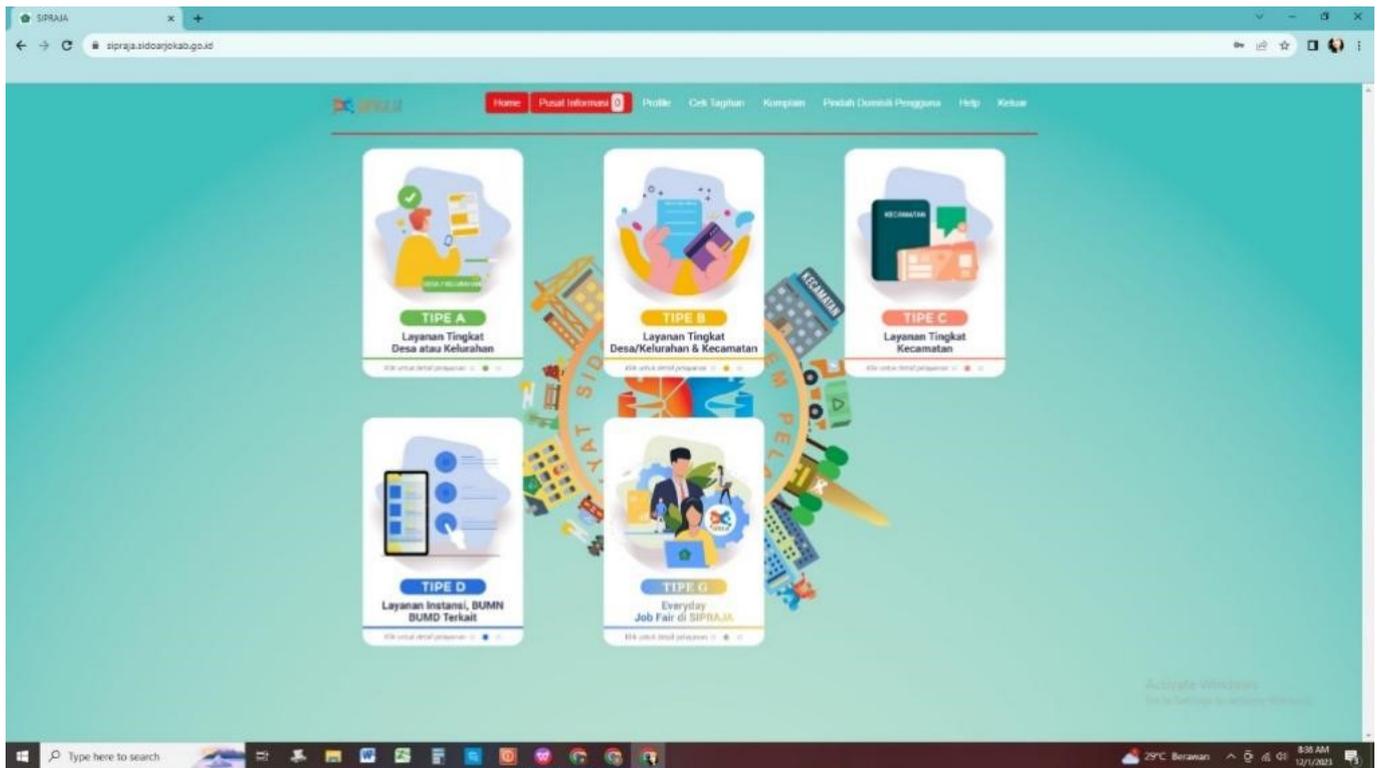


Figure 1. Halaman Depan Website Layanan Sipraja

Untuk data pengguna Aplikasi Siparaja di Desa Siwalanpanji Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, mulai tahun 2020 s/d 2023 sebagaimana pada tabel berikut ini :

No	Tahun	Jumlah Pemohon Sipraja	Persentase Jumlah Pemohon Sipraja	Jumlah Pemohon Manual	Persentase Jumlah Pemohon Manual
123	202020212022	38 surat143 surat699 Surat	3,56%11,04%48,70 %	1030 surat1152 surat737 Surat	96,44% 88,96% 51,30%
4	2023	721 Surat	67,52%	346 Surat	32,48%

Table 1. Daftar Pemohon SIPRAJA di Desa Siwalanpanji Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan data pada tabel di atas, Pemerintah Desa Siwalanpanji Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo sebenarnya telah menggunakan aplikasi Sipraja sejak tahun 2020 dalam pelayanan kepada masyarakat. Hasil dari tabel diatas menyebutkan bahwa jumlah pemohon menggunakan Aplikasi Sipraja mengalami peningkatan pada tahun 2020 pemohon yang menggunakan Aplikasi Sipraja sebesar 3,56%, pada tahun 2021 sebanyak 11,04%, pada tahun 2022 mengalami peningkatan drastis sebanyak 48,70% dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan permohonan sebanyak 67,52%. Hal ini menggambarkan bahwa pada penggunaan awal aplikasi SIPRAJA masyarakat masih kurang mengetahui dan memahami tentang penggunaan aplikasi, Hal ini sebanding dengan hasil jumlah pemohon manual yang turun dan berganti menjadi permohonan surat menggunakan Aplikasi Sipraja berdasarkan tabel diatas jumlah pemohon surat secara manual pada tahun 2020 yaitu 96,44%, 2021 sebanyak 88,96% , 2022 sebanyak 51,30% dan 32,48% pada tahun 2023. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa penerapan Aplikasi Sipraja di Desa Siwalanpanji belum maksimal ditahun pertama Aplikasi Sipraja digunakan. dikarenakan beberapa kendala Seperti : pertama, Komunikasi yang masih kurang antara perangkat desa dengan masyarakat, kedua, Perangkat Desa bagian lain masih sering membantu dalam kepengurusan surat, ketiga, Kepala Desa sebagai pucuk pimpinan kurang menguasai dalam hal kendala pada sipraja, keempat, Sosialisasi kepada Masyarakat masih kurang.

