

Implementasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Tipe B di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

Elin Izza Maulidah, Isnaini Rodiyah*

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

DOI:

<https://doi.org/10.47134/par.v3i3.5940>

*Correspondence: Isnaini Rodiyah

Email: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Received: 29-04-2026

Accepted: 09-05-2026

Published: 15-06-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *This study aims to analyze and describe the implementation of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) Type B application in Suko Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. SIPRAJA is a digital public service innovation that makes it easier for the public to access various types of public administration services efficiently through an Android-based application. The focus of the study is Type B services that involve coordination between agencies at the village/sub-district, sub-district, and related service levels. The research method used is descriptive qualitative with data collection through observation, interviews, and documentation. The analysis uses George Edward III's policy implementation theory which assesses implementation through aspects of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results show that the implementation of SIPRAJA Type B in Suko Village has been running well, supported by positive socialization communication, adequate human resources, high commitment of implementers, and a clear bureaucratic structure. However, obstacles are still found such as a decrease in the number of users of certain services, lack of budget, technical constraints on the server, and varying levels of digital literacy in the community. To improve the effectiveness of implementation, it is necessary to increase socialization, user assistance, strengthening resources, and improving technology.*

Keywords: *Implementation; Digital Public Services; SIPRAJA*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan pelaksanaan implementasi aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Tipe B di Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. SIPRAJA merupakan inovasi layanan publik digital yang memudahkan masyarakat mengakses berbagai jenis pelayanan administrasi publik secara efisien melalui aplikasi berbasis Android. Fokus penelitian adalah layanan Tipe B yang melibatkan koordinasi antarinstansi di tingkat desa/kecamatan, kecamatan, hingga dinas terkait. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III yang menilai implementasi lewat aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIPRAJA Tipe B di Desa Suko sudah berjalan dengan baik, didukung oleh komunikasi sosialisasi yang positif, sumber daya manusia yang memadai, komitmen pelaksana yang tinggi, serta struktur birokrasi yang jelas. Namun, masih ditemukan kendala seperti penurunan jumlah pemanfaatan layanan tertentu, kurangnya anggaran, kendala teknis pada server, serta tingkat literasi digital masyarakat yang beragam. Untuk meningkatkan efektivitas implementasi, perlu dilakukan peningkatan sosialisasi, pendampingan pengguna, penguatan sumber daya, dan perbaikan teknologi.

Kata Kunci: Implementasi; Pelayanan Publik Digital; SIPRAJA

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk yang sangat besar serta dihuni oleh masyarakat yang majemuk, terdiri atas berbagai suku bangsa, bahasa daerah, adat istiadat, dan budaya yang beragam. Kondisi kemajemukan ini menimbulkan

tantangan tersendiri dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam hal pemerataan pembangunan, pelayanan publik, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat di berbagai daerah [1]. Untuk merespons kompleksitas penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah pusat menerapkan kebijakan otonomi daerah melalui desentralisasi kewenangan. Kebijakan ini memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahan sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, sekaligus berperan dalam mendukung pencapaian tujuan nasional sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945. Kebijakan ini bertujuan agar pelaksanaan pemerintahan menjadi lebih responsif, efektif, dan sesuai dengan potensi serta karakteristik sosial budaya masyarakat setempat [2]. Kewenangan ini mendorong lahirnya berbagai inovasi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri merupakan komponen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat [3].

Penyelenggara pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh instansi, termasuk pemerintah daerah sebagai pelaksana utama. Keberhasilan pelayanan publik ditentukan oleh beberapa unsur penting, salah satunya adalah peran lembaga atau instansi penyelenggara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran ini memiliki posisi yang sangat strategis karena menjadi tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal, efektif, dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat [4]. Kemampuan tersebut secara langsung akan mencerminkan keberhasilan negara dalam menjalankan fungsinya sebagai institusi yang dibentuk untuk mencapai tujuan fundamentalnya, yaitu menciptakan keadilan sosial, kemakmuran, dan kesejahteraan bagi rakyat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik bukan hanya menjadi tanggung jawab teknis semata, melainkan juga menjadi manifestasi dari komitmen negara dalam mewujudkan cita-cita pendiriannya [5].

Dalam konteks ini, Pemerintah mengambil langkah strategis dengan mengembangkan inovasi berbasis teknologi informasi yang sejalan dengan tuntutan era Society 5.0 dimana sebuah era yang mengintegrasikan kemajuan teknologi digital dengan penyelesaian masalah sosial secara cerdas dan humanistik. Digitalisasi pelayanan menjadi bentuk adaptasi atas perubahan zaman sekaligus upaya konkret untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan [6]. Dalam menghadapi tantangan yang hadir di era Society 5.0, pemerintah Indonesia mengambil langkah proaktif melalui Peraturan Presiden RI Yang Tercantum Dalam No. 95 Tahun 2018 dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai strategi utama dalam mewujudkan transformasi digital di sektor pemerintahan khususnya dalam pelayanan. Dengan memanfaatkan platform digital, proses pelayanan dapat dilaksanakan secara daring, sehingga mampu memangkas birokrasi serta mempercepat waktu pengurusan dokumen dan permohonan layanan. Masyarakat memiliki kemudahan untuk mengajukan permohonan, memantau perkembangan statusnya, serta menerima notifikasi secara online, yang pada akhirnya menghemat waktu dan usaha baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat [7].

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Sidoarjo menjadi langkah konkret dalam menjawab tantangan era Society 5.0. Pemerintah

Kabupaten Sidoarjo merealisasikan strategi ini melalui inovasi layanan digital yang tertuang dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 Mengenai Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Menuju Smart City. Wujud implementasi nyata dari undang-undang tersebut merupakan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Aplikasi SIPRAJA merupakan platform layanan digital terpadu yang dirancang untuk meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan publik. Aplikasi SIPRAJA merupakan bentuk nyata sebuah platform layanan digital terintegrasi yang bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi publik secara lebih ekonomis.

Inovasi ini bukan sekedar bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga mencerminkan implementasi nyata dari prinsip otonomi daerah, yang mendorong pemerintah lokal untuk lebih mandiri dan kreatif dalam memenuhi hak serta kebutuhan masyarakatnya. Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, yang diwujudkan dalam bentuk aplikasi digital berbasis Android [8]. Aplikasi SIPRAJA terkoneksi dengan seluruh kecamatan dan kelurahan di Sidoarjo. Sehingga Masyarakat memanfaatkannya untuk melakukan pelayanan tanpa datang ke instansi yang terkait. Aplikasi ini dapat diunduh melalui platform Play Store serta dapat diakses melalui portal resmi Kabupaten Sidoarjo, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi secara daring melalui (<https://SIPRAJA.sidoarjokab.go.id/>). SIPRAJA dapat digunakan melalui perangkat smartphone maupun laptop. Langkah awal masuk ke laman menu aplikasi tersebut. Selanjutnya adalah melakukan pembuatan akun SIPRAJA dengan tekan daftar pada bagian pojok kanan atas. Setelah itu akan muncul tampilan data pemohon yang harus dilengkapi. Berikut adalah tampilan isi data pemohon yang harus dilengkapi untuk pendaftaran akun:



The image shows a registration form for SIPRAJA. The form is titled 'SIPRAJA' and has a blue header. It contains several input fields for personal and contact information. The fields are arranged in two columns. The left column includes fields for NIK, Nomor HP, Nama, Tanggal Lahir, and No. Telepon/WA. The right column includes fields for Email, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Agama, Status Pernikahan, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir, and Kecamatan. There are also dropdown menus for Kecamatan and Kabupaten. The form is designed to collect user data for account registration.