Permasalahan yang terjadi pada Pemerintah Desa Siwalanpanji juga terjadi pada beberapa desa

yang lain, Seperti yang diutarakan oleh Beberapa penelitian terdahulu membahas tentang implementasi sipraja, yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Erwin Apriliyanto (2023) tentang SIPRAJA Application-Based Village Governance Tata Kelola Pemerintahan Desa Berbasis Aplikasi SIPRAJA menunjukkan beberapa faktor penting [5]. Faktor pertama adalah akuntabilitas program SIPRAJA di Kantor Desa Kenongo, yang telah efektif dalam menetapkan aturan-aturan dan bertanggung jawab atas apa yang telah pemerintah tetapkan mengenai aplikasi SIPRAJA. Akan tetapi masih terdapat beberapa perangkat desa yang masih kesulitan menggunakan teknologi atau sistem. Tidak hanya perangkat desa saja yang masih kesulitan dalam menggunakan teknologi tersebut tetapi masyarakat desa setempat yang sudah lansia dan masyarakat yang masih kurang ilmu atau wawasan terhadap pengetahuan tentang teknologi juga kesulitan untuk mengoperasikan sistem tersebut, dan masih ada kendala-kendala lain seperti keluhan masyarakat yang sudah mendaftar dan masih belum dikonfirmasi untuk login seperti contoh pembuatan KK, dikarenakan pihak perangkat desa masih belum menerima atau mengkonfirmasi dan perangkat desa masih menyelesaikan tugas-tugas yang lain yang harus diselesaikan. Selain itu, program SIPRAJA tersebut sudah sesuai dengan tujuan dan harapan pemerintah Desa Kenongo Kecamatan Tulangan.

Sedangkan penelitian yang kedua dilakukan oleh Mala Nuraif Tri Ningtias dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa komunikasi sudah dua arah tetapi masih banyak warga yang belum memahami aplikasi tersebut. Sumber daya manusia dan sarana-prasarana sudah memadai. Disposisi program telah baik, tetapi struktur birokrasi masih memiliki kendala. Faktor penghambat adalah loading lama saat login dan server yang belum optimal [6].

Yang ketiga, adalah penelitian yang dilaksanakan oleh Ilmi Fahri Danurrohman dkk [7] yang berjudul Efektifitas Program Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di kecamatan Sedati Studi menunjukkan bahwa di Kecamatan Sedati, implementasi penggunaan media sosial dalam menangani keluhan masyarakat masih memiliki kendala. Respon pertanyaan lambat, kurangnya kejelasan penyelesaian pertanyaan, dan tata bahasa respon yang kurang baik masih sering terjadi pada layanan pengaduan masyarakat melalui media sosial. Selain itu, masyarakat umumnya mengharapkan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan yang cepat, pelayanan yang baik tanpa keluhan atau sindiran, serta tuntutan atas pelayanan yang jujur dan sama untuk semua orang.

Dengan adanya permasalahan ini, peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian mengenai Implementasi Aplikasi Sipraja dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Siwalanpanji, Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan penggunaan aplikasi Sipraja pada pelayanan kependudukan di Pemerintah Desa Siwalanpanji dengan menggunakan Teori kebijakan oleh Edward III yang terdiri dari 4 indikator utama yaitu : komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan pemerintahan desa yang mengadopsi aplikasi SIPRAJA.

Metode

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, seperti yang dijelaskan oleh Nurwega [8]. Metode kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena mengenai perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Penelitian menitikberatkan pada konteks khusus yang alami dan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan pemerintahan desa yang mengadopsi aplikasi SIPRAJA dengan menggunakan metode penelitian kualitatif [9]. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif untuk memberikan gambaran rinci tentang tata kelola pemerintahan desa tersebut. Lokasi penelitian berada di Pemerintah Desa Siwalanpanji, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Desa tersebut dipilih sebagai sumber data dan informasi yang dibutuhkan dalam

penelitian ini. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah purposive sampling, di mana partisipan dipilih dengan pertimbangan mereka yang dianggap memahami permasalahan terkait penelitian dan dapat memberikan informasi yang berkualitas [10]. Teknik ini dipilih karena penulis ingin memastikan bahwa data yang didapat berkualitas dan relevan dengan tujuan penelitian. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Sementara, data sekunder diperoleh melalui pengumpulan dokumen dan arsip. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait, seperti kepala desa, perangkat desa, dan masyarakat yang terlibat dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung penerapan pemerintahan desa dengan adopsi aplikasi SIPRAJA. Sedangkan, dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data yang terkait dengan penggunaan aplikasi SIPRAJA pada pemerintahan desa. Untuk menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman [11]. Metode ini digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengidentifikasi dan memahami temuan tertentu dari data yang telah dikumpulkan. Metode analisis ini meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dalam tahap reduksi data, penulis melakukan pengurangan data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian. Kemudian, data disajikan melalui ringkasan data, sistematisasi, dan penyajian deskriptif. Terakhir, kesimpulan penelitian yang didapat disajikan dalam bentuk verifikasi yang meliputi penarikan kesimpulan penelitian dan pengujian hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari observasi peneliti, wawancara, survei literatur, dan sumber-sumber lainnya, peneliti telah melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Aplikasi Sipraja dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan” di Desa Siwalanpanji, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan teori Edward III yang terdiri dari empat kriteria untuk mengimplementasikan kebijakan. Teori Edward III ini dipilih karena terdapat banyak permasalahan yang menjadi latar belakang pertanyaan penelitian yang sesuai dengan indikator tahapan implementasi kebijakan dalam teori tersebut, seperti yang dijelaskan oleh Deddy Mulyadi [12]. Ada 4 indikator yaitu Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan aspek penting dalam implementasi kebijakan publik. Penting bagi pihak-pihak yang terlibat untuk membangun jaringan komunikasi yang efektif dan terbuka agar dapat meningkatkan pemahaman dan dukungan terhadap kebijakan yang diterapkan. Media sosial dapat menjadi alat yang efektif untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Selain itu, parameter keberhasilan dalam komunikasi antar organisasi perlu diperhatikan agar dapat mengukur efektivitas dari implementasi kebijakan publik. Komunikasi yang efektif tidak selalu mudah terwujud. Beberapa tantangan yang sering dihadapi dalam implementasi kebijakan publik meliputi kebingungan mengenai peran dan tanggung jawab masing-masing organisasi atau individu, perbedaan kepentingan antar pihak, serta masalah dalam mengakses informasi dan sumber daya yang diperlukan. Untuk mengatasi hal tersebut di atas Pemerintah Desa Siwalanpanji melakukan komunikasi dua arah dengan cara menunjuk Perangkat Desa khusus sebagai jembatan komunikasi dengan warga yang melaksanakan pelayanan di Desa Siwalanpanji.