Gambar 1. Pendaftaran Akun di SIPRAJA

Sumber: SIPRAJA (2025)

Pada Gambar 1. menunjukkan tampilan isi dokumen yang harus dilengkapi untuk pendaftaran akun melalui website SIPRAJA. Setelah melakukan pendataran akun, dilanjutkan dengan menunggu proses pengaktifasian akun oleh pihak operator SIPRAJA. Aktivasi dilakukan dengan cara mengisi data secara lengkap sesuai dengan informasi yang ditampilkan pada gambar. Aktivasi akun hanya dapat dilakukan apabila seluruh data yang dimasukkan benar, khususnya alamat email dan nomor telepon. Email yang digunakan wajib aktif karena sistem akan mengirimkan tautan verifikasi ke alamat tersebut. Verifikasi ini berfungsi untuk memastikan identitas pengguna secara sah. Verifikasi data dan aktivasi

akun hanya dapat dilakukan oleh operator desa. Setelah proses verifikasi selesai dan akun diaktifkan oleh operator desa, pengguna dapat langsung memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia. Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) memiliki berbagai keunggulan, salah satunya adalah kemudahan bagi masyarakat untuk mencetak sendiri dokumen administrasi yang sudah ditandatangani secara elektronik oleh camat atau kepala desa/lurah. Selain itu, warga juga bisa memantau secara real-time proses pengurusan surat melalui fitur pelacakan dokumen yang tersedia dalam aplikasi. Informasi mengenai posisi dokumen dapat diakses hanya dengan menggunakan ponsel, dan jika surat telah ditandatangani secara elektronik, sistem secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada pemohon melalui pesan elektronik dan email dari SIPRAJA. Setelah menerima pemberitahuan tersebut, pemohon dapat mencetak surat secara mandiri dari rumah tanpa harus datang ke kantor desa atau kecamatan [9].

Selain dapat diakses secara mandiri dari rumah, pelayanan melalui sistem SIPRAJA juga dapat dilakukan secara langsung di kantor pemerintahan desa dengan pendampingan dari operator desa yang telah ditugaskan. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat lanjut usia atau warga yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital, sehingga mereka tetap dapat memperoleh pelayanan administrasi dengan baik melalui bantuan petugas desa. Sementara itu, bagi masyarakat dari kalangan milenial dan warga yang memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi, layanan SIPRAJA dapat diakses secara mandiri melalui telepon genggam kapan saja dan di mana saja sesuai dengan alur dan tata cara pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya. Berikut adalah tabel kategori utama dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA):

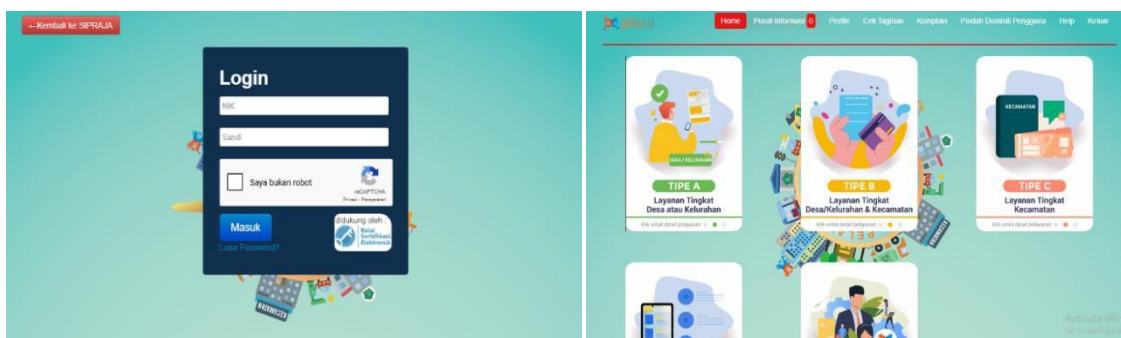
Tabel 1. Empat Kategori Utama Dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Tipe Pelayanan	Tingkat Pengelolaan	Jenis Pelayanan
A	Tingkat Desa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan kelahiran 2. Surat keterangan kematian 3. Surat keterangan tidak mampu 4. Surat keterangan biodata penduduk 5. Surat keterangan umum desa 6. Surat keterangan domisili usaha 7. Surat permohonan keperluan di KUA
Tipe B	Desa/Kelurahan → Kecamatan → Dinas Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar pembuatan SKCK 2. Surat pengantar pembuatan KTP 3. Surat pengantar kartu keluarga 4. Surat keterangan pindah domisili 5. Surat keterangan umum (oleh kecamatan) 6. Surat keterangan tidak mampu (oleh kecamatan)
C	Kecamatan dan Dinas Teknis Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 2. Kartu Pencari Kerja (AK-I) 3. Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) 7. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

Tipe	Unit Pelaksana Teknis	1. Pemeriksaan/pengecekan data
D	(UPT) Instansi Terkait	2. Validasi dokumen 4. Proses administratif teknis lainnya

Sumber: SIPRAJA (2025)

Berdasarkan Tabel 1. pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat tipe utama yang masing-masing memiliki karakteristik tersendiri, di mana setiap tipe menunjukkan perbedaan dalam pendekatan pengelolaan yang diterapkan. Tingkat pengelolaan disesuaikan dengan kompleksitas serta kebutuhan dari masing-masing jenis pelayanan. Layanan tipe A meliputi berbagai jenis surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan tipe ini juga selesai pada Tingkat Desa. Lalu layanan tipe B di aplikasi SIPRAJA adalah pelayanan yang dikerjakan dari tingkat desa/kelurahan sampai kecamatan dan dinas terkait. Layanan tipe C dalam aplikasi SIPRAJA merupakan layanan administratif yang dikerjakan secara langsung pada tingkat kecamatan dan melibatkan dinas teknis terkait. Layanan tipe D yang tersedia dalam aplikasi SIPRAJA merupakan bentuk pelayanan publik yang kendalinya berada di bawah tanggung jawab Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari instansi terkait. Ini bertujuan agar mencapai kesuksesan dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik bagi masyarakat. Penelitian ini difokuskan untuk menelaah layanan Tipe B dalam aplikasi SIPRAJA, sebuah layanan administrasi publik berbasis digital di Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada layanan Tipe B dalam aplikasi SIPRAJA karena memiliki lingkup lebih luas, melibatkan koordinasi antarinstansi dari desa sampai dinas, serta mencakup layanan administratif yang paling sering diajukan oleh masyarakat. Dengan kerumitan dan dampaknya yang besar terhadap kepuasan publik, Tipe B dipandang sebagai tolok ukur penting untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelaksanaan pelayanan digital di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini juga sejalan dengan dasar hukum yang tertera dalam Surat Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 188/141/404.1.1.3/2021 menjelaskan bahwa Jenis Pelayanan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), yang mengatur klasifikasi layanan menjadi Tipe A, B, C, dan D. Dalam SK tersebut, Tipe B didefinisikan sebagai layanan administrasi yang prosesnya melibatkan desa/kelurahan, kecamatan, hingga dinas terkait, sehingga membutuhkan koordinasi dan integrasi sistem yang lebih kompleks. Oleh sebab itu, penelitian ini melihat Tipe B sebagai kategori yang strategis, karena keberhasilan implementasinya dapat menjadi indikator kualitas manajemen pelayanan publik berbasis digital serta tahap keterpaduan birokrasi di Kabupaten Sidoarjo. Adapun berikut disajikan tampilan aplikasi, mulai dari proses login hingga pemilihan jenis layanan, yang merepresentasikan alur akses awal masyarakat dalam menggunakan sistem tersebut:



Gambar 2. Menu Masuk akun
Sumber: SIPRAJA (2025)

Pada Gambar 2. pertama, jika akun pemohon sudah diaktivasi oleh operator desa bisa langsung masuk dengan mengisi username dan password, dimana pemohon dapat mengakses sistem dengan menggunakan akun yang sebelumnya telah diaktifkan oleh operator desa. Selanjutnya, pemohon perlu mencentang kotak verifikasi untuk memastikan bahwa login dilakukan oleh manusia, bukan robot. Setelah itu, klik tombol "Masuk" untuk diarahkan langsung ke halaman utama aplikasi SIPRAJA yang menampilkan berbagai pilihan layanan yang tersedia. Kedua, setelah masuk ke laman web yang menampilkan berbagai pilihan layanan yang tersedia pada laman tersebut merupakan laman jika pemohon sudah masuk ke dalam akunnya pada Aplikasi SIPRAJA. Selaras dengan topik utama dalam penelitian ini, yang terfokus pada tipe B akan muncul beberapa permohonan pembuatan surat. Setelah itu akan masuk ke laman yang menunjukkan beberapa permohonan pembuatan surat yang tersedia pada pelayanan tipe B Aplikasi SIPRAJA, pengguna dapat memilih berbagai jenis layanan administratif yang tersedia di tingkat desa/kelurahan hingga kecamatan. Beberapa layanan yang terlihat pada menu tersebut antara lain: Surat Permohonan KK, Surat Permohonan KTP, Surat Permohonan Pindah, Surat Izin Keramaian, SK Tidak Mampu Kecamatan, Surat Keterangan Umum Kecamatan, Waris, dan Waarmeking. Akan tetapi, ada beberapa layanan administrasi yang sebelumnya termasuk kategori tipe B kini tidak lagi menggunakan kebijakan SIPRAJA. Contohnya, untuk pembuatan surat pengantar KTP atau surat permohonan KK, masyarakat kini dapat memanfaatkan aplikasi Pelayanan Online Terpadu (Plavon) yang dikelola secara terpisah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, tersedia pula pilihan lain bagi masyarakat, yaitu dengan mengurus langsung di Mall Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo yang berlokasi di Kawasan Lingkar Timur, sebagai pusat layanan terpadu administrasi kependudukan. Kehadiran tersebut memberikan jalur alternatif yang lebih spesifik bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, sehingga fitur pelayanan Tipe B di SIPRAJA yang berkaitan dengan pembuatan KTP dan KK menjadi kurang termanfaatkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi fitur Tipe B dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan tidak berjalan secara optimal, karena sebagian fungsinya telah dialihkan kepada sistem digital lain yang lebih terintegrasi dengan kewenangan Dispendukcapil. Berikut jumlah banyaknya layanan Tipe B yang sudah berhasil di terbitkan oleh operator SIPRAJA Desa Suko:

Tabel 2. Data Layanan Tipe B Dalam Aplikasi SIPRAJA Desa Suko Kecamatan Sidoarjo

Jenis Pelayanan	Tahun		
	2022	2023	2024
Surat Pengantar KTP	19	13	14
Surat Permohonan KK	26	15	6
Surat Keterangan Domisili Pindah Luar	50	60	7
Surat Keterangan Pindah Domisili Usaha	299	244	89
Surat Keterangan Umum	119	146	126
Surat Keterangan Tidak Mampu	85	81	51
Surat Ijin Keramaian	0	0	0
TOTAL	598	559	293

Sumber: Hasil Pemerintah Desa Suko (2025)

Berdasarkan Tabel 2. pada pelayanan yang diberikan Tipe B tahun 2022 – 2024 meliputi Surat Pengantar KTP, Surat Permohonan Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Domisili Pindah Luar, Surat Keterangan Pindah Domisili Usaha, Surat Keterangan Umum, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan Surat Izin Keramaian. Terdapat beberapa perubahan pada setiap jenis pelayanan seperti pertama, pelayanan surat keterangan pindah domisili mengalami penurunan 55 permohonan dari 299 ke 244 pada tahun 2022 – 2023, kemudian pada tahun 2024 mengalami penurunan drastis sebesar 155 permohonan dari 244 ke 89 pada tahun 2023 – 2024. Kedua, Surat Keterangan Tidak Mampu mengalami penurunan bertahap dari 85 permohonan pada tahun 2022 menjadi 51 pada tahun 2024. Ketiga, Surat Keterangan Domisili Pindah Luar mengalami penurunan drastis pada tahun 2023 – 2024 dari 60 permohonan ke 7 permohonan. Secara umum, tren layanan Tipe B dalam aplikasi SIPRAJA menunjukkan adanya penurunan jumlah permohonan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti menurunnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan tertentu karena pada tahun 2022 masa transisi dibukanya kembali pelayanan tatap muka sehingga pada tahun selanjutnya juga menurun drastis. Selanjutnya, untuk beberapa layanan Tipe B pada SIPRAJA, saat ini proses kebijakannya telah dialihkan melalui sistem aplikasi lain yang telah ditetapkan oleh instansi terkait. Berdasarkan pelayanan SIPRAJA, diketahui bahwa jenis layanan tipe B yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi berupa penerbitan surat keterangan domisili, baik untuk keperluan perpindahan tempat tinggal maupun untuk kebutuhan pendirian usaha, diikuti oleh surat keterangan umum dan surat keterangan tidak mampu. Tingginya angka penggunaan pada layanan surat keterangan tidak mampu disebabkan oleh mekanisme alur layanan yang langsung terintegrasi dengan Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo, sebagai instansi teknis yang memiliki otoritas dalam melakukan verifikasi dan validasi terhadap data pemohon. Hal ini tentu memberikan kemudahan tersendiri bagi masyarakat karena proses dapat berjalan lebih cepat dan tidak memerlukan prosedur berbelit.

Sebaliknya, layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) kini tidak lagi didominasi melalui platform SIPRAJA, karena telah difasilitasi oleh aplikasi Pelayanan Online Terpadu (Plavon) yang merupakan inovasi layanan digital terpisah dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, masyarakat juga memiliki opsi lain yaitu dengan datang langsung ke Mall Pelayanan Publik (MPP) yang berlokasi di kawasan Lingkar Timur, Kabupaten Sidoarjo, yang menyediakan pelayanan terpadu satu pintu untuk berbagai jenis administrasi publik. Model pelayanan seperti ini menggambarkan adanya pergeseran perilaku masyarakat dalam memilih kanal layanan, dari sistem terpadu lokal (seperti SIPRAJA) menuju aplikasi khusus dan pusat layanan fisik yang lebih terintegrasi. Adapun untuk layanan surat izin keramaian, angka pemanfaatannya relatif masih rendah, dikarenakan fitur layanan ini baru ditambahkan ke dalam sistem SIPRAJA pada tahun 2023.