Penerapan yang efektif terjadi ketika pengambil keputusan sudah memahami tindakan yang mereka lakukan. Selain itu, kebijakan yang dijelaskan harus rinci, akurat, dan konsisten. Pengetahuan tentang apa yang dilakukan dapat diterapkan jika komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap kebijakan dan peraturan pelaksanaan harus diteruskan dengan tepat kepada pelaksana. Komunikasi adalah hal yang penting untuk meningkatkan konsistensi para pelaksana

dalam mengimplementasikan setiap kebijakan yang diterapkan dalam pelaksanaan sistem informasi desa di Desa Dukuhsari. Menurut Edward III [13], terdapat indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi antara lain:

a) Transmisi

Transmisi merujuk pada bagaimana informasi kebijakan disampaikan agar para pelaksana dapat memahami dan mengimplementasikannya dengan baik. Penyaluran informasi kebijakan secara berurutan dan sistematis dapat menjadikan implementasi yang berhasil pula. transmisi informasi kebijakan merupakan tahapan penting dalam implementasi kebijakan terutama dalam penggunaan aplikasi Sipraja. Sosialisasi program kebijakan perlu dilakukan dengan lebih intensif dan terus-menerus agar para pelaksana dapat memahami dan mengimplementasikan kebijakan dengan lebih efektif. Selain itu, pelatihan secara berkala diperlukan untuk memastikan para pelaksana kebijakan dapat menguasai penggunaan aplikasi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan terbaik.



Figure 2. Sosialisasi Sipraja kepada Masyarakat Melalui Ketua RT dan RW Desa Siwalanpanji Tahun 2023

Bukti yang terdapat pada gambar 2 menunjukkan bahwa Desa Siwalanpanji telah melakukan sosialisasi mengenai Aplikasi Sipraja kepada warganya melalui perwakilan yang mereka tunjuk. Hal ini membuktikan bahwa Desa Siwalanpanji telah berhasil menjalankan komunikasi dimensi transmisi dengan baik. Selain melakukan sosialisasi dengan warga, Kepala Desa Siwalanpanji juga telah menunjuk dua Operator Sipraja yang bertanggung jawab atas tugas yang terkait dengan aplikasi tersebut. Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Desa Siwalanpanji Bapak Ahmad Choiron, S.E. sebagaimana berikut:

“Di Desa Siwalanpanji ada dua operator yang menjalankan aplikasi Sipraja, mereka berdua berbagi tugas yaitu satu memberikan penjelasan kepada warga dan satunya khusus mengoperasikan Aplikasi Sipraja. Jika ada warga yang belum mengerti terkait sipraja, maka salah satu tugas operator ini membimbing warga tersebut”. (Wawancara tanggal 2 Desember 2023)

Dari hasil wawancara dengan kepala desa tersebut dikuatkan oleh Sekretaris Desa Bapak Kasmoro “Untuk mencapai hasil yang baik, diperlukan komunikasi yang baik dari Kepala Desa Siwalanpanji kepada Perangkat Desa khususnya operator yang ditunjuk”. Dari wawancara tersebut didapatkan hasil bahwa Perangkat Desa Siwalanpanji yang diberikan mandat, mampu menjalankan transmisi dengan baik. Hal ini terlihat ada satu operator yang mempunyai tugas menyampaikan informasi kepada masyarakat. Hal ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ria

Hanifah dengan judul "*Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo*" yang menyampaikan bahwa Salah satu aspek yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan adalah komunikasi karena memungkinkan terjadinya penyebaran informasi tentang kebijakan kepada pihak-pihak atau pelaksana yang berkepentingan.

b) Kejelasan

Kejelasan berkaitan dengan pemahaman para pelaksana terhadap isi kebijakan yang diterapkan, dalam hal ini adalah masyarakat Desa Siwalanpanji. Pemahaman yang jelas terkait dengan penggunaan aplikasi Sipraja perlu dimiliki oleh para pelaksana agar dapat mengimplementasikan dan memberikan kejelasan kepada masyarakat dengan baik dan efektif. kejelasan pemahaman para pelaksana mengenai isi kebijakan sangat penting dalam implementasi kebijakan. Pelaksanaan pendampingan dan pelatihan yang baik diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan para pelaksana dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada sistem informasi desa. Selain itu, perlu diperhatikan kebutuhan masyarakat dalam penggunaan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dina Ayu Sindiana pada tahun 2023 dengan Judul "*Implementasi Sistem Informasi Desa Berbasis Website Pada Pemerintah Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon*" [14] bahwa pemahaman tentang isi kebijakan bagi implementator sangatlah penting, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan agar sebagai penyedia pelayanan berbasis online dapat bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.



Tata Cara Penggunaan SiPraja Android

1 Download Aplikasi SiPraja di Google Playstore



2 Buka Aplikasi Pilih Daftar lalu masukkan data pribadi



3 Buka Email untuk mendapatkan user & Password akses login



5 Isi form Jenis Layanan yang di pilih, lalu Simpan Data



4 Buka Aplikasi pilih jenis layanan (A,B,C)



6 Pihak Desa (Operator) Mengecek dan Verifikasi Data



7 Pihak Desa (TTD) & verifikasi data dari operator desa.



8 Tanda tangan pihak Desa/Kecamatan data yang sudah disetujui (Getak/Print data)



◦ NOTE KETERANGAN :

- LAYANAN TYPE A : Verifikasi surat dilakukan oleh Pihak Desa saja.
- LAYANAN TYPE B : Verifikasi surat dilakukan oleh Pihak Desa & dilanjutkan ke Pihak Kecamatan
- LAYANAN TYPE C : Verifikasi surat dilakukan oleh Pihak Kecamatan saja.

Figure 3. *Tata cara penggunaan Sipraja*

Dari gambar 3 terlihat dengan jelas terkait tata cara penggunaan aplikasi sipraja yang dikeluarkan oleh Kabupaten Sidoarjo. dengan tujuan bahwa penting bagi masyarakat sebagai pengguna aplikasi untuk memahami isi kebijakan atau program yang akan dijalankan guna menjamin keberhasilan implementasi tersebut. Hal ini terutama penting bagi penyedia pelayanan menggunakan Aplikasi Sipraja. karena komunikasi yang jelas dan mudah dipahami oleh para pelaksana kebijakan akan memudahkan mereka dalam memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait dengan penggunaan Aplikasi Sipraja di Desa Siwalanpanji.

Kejelasan terkait penggunaan Aplikasi Sipraja sangat terlihat di masyarakat, disampaikan oleh Ibu Indah Rachmawati sebagai pengguna Aplikasi Sipraja sebagai berikut. *"Perangkat desa siwalanpanji selalu memberikan arahan kepada kami terkait dengan penggunaan aplikasi Sipraja"*. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Bapak Nanang Kosim *"Pelayanan disini enak, ada satu petugas yang bertugas membimbing saya untuk melakukan pengurusan Surat Keterangan Usaha"*. Hasil wawancara (2 Desember 2023)

Dari hasil temuan dilapangan, menunjukkan bahwa Desa Siwalanpanji telah berhasil dalam menjalankan dimensi transmisi dengan baik. Para pelaksana terlibat aktif dalam proses implementasi dan telah memahami dengan baik kebijakan dan program yang akan diimplementasikan. Dengan demikian, implementasi aplikasi Sipraja di desa ini diharapkan dapat berjalan dengan baik dan sukses sesuai dengan tujuannya. Hal tersebut seperti pada penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Ria Hanifah tahun 2023 dengan judul *"Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo"* menyatakan bahwa Hal seperti inilah yang harus diperhatikan oleh pemerintah daerah ataupun kelurahan dalam melayani pengguna jasa agar tercipta pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

c) Konsistensi

Konsistensi berkaitan dengan kebutuhan akan aturan implementasi yang konsisten dan tidak berubah-ubah agar tidak membingungkan para pelaksana kebijakan. Aturan yang konsisten dan tidak berubah-ubah diperlukan untuk memastikan bahwa para pelaksana dapat mengimplementasikan kebijakan dengan efektif dan tanpa kebingungan. Dalam penerapan suatu kebijakan, perintah yang diberikan haruslah konsisten, karena jika perintah tersebut sering berubah-ubah dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan dalam menjalankan kebijakan yang diterapkan. Oleh karena itu, penting bagi pembuat kebijakan dan pelaku kebijakan atau yang menjalankan kebijakan untuk berkomunikasi secara terus-menerus dan saling terkait dalam tujuan kebijakan yang dibuat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Desa Siwalanpanji dalam wawancara tanggal 2 Desember 2023 sebagaimana berikut. *"Pelayanan menggunakan aplikasi Sipraja harus sesuai dengan alur skema yang sudah ditentukan, jangan sampai keluar dari alur tersebut yang bisa berdampak pada melencengnya pelayanan menggunakan Aplikasi Sipraja"*. Dalam implementasi kebijakan, konsistensi sangat penting untuk mencapai tujuan kebijakan yang diinginkan. Aturan yang konsisten dan jelas akan memudahkan para pelaksana kebijakan dalam menjalankan kebijakan. Namun, jika aturan-aturan tersebut sering berubah-ubah, implementasi kebijakan bisa menjadi sangat sulit dan membingungkan para pelaksana kebijakan. Oleh karena itu, pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan harus berkolaborasi secara terus menerus dan saling terkait untuk mencapai tujuan kebijakan yang diinginkan. Dalam penerapan kebijakan, konsistensi harus dipastikan dalam setiap tahapan, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan. Hal ini akan memudahkan para pelaksana kebijakan dalam menjalankan kebijakan yang sudah ditetapkan.

Konsistensi sangat penting dalam implementasi kebijakan, terutama terkait dengan aturan yang konsisten dan jelas. Konsistensi akan memudahkan para pelaksana kebijakan dalam menjalankan kebijakan dan mencapai tujuan kebijakan yang diinginkan. Oleh karena itu, pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan harus saling terkait dan bekerja sama untuk menjaga konsistensi dalam setiap

tahapan dari perencanaan hingga pelaksanaan. Konsistensi juga sangat penting dalam penerapan Aplikasi Sipraja, untuk mencapai tujuan memberikan pelayanan melalui sistem aplikasi sipraja secara maksimal dan efektif.



Figure 4. Alur layanan aplikasi Sipraja Desa Siwalanpanji

Gambar diatas menunjukkan konsistensi Pemerintah Desa Siwalanpanji dalam rangka implementasi kebijakan terkait komunikasi yang konsisten, tujuan utama adalah mengurangi kebingungan dari pengguna Sipraja. Dengan demikian Implementasi kebijakan bisa berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Hal ini dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Khaidir Ali Tahun 2020 dengan judul *“Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar”* yang menyatakan bahwa kejelasan terkait alur layanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa. Hal ini dapat memastikan konsistensi para pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa untuk memastikan bahwa terdapat kejelasan terkait alur layanan dalam penyediaan pelayanan publik di desa, sehingga program-program pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, efektif, dan efisien.

Pada dimensi komunikasi beberapa indikator sudah terpenuhi dengan baik, terlihat adanya sosialisasi kepada masyarakat melalui ketua RT dan RW sebagai dimensi transmisi. Adanya kejelasan alur penggunaan aplikasi kepada masyarakat dan konsistensi di pelaksana kebijakan dengan adanya alur layanan kepada masyarakat Desa Siwalan Panji. Terkait dimensi komunikasi ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eny Alfi Aprilia tahun 2023 dengan judul *"Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo"* yang berkesimpulan bahwa Komunikasi selama implementasi Sistem Rakyat Sidoarjo di Desa Banjarbendo merupakan faktor penting dalam keberhasilan proyek apapun.