Dapat dijelaskan bahwa aplikasi SIPRAJA Tipe B masih menghadapi beberapa permasalahan. Pertama, fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi SIPRAJA tipe B masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini terlihat dari adanya proses pengalihan ketika masyarakat mengajukan suatu layanan, di mana permohonan tersebut kemudian diarahkan ke inovasi layanan lain di luar SIPRAJA. Kondisi ini mengharuskan masyarakat untuk mengulangi proses pengisian data dari awal, yang pada akhirnya dapat menimbulkan tumpang tindih serta kebingungan dalam pelayanannya, khususnya bagi kalangan masyarakat awam yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi pelayanan digital. Yang kedua, Ketidakterpaduan sistem ini mencerminkan masih adanya tantangan dalam integrasi layanan serta kebutuhan akan peningkatan literasi digital dan pendampingan pengguna, agar implementasi e-government dapat berjalan lebih efektif dan inklusif di semua lapisan masyarakat. Yang ketiga, hambatan teknis pada sistem, salah satu permasalahan mendasar yang sering dijumpai dalam implementasi aplikasi SIPRAJA adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat, yang menjadi hambatan signifikan dalam meningkatkan pemanfaatan layanan digital tersebut. Kelompok masyarakat tertentu, seperti lansia atau mereka yang memiliki latar belakang pendidikan rendah, kerap mengalami kesulitan dalam mengakses, memahami, serta mengoperasikan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi SIPRAJA, bahkan ada yang tidak mengetahui bahwa layanan administrasi publik kini tersedia dengan daring. Keterbatasan ini menyatakan pentingnya edukasi digital berkelanjutan melalui sosialisasi, pelatihan teknis, dan pendampingan, supaya seluruh lapisan masyarakat mampu menyesuaikan dengan sistem pelayanan digital. Ke empat yaitu kapasitas server yang terbatas sering kali menghalangi kelancaran akses dan pemrosesan data, terutama saat terjadi kenaikan pengguna. Ke lima, penggunaan tanda tangan elektronik (TTD elektronik) juga kerap mengalami gangguan teknis atau error, sehingga memperlambat suatu proses administrasi yang seharusnya terlaksana lebih efisien.

Program ini diharapkan mampu mencerminkan keikutsertaan aktif negara dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakatnya secara digital dan dimana saja. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III sebagai dasar analisis untuk menelaah pelaksanaan program pelayanan digital berbasis aplikasi di Kabupaten Sidoarjo. Pemilihan teori tersebut pada dasarnya memiliki tujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan yang telah ditetapkan benar-benar terlaksana secara efektif di lapangan. Teori George Edward III dipandang relevan karena mengkaji implementasi kebijakan melalui empat dimensi utama, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, yang secara menyeluruh dapat digunakan untuk memahami dinamika pelaksanaan kebijakan publik dalam konteks ini. Permasalahan

implementasi aplikasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo juga ditemukan pada beberapa penelitian terdahulu. Pada penelitian yang dilakukan oleh Amelia Nur Saffana, Isnaini Rodiyah, 2025 berjudul "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo" mengungkap sejumlah temuan penting. Pada indikator sumber daya, mereka merekomendasikan penambahan jumlah staf di Pemerintah Desa Gempolsari untuk meningkatkan efektivitas layanan aplikasi. Di sisi lain, pada indikator struktur birokrasi, ditemukan perlunya evaluasi terhadap alur verifikasi dokumen antara desa dan kecamatan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan alur kerja yang lebih terorganisir serta menghindari tumpang tindih tanggung jawab [10].

Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh Veny Alfi Aprilia, Hendra Sukmana, 2023 dengan judul "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo" mengungkapkan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Desa Banjarbendo terkait penggunaan layanan melalui aplikasi SIPRAJA. Kondisi ini menyebabkan rendahnya tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap sistem pelayanan digital tersebut. Selain itu, terbatasnya dukungan sumber daya finansial menjadi hambatan, karena pelaksanaan SiPraja belum pernah dianggarkan dalam perencanaan keuangan desa [11].

Adapun sejalan penelitian dari Silviya Eriana Putri, Tri Yulianti, Adi Soesiantoro, 2022 berjudul "Implementasi Sipandu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung" juga terdapat berbagai masalah pada beberapa indikator, contohnya pada indikator komunikasi ditemukan di lapangan seperti halnya sosialisasi yang kurang maksimal, sumber daya, yaitu belum menyediakan tanda tangan digital dan keterbatasan dana serta SDA dalam memahami IT [9]. Dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan yang masih sering muncul dalam pelaksanaan program aplikasi SIPRAJA, khususnya pada tipe B, menjelaskan bahwa adanya gap antara tujuan aplikasi SIPRAJA sebagai sistem pelayanan publik berbasis digital yang cepat, transparan, dan mudah diakses dengan kondisi nyata di lapangan yang masih menghadapi kendala. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai implementasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Tipe B di Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif ini memakai proses induktif, di mana objek yang diaminati bersifat alami. Hasil yang didapat merupakan fakta-fakta yang dijumpai secara langsung di lapangan. Menurut beberapa ilmuan seperti Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam (Moleong 2015:4) menyampaikan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diperhatikan [12]. Lokasi penelitian yakni di Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Lokasi tersebut dipilih karena terdapat indikasi permasalahan yang berkaitan dengan topik penelitian. Adapun fokus penelitian ini berkaitan dengan Implementasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Tipe B

Di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi langsung dilapangan, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, menggunakan teknik purposive sampling yaitu metode yang digunakan untuk menentukan informan. Dalam proses pemilihannya dilakukan berdasarkan musyawarah, dan menurut Sugiyono teknik ini disebut purposive sampling [13]. Informan yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna SIPRAJA Desa Suko dan perangkat Desa Suko yaitu selaku kaur TU dan umum. Teknik analisis data, pada data yang diperoleh dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang diikuti dalam Sugiyono (2017), yang terdiri dari empat tahapan utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi [14]. 1) Pengumpulan data ialah menghimpun berbagai informasi dari lapangan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam terkait fenomena yang diteliti. Selanjutnya, 2) Reduksi data dilakukan melalui proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, serta transformasi data mentah dari catatan lapangan, 3) Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang telah dipilih agar lebih mudah dipahami, ditarik kesimpulan, dan dijadikan dasar pengambilan keputusan. Terakhir, 4) Penarikan kesimpulan yaitu menafsirkan makna dari temuan, mencatat karakteristik, memberi penjelasan, mencari keterkaitan antar elemen, hingga merumuskan hubungan sebab-akibat serta proposisi yang relevan [15].

Hasil dan Pembahasan

Secara garis besar, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Tipe B di Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Kajian ini didasarkan pada hasil observasi dan wawancara yang dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan dari George Edward III. Menurutnya, keberhasilan suatu implementasi program dapat ditinjau melalui empat aspek utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi.

Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi dari seorang komunikator kepada komunikan melalui media tertentu, dengan tujuan agar pesan dapat dipahami serta memberikan pengaruh tertentu. Komunikasi bukan sekadar penyampaian pesan, tetapi juga menghasilkan pemahaman bersama [16]. Dalam pelaksanaan suatu kebijakan, para pelaksana perlu memahami dengan jelas tugas yang harus mereka lakukan. Pemahaman tersebut hanya dapat tercapai apabila terdapat komunikasi yang efektif [17]. Di Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, pemerintah desa sudah melaksanakan sosialisasi terkait Aplikasi SIPRAJA dengan cara melakukan penyuluhan kepada ibu-ibu PKK, RT, RW, dan Masyarakat setempat. Sosialisasi ini bertujuan agar masyarakat memahami proses pemakaian aplikasi tersebut guna mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Meski demikian, peran serta RT dan RW sebagai penggerak sosialisasi ke masyarakat masih harus ditingkatkan kembali agar informasi dapat tersampaikan lebih menyeluruh dan tepat sasaran.