2. Sumber Daya

Sumber daya sangat penting dalam implementasi kebijakan. Ketersediaan sumber daya pendukung

sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Tanpa sumber daya yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif. Dalam implementasi kebijakan, selain ketersediaan sumber daya pendukung, faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan adalah kejelasan dan arahan dari setiap implementator sesuai dengan kewenangan dan batas tugas yang dilakukan. Hal ini membantu memastikan efektivitas dan efisiensi dalam implementasi kebijakan.

Menurut Edward III [15]; melalui Setyawan [16], sumber daya yang diperlukan untuk implementasi kebijakan juga termasuk ketersediaan sarana, dana, dan prasarana. Ketersediaan sumber daya ini sangat penting untuk memastikan implementasi kebijakan berjalan dengan baik. Alokasi sumber daya yang tepat dapat membantu memastikan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan. sumber daya memiliki peran yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Ketersediaan sumber daya, baik sarana, dana dan prasarana, dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan. Selain itu, kejelasan dan arahan dari setiap implementator juga perlu dipertimbangkan untuk memastikan kebijakan dapat dijalankan dengan tepat sesuai dengan tujuannya. Dalam pelaksanaan kebijakan terdapat beberapa unsur penting dari indikator Sumber Daya antara lain:

a) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan publik berkaitan dengan kemampuan dan kompetensi dari para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugas mereka secara efektif. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang sangat penting dalam implementasi kebijakan karena akan mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kebijakan. Dalam implementasi Sipraja, misalnya, para pelaksana kebijakan perlu memiliki keterampilan teknis yang cukup dalam mengelola sistem tersebut. Jika tidak, sistem pelayanan rakyat sidoarjo tidak akan berjalan dengan baik dan tidak akan efektif dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Sumber Daya Manusia (SDM) dianggap sebagai kerangka formal untuk memastikan bahwa sumber daya manusia dimanfaatkan secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. SDM merupakan faktor terpenting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena subyek dalam memberikan pelayanan adalah manusia itu sendiri. Menurut Robbins dan Judge [17], kompetensi merupakan potensi atau kemampuan seseorang untuk melakukan berbagai jenis tugas di tempat kerja, kecerdasan, serta kemampuan seseorang untuk melakukan tugas di tempat kerja lainnya. Mempertahankan tenaga kerja yang efektif merupakan faktor penting dalam keberhasilan setiap organisasi.

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Maxellina Subagiyaningtyas	Kasi Pelayanan	S1
2	Lilik Suryani	Kaur TU dan Umum	SMA

Table 2. Nama operator pengelola aplikasi sipraja

Dari data tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa, operator yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan menggunakan sipraja adalah 2 orang dan dari segi pendidikan sudah memenuhi syarat untuk menjadi operator Aplikasi Sipraja. Wawancara dengan Bapak Kasmoro selaku sekretaris desa siwalanpanji sebagai berikut *“Perangkat yang ditunjuk sesuai dengan riwayat pendidikan yang sudah mereka tempuh, hal ini menjaga agar tidak adanya kesalahan dalam mengemban tugas sebagai operator”*. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ketua RT. 09 Bapak M, Machfud yang menyampaikan *“Perangkat desa yang lulusan SMA atau S1 sudah seharusnya menjadi ujung tombak dalam pelayanan terhadap masyarakat, jangan seperti dulu yang mana perangkatnya tidak bisa komputer”*. Wawancara Tanggal 2 Desember 2023 Namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh admin dalam pelayanan aplikasi Sipraja diantaranya masih ada surat yang menggunakan manual, sehingga kesulitan dalam membagi waktu antara mengurus berkas manual dan mengarahkan masyarakat pada penggunaan aplikasi Sipraja.

b) Sumber Daya Finansial

Aspek finansial sangat penting dalam mengoperasikan dan melaksanakan kebijakan publik. Anggaran menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pelaksanaan kebijakan, karena keberhasilan kebijakan tergantung pada ketersediaan dan alokasi sumber daya yang memadai dalam pelaksanaannya. Namun, dalam pelaksanaan aplikasi Sipraja di Desa Siwalanpanji masih belum dianggarkan alokasi khusus operator, karena hak ini dianggap sebagai tugas, pokok dan fungsi sebagai kasi pelayanan. Kondisi ini senada dengan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan, Ibu maxellina Subagiyaningtyas sebagaimana berikut *“Untuk honor operator Aplikasi Sipraja belum ada alokasi, hal ini memang sudah menjadi tanggung jawab kita sebagai kepala seksi pelayanan di Desa Siwalanpanji”*. Wawancara (2 Desember 2023), menunjukkan bahwa tidak ada alokasi khusus untuk aplikasi Sipraja di Desa Siwalanpanji dan pemerintahan hanya menjadi pelayan publik dan pelaksana program. Untuk aspek finansial atau dana, APBD desa hanya memberikan gaji rutin selama satu bulan sebagai perangkat desa.

No.	Tahun	Anggaran	Keterangan	Sumber Dana
1	2021	Rp. 0,-		
2	2022	Rp. 0,-		
3	2023	Rp. 2.000.000,-	Sosialisasi Penggunaan Sipraja	Bagi Hasil Pajak

Table 3. Anggaran Sosialisasi Pelaksanaan Sipraja

Dari tabel 3 diatas, diketahui bahwa terkait dengan penyediaan anggran hanya digunakan sebagai sosialisasi terkait penggunaan aplikasi Sipraja. Sedangkan untuk Honor Operator tidak dialokasikan anggaran dikarenakan jika operator adalah sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi perangkat desa maka tidak diperbolehkan ada anggaran honor operator. Hal ini menjadi keterbatasan anggaran yang bisa menjadi salah satu kendala dalam mengoperasikan dan melaksanakan aplikasi Sipraja di Desa Siwalanpanji. Permasalahan ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayustin Suryaningrum Tahun 2023, peneliti menemukan fakta Pendanaan yang tidak memadai dapat menjadi faktor penghambat dalam implementasi program pemerintah di tingkat desa. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelaksanaan program dan menciptakan kesenjangan dalam pelayanan publik antar desa. Namun, masih ada beberapa cara untuk mengatasi masalah ini. Tim pelaksana kebijakan dapat berupaya mencari sumber daya dan dana finansial. Selain itu, penting bagi pembuat kebijakan untuk melakukan alokasi anggaran secara tepat dan efisien pada program atau kegiatan yang sesuai dengan prioritas dan kebutuhan masyarakat desa. Pemerintah juga dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada untuk mengurangi pengeluaran yang tidak perlu.

c) Sarana dan Prasarana

Kebijakan implementasi sistem informasi desa membutuhkan beberapa faktor pendukung yang menjadi kunci keberhasilannya. Selain anggaran dan waktu yang memadai, sarana dan prasarana yang cukup juga diperlukan. Untuk memastikan keberhasilan Implementasi Kebijakan, sarana prasarana yang memadai sangat diperlukan untuk memudahkan penyediaan pelayanan. Sarana yang termasuk di dalamnya meliputi komputer, gedung, buku, dan beberapa sarana lainnya Dengan fasilitas ini, implementasi kebijakan dapat berjalan dengan sebaik mungkin. Jika sarana dan prasarana yang tersedia sangat terbatas, maka akan berdampak pada rendahnya motivasi para pelaksana kebijakan, yang pada gilirannya dapat menyebabkan gagalnya Implementasi Kebijakan. Pemerintah Desa Siwalanpanji memiliki beberapa komputer untuk aplikasi Sipraja. Namun, komputer tersebut juga dibagi untuk mengurus hal-hal lain, dan untuk koneksi internet sangat stabil dan layak digunakan. Berikut adalah tampilan aplikasi Sipraja pada komputer operator sipraja di Desa Siwalanpanji.

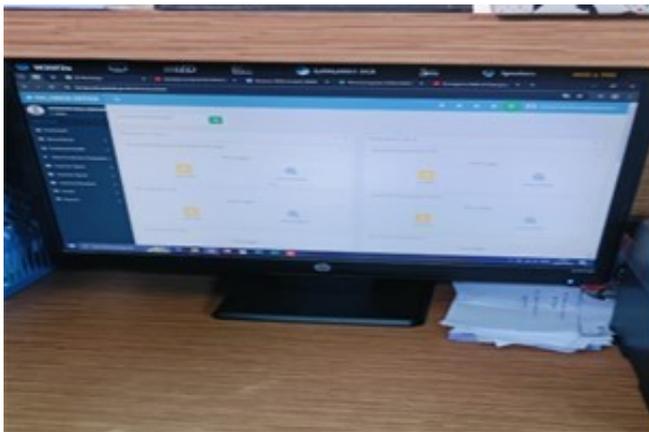


Figure 5. Tampilan Aplikasi Sipraja di Komputer Operator

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa untuk mendukung pelaksanaan kebijakan terkait peningkatan layanan terhadap masyarakat melalui Aplikasi Sipraja, Pemerintah Desa Siwalanpanji menyediakan peralatan yang memadai seperti Internet dengan kecepatan 20Mbps dan Peralatan Komputer dengan spesifikasi yang mampu mendukung aplikasi Sipraja. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kepala Desa Siwalanpanji Bapak Ahmad Choiron, S.E. *“Sebagai dukungan terhadap layanan kepada masyarakat kami sediakan internet dari provider Indihome dengan kecepatan 20Mbps dan komputer yang sesuai dengan speknya Sipraja”* Wawancara tanggal 2 Desember 2023. Pernyataan ini di Dukung oleh Kasi Pelayanan yaitu ibu maxellina Subagiyaningtyas yang menyampaikan *“Komputer dan Internet yang tersedia di Desa Siwalanpanji selama ini tidak ada kendala dan mampu berjalan dengan sangat normal”*. Dari temuan dilapangan memang spesifikasi komputer dan jaringan internet yang tersedia cukup memadai untuk pelaksanaan pelayanan berbasis digital yaitu menggunakan Aplikasi Sipraja. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Nailul Isnaini Agustin, Tahun 2023 yang berjudul "Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan Smart Governance" [18]. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, sarana dan prasarana yang tersedia di pemerintahan desa Suko terbukti memberikan hasil dan dampak yang baik. Namun, dalam sebuah pelayanan, tidak hanya dilihat dari kondisi fasilitas yang disediakan, tetapi juga kelengkapan dan ketersediaannya.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan sangat penting dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Agar kebijakan dapat berjalan efektif, pelaksana tidak hanya perlu mengetahui isi kebijakan, tetapi juga harus memiliki kapasitas yang cukup untuk mengimplementasikannya. Disposisi yang baik harus dimiliki oleh semua implementator, seperti komitmen dan kedisiplinan dalam menjalankan kebijakan implementasi sistem informasi desa. Dalam implementasi Penggunaan Aplikasi Sipraja, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah berupaya semaksimal mungkin untuk mempersiapkan sumber daya manusia dan kelembagaan lewat program sosialisasi yang relevan. Namun, program sosialisasi tersebut hanya diadakan dua kali pertemuan sejak kebijakan diumumkan. Faktor ini dapat mempengaruhi disposisi pelaksana dalam menguasai teknologi dan pengelolaan sistem informasi desa.

Implementasi Aplikasi Sipraja pada Pemerintah Desa Siwalanpanji dapat berjalan efektif dan sesuai dengan rencana jika seluruh pelaksana kebijakan memiliki disposisi yang jelas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka terkait penyelenggaraan pelayanan menggunakan Aplikasi Sipraja. Disposisi yang jelas dapat membantu para pelaksana kebijakan untuk mengambil sikap yang tepat sesuai dengan kewenangan dan peraturan yang telah ditetapkan. Senada dengan apa yang disampaikan oleh Ibu lilik Suryani selaku Kaur TU dan Umum wawancara tanggal 2 Desember 2023 *“Kalau pekerjaan diberikan sesuai dengan tupoksinya, maka akan berjalan dengan baik dan*

benar". Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemberian disposisi harus juga memperhatikan tugas, pokok dan fungsi (Tupoksi) sesuai dengan regulasi yang ada.