Gambar 3. Sosialisasi Aplikasi SIPRAJA Desa Suko
Sumber: Dokumentasi Perangkat Desa Suko (2021)

Ditambahkan dalam pernyataan dari Kelurahan Desa Suko, sebagaimana yang di sampaikan oleh Ibu Rani Hastari selaku Kaur Tata Usaha dan Umum tentang Komunikasi di Desa suko :

“untuk Sosialisasi aplikasi SIPRAJA ini, kita sudah berkoordinasi melalui ibu-ibu PKK, RT, dan RW. Tetapi masih ada masyarakat desa Suko yang masih merasa kesulitan dalam mengamplifikasi SIPRAJA. Banyak masyarakat yang datang ke kelurahan untuk membantu mengaplikasikan SIPRAJA ini dek.” (wawancara 03 September 2025)

Ditambahkan dalam pernyataan dari Kelurahan Desa Suko, sebagaimana yang di sampaikan oleh Bapak Sugeng selaku ketua BPD Desa Suko tentang Komunikasi di Desa Suko :

“untuk sosialisasi terkait SIPRAJA masih ada, dan sangat membantu masyarakat dalam pengurusan surat. Namun kendala ini masih ada karena tidak semua masyarakat paham dengan aplikasi SIPRAJA, Oleh karena itu ada pendampingan dari perangkat desa untuk memandu untuk pengaplikasian Aplikasi SIPRAJA.” (03 September 2025)

Ditambahkan dalam pernyataan dari Bapak Edy Purwanto selaku Ketua RT 21 Desa Suko:

“untuk sosialisasi Aplikasi SIPRAJA dulu memang sudah pernah ada, akan tetapi untuk sosialisasi berkelanjutan masih belum diselenggarakan lagi. Jadi biasanya orang yang mau mengurus berkas-berkas langsung datang kebalai desa.” (wawancara 03 September 2025)

Dapat disimpulkan oleh peneliti, Komunikasi dalam pelaksanaan sosialisasi Aplikasi SIPRAJA di Desa Suko dilakukan sebagai proses penyampaian informasi antara pemerintah desa dan masyarakat secara dua arah, baik secara langsung (tatap muka) maupun daring, sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik dan memperoleh respons dari masyarakat. Bentuk komunikasi yang dilakukan secara langsung melalui pertemuan warga, forum kemasyarakatan, serta kegiatan yang melibatkan ibu-ibu PKK, perangkat RT dan RW, dan masyarakat umum. Di sisi lain, komunikasi secara online dilakukan dengan menyampaikan informasi melalui media digital seperti grup WhatsApp warga dan media informasi desa. Sosialisasi dilakukan dengan cara memperkenalkan

Aplikasi SIPRAJA, menjelaskan tujuan, manfaat, serta jenis layanan yang tersedia agar masyarakat mengetahui adanya inovasi pelayanan publik berbasis digital. Selanjutnya, edukasi diberikan secara praktis dan aplikatif melalui penjelasan langkah-langkah dalam pemakaian aplikasi, pendampingan langsung, hingga simulasi pemakaian SIPRAJA, baik melalui telepon genggam mandiri maupun dengan bantuan operator desa di kantor desa. Melalui proses komunikasi, sosialisasi, dan edukasi tersebut, masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan Aplikasi SIPRAJA, tetapi juga mengerti cara penggunaannya sehingga dapat memanfaatkan layanan publik dengan lebih mudah, cepat, dan efisien sesuai dengan kebutuhan setiap kelompok masyarakat.

Namun, meskipun sosialisasi sudah berjalan, masih terdapat kendala karena sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengaplikasikan SIPRAJA, sehingga masih ada yang datang langsung ke Kelurahan untuk mendapatkan bantuan pengaplikasian. Peran RT dan RW sebagai penggerak sosialisasi dinilai masih harus ditingkatkan kembali, terutama dalam sosialisasi berkelanjutan agar informasi dapat tersalurkan secara menyeluruh dan tepat sasaran. Pendampingan dari perangkat desa juga masih diperlukan untuk memandu masyarakat yang belum mengerti sepenuhnya aplikasi ini. Dengan demikian, komunikasi melalui sosialisasi di Desa Suko berjalan positif, namun masih menghadapi tantangan dalam hal kesinambungan, dan efektivitas penyampaian masyarakat dapat mengaplikasikan SIPRAJA dengan lancar.

Dari hasil penelitian dilapangan, terdapat persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Veny Alfi Aprilia, Hendra Sukmana (2023), dengan judul "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo" menyebutkan bahwa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Desa Banjarbendo terkait penggunaan layanan melalui aplikasi SIPRAJA. Kurangnya sosialisasi ini juga terjadi pada Desa Suko dimana komunikasi menjadi pelaksanaan suatu kebijakan, para pelaksana perlu memahami dengan jelas tugas yang harus mereka lakukan. Sesuai dengan teori Cook & Hunsaker (2007) menyatakan bahwa komunikasi bertujuan untuk meningkatkan koordinasi, berbagi informasi, dan memenuhi kebutuhan sosial dalam organisasi. Komunikasi yang efektif dan efisien dalam organisasi akan mendukung pencapaian tujuan bersama, termasuk dalam pelaksanaan kebijakan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kualitas komunikasi antara pelaksana kebijakan dan masyarakat sasaran.

Sumber Daya

Sumber daya adalah faktor penting yang sangat memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Menurut Teori George Edward III indikator sumber daya meliputi sumber daya manusia, anggaran, peralatan, dan kewenangan yang memadai untuk menjalankan tugas implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia diantaranya yaitu tenaga pelaksana yang memiliki kemampuan dan jumlah yang cukup, informasi yang jelas dan relevan, kewenangan dalam mengambil keputusan. Kemudian sumber daya juga mencakup sarana dan prasarana yaitu antara lain fasilitas pendukung seperti gedung, peralatan, dan perlengkapan lainnya. Ketersediaan dan pemanfaatan sumber daya tersebut menjadi kunci utama agar kebijakan dapat berjalan

dengan baik. Kemudian sumber daya juga mencakup sumber daya anggaran yang dimana dilakukan untuk dana operasional. Pada program Sipraja sumber daya manusia pada jumlah staff yang tergabung. Apabila sumber daya tidak tersedia dalam jumlah yang cukup, maka meskipun instruksi kebijakan jelas dan komunikasi berjalan dengan baik, pelaksanaannya tidak akan efektif. Oleh karena itu, keberadaan aparatur yang kompeten dengan jumlah yang memadai, dukungan anggaran yang mencukupi, serta fasilitas penunjang yang lengkap menjadi faktor penting agar kebijakan dapat dilaksanakan secara optimal dan mencapai tujuan yang diharapkan. Namun demikian, di Desa Suko terdapat kendala pada beberapa aspek sumber daya tersebut yang berdampak pada efektivitas implementasi aplikasi SIPRAJA Tipe B. Oleh karena itu, pemenuhan dan pemanfaatan sumber daya yang optimal menjadi suatu keharusan agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Di tambahkan oleh pernyataan dari Kelurahan Desa Suko, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Rani selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Desa Suko:

“di Desa Suko sendiri hanya ada 1, yaitu aku sendiri. Kalau untuk staff lainnya hanya untuk menjelaskan pelayanan yang datang dan membantu mengarahkan, mendaftarkan aplikasi SIPRAJA. Kalau untuk operatornya sendiri hanya 1, Kalau untuk menjelaskan dan mengarahkan semua perangkat juga bisa. Di Desa Suko sendiri memiliki kebijakan yang mana hanya menyediakan 1 staff saja yang menjadikan operator dari Aplikasi SIPRAJA. Dikarenakan Aplikasi SIPRAJA ada prassphrase nya dan tidak sembarangan orang bisa mengoperasikan aplikasi ini, takutnya disalah gunakan oleh staff lainnya.”

Di tambahkan oleh pernyataan dari kelurahan Desa Suko, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Sugeng selaku Ketua BPD Desa Suko:

“jadi mbk untuk semua program yang ada di Desa Suko itu memiliki operatornya masing-masing, seperti SIPRAJA, SISKUDES, PLAVON semua itu ada operatornya sendiri. Terus terkait operator SIPRAJA hanya 1 saja itu karena memang kebijakan dari Kepala Desa Suko sendiri.”

Pada program SIPRAJA, khususnya tipe B di Desa Suko, sumber daya manusia sudah memadai dengan adanya kebijakan desa yang menetapkan hanya satu staff sebagai operator aplikasi SIPRAJA. Operator tersebut yang bertanggung jawab penuh dalam mengoperasikan aplikasi yang dilengkapi dengan passphrase khusus untuk mencegah penyalagunaan oleh staff lainnya. Selain itu, staff lain berperan membantu menjelaskan pelayanan dengan mengarahkan masyarakat dalam pengguna aplikasi.

Di tambahkan oleh pernyataan dari Kelurahan Desa Suko, sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Rani selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Desa Suko :

“untuk Fasilitasnya sendiri dek, sudah memadai. Pada saat berlangsungnya Aplikasi SIPRAJA, kelurahan memberikan fasilitas seperti HP, Komputer, Wifi, Printer, dll. Namun dalam pelaksanaan administrasi melalui aplikasi SIPRAJA khususnya SIPRAJA tipe B, terdapat kendala seperti servernya lemot, trobel secara tiba-tiba yang mebat tidak bisa memberikan tanda tangan, tetapi selama servernya oke-oke aja sih yah aman.”

“untuk sumber daya anggaran sendiri, di Desa Suko tidak ada anggarannya dek, untuk SIPRAJA apalagi SIPRAJA Tipe B, Tetapi dulu pas awal-awal aplikasi SIPRAJA ya ada anggarannya untuk sosialisasi, Sekitar 2020 2021 akan tetapi untuk 2022 sampai sekarang tidak ada lagi anggaran sejak itu. Adanya saya meluncur langsung dalam sosialisasi RT, RW, Ibu PPK. Yah tinggal berjalan aja sudah”

Sumber daya merupakan faktor utama yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, termasuk dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA Tipe B di Desa Suko. Indikator sumber daya menurut Teori George Edward III meliputi manusia, anggaran, peralatan, dan kewenangan yang memadai. Di Desa Suko, dari aspek sumber daya manusia sudah cukup memadai dengan diterapkannya kebijakan desa yang menetapkan hanya satu staff sebagai operator resmi aplikasi SIPRAJA. Operator ini memiliki kewenangan khusus dengan pengaman passphrase agar pengoperasian aplikasi tidak disalahgunakan oleh staff lain, sedangkan staff lain dapat membantu memberikan penjelasan dan arahan kepada masyarakat.

Fasilitas pendukung berupa komputer, ponsel, jaringan Wi-Fi, printer, dan ruang pelayanan juga telah tersedia memadai sehingga mendukung kelancaran pelaksanaan administrasi aplikasi SIPRAJA, khususnya tipe B. Namun demikian, terdapat kendala yang cukup signifikan dalam hal anggaran pendukung pelaksanaan aplikasi SIPRAJA. Mulai tahun 2022, tidak ada lagi alokasi anggaran khusus dari desa untuk kegiatan SIPRAJA, sehingga penerapan sosialisasi dan pengoperasian aplikasi lebih berjalan secara mandiri dan terbatas anggaran. Meski seperti itu, pihak desa tetap berusaha melanjutkan kegiatan sosialisasi melalui RT, RW, dan organisasi masyarakat seperti PKK demi menjaga perkembangan program. Oleh karena itu, optimalisasi pencapaian sumber daya, khususnya dari aspek anggaran, sangat diperlukan supaya implementasi kebijakan aplikasi SIPRAJA di Desa Suko dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Dari hasil penelitian dilapangan, terdapat persamaan dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian yang dilakukan oleh Amelia Nur Saffana, Isnaini Rodiyah, 2025 berjudul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo” mengungkap sejumlah temuan penting. Pada indikator

sumber daya, mereka merekomendasikan penambahan jumlah staf di Pemerintah Desa Gempolsari untuk meningkatkan efektivitas layanan aplikasi. Keterbatasan Sumber daya manusia ini juga terjadi pada desa suko dimana sumber daya menjadi kebutuhan mendesak agar implementasi aplikasi SIPRAJA dapat berjalan lebih optimal dan berkesinambungan.

Sesuai dengan Teori George Edward III yaitu menyatakan bahwa sumber daya ialah faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Karena pada sumber daya ini mencakup tenaga kerja yang kompeten dan cukup jumlahnya, informasi yang relevan, kewenangan untuk pengambilan keputusan, serta fasilitas pendukung seperti gedung dan peralatan. Tanpa sumber daya yang memadai, meskipun komunikasi dan instruksi sudah jelas, pelaksanaan kebijakan tidak akan efektif. Oleh karena itu,

pemenuhan dan pengelolaan sumber daya secara optimal sangat penting untuk mencapai tujuan kebijakan secara maksimal.

Disposisi

Disposisi adalah salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Disposisi mengacu pada sikap, kemauan, dan kecenderungan para pelaksanaan kebijakan dalam melaksanakan kebijakan tersebut secara bersungguh-sungguh sehingga tujuan kebijakan dapat terwujud. Dalam konteks implementasi aplikasi SIPRAJA di Desa Suko mengacu pada sikap, respons, dan komitmen para pelaksana (perangkat desa dan operator aplikasi) dalam menjalankan program tersebut. Disposisi pelaksana SIPRAJA di desa Suko sudah tergolong dengan baik. Para aparat desa melaksanakan tugasnya secara optimal dengan sikap ramah dan penuh tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Mereka juga aktif dalam membantu warga yang belum memahami atau mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA, termasuk memberikan arahan dan pendampingan langsung selama proses pelayanan. Dengan adanya pemahaman yang baik terhadap tugas disertai kemampuan teknis maupun profesional yang mendukung, pelaksana kebijakan akan lebih mampu menerapkan kebijakan tersebut secara optimal, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan harapan.

Berdasarkan pernyataan dari kelurahan Desa Suko, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Rani selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Desa Suko :

“ pelaksanaan program SIPRAJA Tipe B ini hanya digaji pada yaitu tahun 2020-2021 dengan upah 300 ribu saja yaitu untuk sosialisasi-sosialisasi SIPRAJA dek yaitu ke RT, RW dan ibu-ibu pkk, setelah itu pada tahun 2022 sampai saat ini tidak ada lagi dek. Jadi pelaksanaan program ini didukung penuh oleh Desa Suko dengan memfasilitasi juga sebuah HandPhone yang digunakan untuk SIPRAJA khususnya Tipe B. karena pada tahun 2021 APBDes nya banyak digunakan yang lain jadi saya rasa aplikasi itu jalan dan saya pun juga menggratiskan, yang penting warga saya bisa, mampu, dan bisa jalan disaat desa desa lain belum pakai SIPRAJA, warga Desa Suko ya sudah jalan SIPRAJA khususnya Tipe B.” (wawancara 03 September 2025)

Operator SIPRAJA ditugaskan untuk online secara intensif walaupun diluar jam kerja mereka. Meskipun ada warga yang masih enggan melakukan pelayanan online tetapi memilih untuk pelayanan offline. Perangkat desa terus melakukan sosialisasi dan pendampingan agar Masyarakat dapat beradaptasi dengan metode baru ini.