Untuk melaksanakan tugas sebagai operator sipraja adalah kepala seksi pelayanan, hal ini tertuang dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 98 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tahun 2023 [19]. Hal ini dikatakan oleh Kasi Pelayanan Desa Siwalanpanji pada wawancara tanggal 2 Desember 2023 yang menyampaikan *"Menurut peraturan bupati yang seharusnya mengelola Sipraja adalah Kasi Pelayanan namun disini dibantu oleh kaur TU dan Umum"*. Pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 98 Tahun 2022 dijelaskan dan dibagi pembagian tugas aplikasi di Desa sebagaimana pada tabel dibawah ini:

No	Aplikasi	Penanggung Jawab
1	Epdeskel	Kasi pemerintahan
2	Sipraja	Kasi Pelayanan
3	SID	Sekretaris Desa
4	IDM	Kasi Kesra
5	SDG's	Kasi Kesra
6	Plavon	Kasi Pelayanan
7	Simanis	Kasi Pelayanan
8	DDC	Kaur perencanaan
9	Sipede	Kaur TU

Table 4. Penanggung jawab aplikasi di Desa

Pada tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa sesuai dengan regulasi yang sudah ditetapkan, penanggung jawab aplikasi Sipraja adalah Kasi Pelayanan. Hasil pengamatan di Desa Siwalanpanji terlihat bahwa yang ditunjuk sebagai Pelaksana atau Operator Sipraja adalah Kasi Pelayanan, dan terlihat bahwa Kasi Pelayanan Desa mampu menjalankan aplikasi sipraja dengan baik dan benar. Dalam konteks pemerintahan desa Siwalanpanji Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, sikap para pelaksana sangat penting dalam menjalankan program SIPRAJA. Para pelaksana harus memiliki sikap yang baik dan positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka harus bersikap profesional dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan. Selain itu, dapat dilakukan pelatihan dan penyuluhan bagi para pelaksana program SIPRAJA untuk meningkatkan sikap dan kualitas pelayanan publik mereka. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dina Ayu Sindiana pada tahun 2023 Tentang *"Implementasi Sistem Informasi Desa Berbasis Website Pada Pemerintah Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon"* yang memaknai penerapan konsep disposisi sebagai pendekatan implemementasi kebijakan khususnya pemberian insentif yang lebih memadai sebagai pengelola dengan kinerja yang baik sesuai dengan kebutuhan program yang dibutuhkan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi di pemerintahan memiliki pengaruh yang signifikan dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik, seperti yang dijelaskan oleh Edward III. Salah satu elemen penting dalam struktur birokrasi adalah penjaminan SOP atau Standard Operating Procedure. Kelemahan dalam struktur birokrasi dapat menghambat implementasi kebijakan, bahkan jika sumber daya tersedia dan pelaksana memahami apa yang diperlukan serta termotivasi untuk melaksanakan kebijakan, namun hal tersebut kemungkinan besar tidak dapat direalisasikan. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan struktur birokrasi dalam melaksanakan program kebijakan untuk memastikan keberhasilannya karena struktur birokrasi berkaitan dengan peran yang dimainkan oleh pemerintah dalam implementasi kebijakan.

Salah satu parameter untuk mengukur keberhasilan struktur birokrasi adalah fragmentasi atau pembagian tanggung jawab dalam pelaksanaan program atau kebijakan. Fragmentasi dilakukan

untuk membuat penyelesaian tugas menjadi lebih fokus dan spesifik. Di Desa Siwalanpanji Kecamatan Buduran. Sebagai contoh, permintaan untuk membuat KTP baru, lama atau cepatnya proses pembuatan KTP tergantung pada ketersediaan blangko yang ada di kecamatan. Informasi dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menyatakan bahwa standar waktu pelayanan SIPRAJA di Desa Siwalanpanji adalah 1 hari, jika semua berkas dan persyaratan yang diperlukan sudah lengkap dan memenuhi. Untuk pelayanan program SIPRAJA jam operasional dapat disepakati sewaktu-waktu. Operator bisa membantu melayani masyarakat melalui SIPRAJA, bahkan saat jam istirahat atau di luar jam kerja, sehingga masyarakat bisa diberikan pelayanan secara maksimal.

Dalam SOP yang diberikan, operator SIPRAJA akan memberikan keterangan pada kolom yang tersedia pada aplikasi SIPRAJA terkait permohonan surat yang telah selesai diproses sehingga surat dapat diambil langsung di kantor desa atau dicetak mandiri oleh masyarakat. Dengan keterangan ini, masyarakat dapat mengetahui bahwa surat permohonan yang telah selesai diproses dapat diambil langsung di kantor pemerintahan desa Siwalanpanji secara gratis. Dalam konteks ini, SOP yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat sangat penting untuk menyediakan layanan pemerintahan yang efektif dan efisien. Dengan SOP yang jelas, masyarakat dapat mengikuti langkah-langkah penggunaan aplikasi SIPRAJA dengan baik dan memastikan bahwa mereka tidak diminta membayar biaya apapun dalam penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, SOP yang jelas juga membantu masyarakat dalam mengetahui kapan dan di mana mereka bisa mengambil hasil permohonan mereka dengan cepat dan mudah.

No	SIPRAJA Android	SIPRAJA Website
1	Dowload aplikasi sipraja di google play store	Buka website siprajawww.sipraja.sidoarjokab.go.id
2	Buka aplikasi pilih daftar lalu masukkan datapribadi	Pilih daftar login
3	Buka email/ sms lihat jika data sudah diapprove oleh perangkat desa	Buka email jika data sudah diapprove olehperangkat desa
4	Buka aplikasi pilih jenis layanan	Login dan pilih jenis layanan
5	Isi form jenis layanan yang dipilih lalu simpan data	Isi form jenis layanan yang dipilih lalusimpan data
6	Pihak desa mengecek dan verifikasi data	Pihak desa mengecek dan verifikasi data
7	Pihak desa TTD danVerifikasi data darioperator desa	Pihak desa TTD danVerifikasi data darioperator desa
8	TTD pihak desa/kecamatan yg sudah di setuju(cetak print data)	TTD pihak desa/kecamatan yg sudah di setuju(cetak print data)