Berdasarkan pembahasan pada aspek disposisi, dapat disimpulkan bahwa implementasi Program SIPRAJA Tipe B di Desa Suko telah berjalan dengan baik dan didukung oleh sikap serta komitmen positif dari para pelaksana kebijakan. Perangkat desa dan operator SIPRAJA menunjukkan kemauan yang kuat, rasa tanggung jawab, serta orientasi pelayanan kepada masyarakat, yang tercermin dari pelayanan yang ramah, responsif, dan kesediaan memberikan pendampingan langsung kepada warga yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Meskipun terdapat keterbatasan berupa tidak adanya insentif sejak tahun 2022 dan terbatasnya anggaran desa, hal tersebut tidak

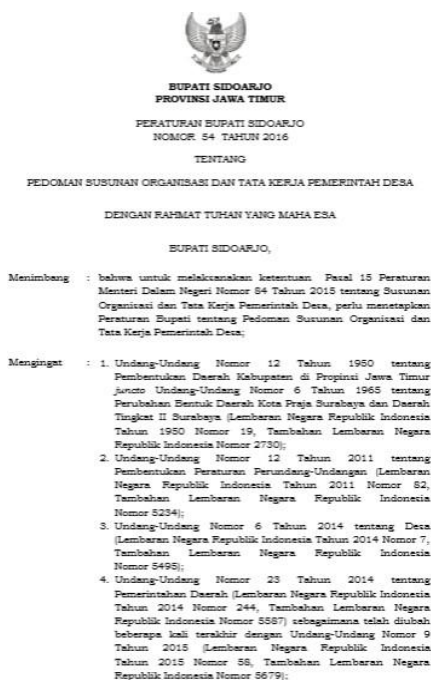
menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan program. Komitmen pemerintah desa tetap ditunjukkan melalui penyediaan fasilitas pendukung, seperti perangkat handphone khusus untuk operasional SIPRAJA, serta pelaksanaan sosialisasi dan edukasi yang terus dilakukan kepada masyarakat. Dengan sikap pelaksana yang baik, implementasi SIPRAJA Tipe B mampu berjalan secara berkelanjutan dan memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan akses dan efisiensi pelayanan publik, meskipun masih dihadapkan pada tantangan yaitu adaptasi masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital dan pilihan sebagian warga yang masih memilih pelayanan secara langsung datang ke kelurahan.

Dari hasil penelitian dilapangan, terdapat persamaan dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian yang dilakukan oleh Amelia Nur Saffana, Isnaini Rodiyah, 2025 berjudul "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo" mengungkap sejumlah temuan penting. Yaitu pada indikator Disposisi juga terdapat permasalahan yang sama yaitu tercermin dari sisi insentif dan tingkat komitmen, pelaksanaan program SIPRAJA di Desa Gempolsari berlangsung tanpa adanya pemberian insentif khusus kepada para pelaksananya. Pelaksanaan program SIPRAJA di Desa Gempolsari berjalan tanpa adanya kompensasi tambahan bagi para staf. Hal itu juga terjadi pada Kelurahan Desa Suko dalam pelaksanaannya juga berlangsung tanpa adanya pemberian insentif, dimana mereka tetap menunjukkan komitmen tinggi dengan melaksanakan tugas secara konsisten, penuh tanggung jawab, dan dedikasi, sehingga program dapat terlaksana dengan baik meskipun tanpa insentif khusus. Menurut teori George C. Edward III, khususnya pada aspek disposisi, berjalan dengan baik karena aparat desa menunjukkan sikap ramah, komitmen tinggi, dan tanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugas, sehingga meskipun tanpa insentif tambahan, program tetap dapat terlaksana secara optimal dan mampu mendorong masyarakat beradaptasi dengan pelayanan berbasis digital.

Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi Adalah salah satu faktor penting dalam keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Struktur birokrasi mencakup dua aspek utama yakni yang pertama ada Standart Operating Procedure (SOP) dimana adanya mekanisme atau standart prosedur pelaksanaan kebijakan yang jelas, sistematis, dan tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami. SOP juga mengatur pembagian tugas, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab dalam birokrasi. Namun, SOP yang terlalu kaku atau tidak fleksibel dapat menjadi hambatan bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara kerja atau personal yang berbeda. Pada pelaksanaan Program SIPRAJA di Desa Suko, SOP yang digunakan masih berupa SOP umum pelayanan administrasi, dan belum terdapat SOP khusus yang secara rinci mengatur mekanisme pelaksanaan SIPRAJA. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan program lebih banyak bergantung pada inisiatif dan pemahaman masing-masing pelaksana. Meskipun demikian, keterbatasan tersebut tidak menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan SIPRAJA, karena perangkat desa dan operator aplikasi tetap berupaya menjalankan pelayanan sesuai arahan pemerintah daerah serta melakukan penyesuaian di lapangan agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik. Aspek berikutnya yaitu struktur birokrasi, struktur birokrasi adalah

fragmentasi, yaitu pembagian kerja dan kewenangan di antara berbagai unit atau pelaksana kebijakan. Struktur birokrasi yang terfragmentasi, di mana tanggung jawab tersebar pada beberapa pihak, mengakibatkan timbulnya hambatan koordinasi. Kondisi ini dapat meningkatkan risiko terjadinya penyimpangan komunikasi serta konflik antar pelaksana kebijakan, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya efektivitas pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi dan komunikasi yang intensif serta berkelanjutan antar pelaksana agar fragmentasi birokrasi tidak menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan yang dijalankan.



Gambar 4. Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa
Sumber: Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo No 54 Tahun 2016

Implementasi program SIPRAJA di Desa Suko menunjukkan bahwa struktur birokrasi adalah faktor sangat penting dalam keberhasilan kebijakan publik di tingkat desa seperti di Sidoarjo. Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati Sidoarjo No 54 Tahun 2016 menjadi acuan utama dalam mengatur SOP, pembagian tugas, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab birokrasi pemerintahan desa.

Sesuai pernyataan dari kelurahan Desa Suko, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Rani selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Desa Suko:

“jadi dek untuk tupoksi pembagian tugas di kami ini sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo No 54 Tahun 2016 Tentang Pedoman Susunan Organisasi Dan Tata Cara Dan Pemerintah Desa” (wawancara 03 September 2025)

Sedangkan fregmentasi (Pembagian Kerja dan Kewenangan) yaitu struktur birokrasi yang terfregmentasi atau terpecah-pecah dengan tanggung jawab tersebar pada berbagai unit organisasi dapat menyebabkan hambatan koordinasi. Di Desa Suko sudah ada

pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap program pemerintah kepada Desa.

Ditambahkan pernyataan dari kelurahan Desa Suko, sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Sabari selaku Kepala Kelurahan Desa Suko:

“pembagian tugas di Kelurahan Desa Suko itu dibagi menjadi beberapa bagian yaitu ada operator SIPRAJA yaitu oleh ibu Rani, operator PLAVON oleh ibu Sefrida, operator SISKUDes oleh bapak Nanang dan seajarnya. Jadi kesimpulannya ada tanggung jawab tersendiri disetiap program kelurahan” (wawancara 03 September 2025)

“SIPRAJA khususnya Tipe B berada dibawah koordinator Ibu Rani selaku operator SIPRAJA. Kendala yang sering dialami oleh ibu Rani selaku operator SIPRAJA yaitu gangguan server yang tiba-tiba eror, menjadikan waktu proses menjadi lama. Contoh seperti surat pengantar pembuatan KTP untuk kecamatan Biasanya barcodenya tidak muncul dikarenakan server down” (wawancara 03 September 2025)

Struktur birokrasi yang jelas dan teratur sangat berperan dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik di tingkat desa, seperti yang terlihat dalam pelaksanaan program SIPRAJA di Desa Suko. Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo No 54 Tahun 2016 menjadi acuan utama dalam mengatur SOP, pembagian tugas, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab. Pembagian kerja yang terfragmentasi antara operator untuk berbagai program (SIPRAJA, PLAVON, SISKUDes) menunjukkan adanya pembagian tanggung jawab yang jelas, meskipun koordinasi yang intens tetap diperlukan agar tidak terjadi hambatan.