Table 5. *Langkah-langkah Penggunaan Sipraja*

Setelah melakukan penelitian lebih mendalam, penulis menemukan bahwa terjadi ketidaksesuaian dalam pembagian tugas, fungsi, dan kewenangan di pemerintahan Desa Siwalanpanji, terkait dengan penanggung jawab program SIPRAJA. Seharusnya, Kepala Desa merupakan pucuk pimpinan tertinggi di Desa, begitu juga terkait pelaksanaan program siparja ini, kepala Desa mempunyai fungsi Approve Semua surat yang diajukan melalui sipraja sebagai tanda bahwa surat tersebut sudah memenuhi syarat dan bisa dicetak, Namun di Desa Siwalanpanji Semua fungsi ini dikerjakan oleh operator Sipraja. Hanya beberapa surat saja yang harus ditandatangani langsung oleh kepala desa. Hal ini berakibat kurangnya control dari Kepala desa terkait surat surat apa saja yang sudah dikeluarkan, dan juga dapat menghambat kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik, dua karakteristik yang dapat meningkatkan kinerja struktur birokrasi atau organisasi ke arah yang lebih baik adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan struktur birokrasi dalam menerapkan SIPRAJA. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fani Mega Maulidia pada Tahun 2020 dengan judul "Pengaruh Struktur Birokrasi Terhadap Implemetasi Kebijakan Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR)" [20] menyatakan bahwa Walaupun sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan dikatakan cukup dan para pelaksana (implementors) mengetahuai bagaimana melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya tetapi implementasi kebijakan dapat tidak berjalan efektif karena

struktur birokrasi yang tidak efektif.

Dalam konteks ini, diperlukan penyesuaian dalam pembagian tugas, fungsi, dan kewenangan di pemerintahan Desa Siwalanpanji agar struktur birokrasi dapat berfungsi efektif dan efisien. Penetapan SOP yang jelas dan berbasis pada teori dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Diperlukan pula upaya dalam meningkatkan pemahaman dan penggunaan aplikasi SIPRAJA oleh masyarakat, serta peran aktif dari perangkat desa dalam memberikan bantuan teknis dan informasi kepada masyarakat. Dengan begitu, maka pelaksanaan kebijakan pemerintah dapat menjadi lebih baik dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Aplikasi Sipraja dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan menggunakan Sipraja di Desa Siwalanpanji, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, diketahui bahwa dari aspek komunikasi telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya perangkat desa yang bertugas untuk mengarahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan dengan menggunakan aplikasi Sipraja. Dari aspek sumber daya sudah terlihat sangat baik, pemenuhan sumber daya sudah tercukupi seperti pengadaan sarana dan prasarana untuk implementasi Sipraja sudah terpenuhi, kemampuan perangkat desa sebagai operator sipraja terlihat mampu dalam mengoperasikan Aplikasi Siparaja. Hanya alokasi anggaran yang masih memerlukan inovasi sebagai motivasi operator desa. Terkait dengan diposisi mampu berjalan dengan baik karena komitmen dari pihak berwenang seperti kepala desa dan perangkat desa sebagai operator dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Dari aspek struktur birokrasi koordinasi dan komunikasi dari pihak penyelenggara hingga pemerintah desa berjalan cukup baik dilihat dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Sehingga Implementasi Aplikasi Sipraja di Desa Siwalanpanji berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan walaupun masih ada beberapa yang perlu disesuaikan.

References

1. K. Ali and A. Saputra, "Tata Kelola Pemerintahan Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar," *Warta Dharmawangsa*, vol. 14, no. 4, pp. 1-15, 2020, doi: 10.46576/wdw.v14i4.891.
2. Pemerintah Indonesia, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Indonesia, 2016.
3. Presiden Republik Indonesia, Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Indonesia, 2018.
4. U. Arifah, "Implementasi Sistem Informasi Desa di Kabupaten Kebumen dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Desa yang Baik," in *Prosiding Senas POLHI ke-1 Tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Wahid Hasyim Semarang*, vol. 17, 2018.
5. E. Apreliyanto and I. F. Agustina, "Tata Kelola Pemerintahan Desa Berbasis Aplikasi SIPRAJA," *Jurnal Tata Kelola*, vol. 5, no. 3, pp. 25-37, 2018.
6. M. Nuraif, T. Ningtias, L. Mursyidah, and K. Kunci, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Kebijakan Publik*, vol. 2, no. 1, pp. 12-24, 2023.
7. I. F. Danurrohman and A. Susiantoro, "Efektifitas Program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sedati," *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 3, no. 5, pp. 45-58, 2023.
8. D. Nurwega, "Pembinaan Karakter Antikorupsi Siswa pada Lingkungan Boarding School (Studi Kasus di Pesantren Tahfidz Sekolah Menengah Pertama (SMP) Daarul Qur'an Bandung)," *Jurnal Pendidikan Karakter*, vol. 5, no. 2, pp. 66-75, 2015.
9. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

-
10. L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
 11. H. G. Ridder, M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, *Zeitschrift fur Personalforschung*, vol. 28, no. 4, pp. 1-20, 2014.
 12. D. Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2016.
 13. L. Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*, Bandung: Alfabeta, 2016.
 14. D. A. Sindiana and I. Rodiyah, "Implementasi Sistem Informasi Desa Berbasis Website pada Pemerintah Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon," *Jurnal Tata Kelola Desa*, vol. 3, no. 2, pp. 78-89, 2023.
 15. R. Nugroho, *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Politik Kebijakan, Etika Kebijakan, Kimia Kebijakan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2020.
 16. D. Setyawan, *Pengantar Kebijakan Publik*, Jakarta: Intelegensia Media, 2017.
 17. S. P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2003.
 18. N. I. Agustin and I. U. Choiriyah, "Implementation of the Sidoarjo People's Service System Program (SIPRAJA) as an Embodiment of Smart Governance," *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan Desa*, vol. 5, no. 1, pp. 91-104, 2022.
 19. Bupati Sidoarjo, *Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 98 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tahun 2023*, Sidoarjo: Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2022.
 20. F. M. Maulidia, "Pengaruh Struktur Birokrasi terhadap Implementasi Kebijakan Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) (Studi di Puskesmas Kabupaten Gunungkidul)," *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, vol. 3, no. 2, pp. 55-65, 2018.