Dengan demikian, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh struktur birokrasi yang tertata dengan baik, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan dukungan infrastruktur. Secara umum, struktur birokrasi yang telah memiliki SOP pelayanan meskipun belum bersifat khusus untuk SIPRAJA serta pembagian tugas yang jelas menjadi dasar utama dalam pelaksanaan kebijakan. Namun, agar kebijakan publik di tingkat desa dapat berjalan secara efektif, diperlukan koordinasi yang kuat dan berkelanjutan antar pelaksana kebijakan.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Silviya Eriana Putri, Tri Yulianti, Adi Soesiantoro, 2022 berjudul “Implementasi Sipandu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung” juga terdapat berbagai masalah pada beberapa indikator, contohnya pada indikator komunikasi ditemukan di lapangan seperti halnya sosialisasi yang kurang maksimal, sumber daya, yaitu belum menyediakan tanda tangan digital dan keterbatasan dana serta sumber daya manusia dalam memahami IT.

Dari kasus SIPRAJA di Desa Suko dan penelitian sebelumnya di Tulungagung, tampak bahwa kendala struktur organisasi seperti fragmentasi tugas, komunikasi yang kurang optimal, serta keterbatasan sumber daya (misalnya teknologi digital dan dana) menjadi kendala utama dalam proses implementasi. Oleh karena itu, menurut Edward III,

struktur organisasi harus dirancang secara jelas dan fleksibel, serta didukung oleh sumber daya dan koordinasi yang baik agar kebijakan publik dapat terlaksana dengan sukses.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, terkait dengan Implementasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Tipe B Di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo disimpulkan bahwa; pada indikator komunikasi, sosialisasi SIPRAJA telah dilakukan melalui pertemuan langsung dan media digital dengan melibatkan perangkat desa, RT, RW, serta ibu-ibu PKK. Meskipun demikian, sosialisasi belum berjalan secara berkelanjutan sehingga masih terdapat masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi dan memilih pelayanan secara langsung. Maka perlu adanya peningkatan sosialisasi rutin dan penguatan peran RT dan RW agar informasi kepada masyarakat dapat tersampaikan lebih merata. Pada indikator sumber daya, sarana dan prasarana pendukung SIPRAJA sudah memadai, didukung oleh satu operator resmi yang bertanggung jawab penuh dalam pengoperasian aplikasi. Namun demikian, keterbatasan anggaran dan jumlah sumber daya manusia menjadi hambatan utama, khususnya sejak tidak adanya alokasi anggaran khusus sejak tahun 2022. Oleh sebab itu perlunya dukungan anggaran dan penambahan atau pelatihan sumber daya manusia agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Selanjutnya pada indikator disposisi, perangkat desa dan operator SIPRAJA menunjukkan sikap dan komitmen yang baik dalam melaksanakan program, meskipun tanpa adanya insentif tambahan. Pelayanan yang ramah dan pendampingan kepada masyarakat menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi. Oleh sebab itu diperlukan adanya pemberian insentif atau bentuk penghargaan sebagai upaya menjaga motivasi dan kinerja pelaksana. Terakhir pada indikator struktur birokrasi, pembagian tugas dan kewenangan telah berjalan sesuai dengan pedoman organisasi pemerintah desa. Namun, belum tersedianya SOP khusus SIPRAJA menjadi hambatan dalam pelaksanaan program. Maka dari itu diperlukan penyusunan SOP khusus SIPRAJA serta peningkatan koordinasi dan dukungan infrastruktur teknologi.

Daftar Pustaka

- [1] C. Sasmito and E. R. Nawangsari, "Implementasi Program Keluarga Harapan dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan di Kota Batu," 2019.
- [2] S. Wulandari and A. Widowati, "Implementasi Program Sipelandukilat dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Wilayah Perbatasan dan Pedalaman," *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, vol. 6, no. 1, pp. 11–24, 2023. [Online]. Available: <http://ejournal.ipdn.ac.id/jkp/article/view/3179>
- [3] T. D. Handayani and I. Rodiyah, "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan: Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari," *Neorespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 6, no. 1, pp. 57–74, 2024.
- [4] A. A. Musaddad, W. K. F. Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik," *Jurnal Syntax Transformation*, vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [5] Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'?", 2014.

- [6] L. Musdalifah, Sunariyanto, and Suyeno, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital (Studi pada Desa Banjararum, Kecamatan Singosari Kabupaten Malang)," *Jurnal Respon Publik*, vol. 19, no. 3, pp. 54–63, 2025.
- [7] L. Choirunnisa, H. C. O. Try, A. A. Ridlo, and E. I. Rohmah, "Peran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia," *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, vol. 3, 2023.
- [8] M. C. Annas, N. N. Vitasari, D. N. Wachidah, M. I. Wijaya, S. Sadewo, and S. Manggalou, "Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo," *Arus: Jurnal Sosial dan Humaniora*, vol. 4, no. 2, pp. 370–380, 2024.
- [9] S. E. Putri, T. Yulianti, and A. Soesiantoro, "Implementasi SIPANDU dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung," 2010.
- [10] A. N. Saffana and I. Rodiyah, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 11, no. 1, pp. 101–114, 2025.
- [11] V. A. Aprilia and H. Sukmana, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 9, no. 1, pp. 20–30, 2023.
- [12] J. H. Kaloly, "Analisis Motivasi Kerja Pegawai di Bagian Pengelolaan Keuangan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Halmahera Utara," *Jurnal Uniera*, vol. 17, pp. 83–88, 2024.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung, Indonesia: CV Alfabeta, 2017.
- [14] K. Anam and I. Rodiyah, "Implementasi Kebijakan Sistem Zonasi di Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh*, vol. 5, no. 1, pp. 199–213, 2024.
- [15] A. Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, vol. 17, no. 33, p. 81, 2018, doi: 10.18592/alhadharah.v17i33.2374.
- [16] N. K. Vardhani and A. S. P. Tyas, "Strategi Komunikasi dalam Interaksi dengan Mahasiswa Pertukaran Asing," *Jurnal Gama Societa*, vol. 2, no. 1, pp. 9–16, 2003.
- [17] T. M. Rizki and M. Ridwan, "Implementasi Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online Tingkat Sekolah Menengah Atas di Kota Medan," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, vol. 14, no. 2, pp. 205–220, 2023, doi: 10.23960/administratio.v14i2.408.
- [18] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, "e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality," *Government Information Quarterly*, vol. 29, no. 1, pp. 98–109, 2012, doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
- [19] D. M. Aritonang, "The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia," *European Scientific Journal*, vol. 13, no. 35, pp. 99–111, 2017, doi: 10.19044/esj.2017.v13n35p99.
- [20] D. B. Napitupulu, "Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa di Pemkot X dengan Pendekatan E-GovQual dan IPA)," *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, vol. 6, no. 2, pp. 153–168, 2016, doi: 10.17933/jppi.v6i2.67.

-
- [21] N. W. Salsabillah, S. Zuhri, and Y. Swastiawati, "Analisis Kualitas Layanan Publik Berbasis Digital di Jakarta: Metode E-Governance Quality (E-GovQual) dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, vol. 7, no. 2, pp. 185–198, 2024, doi: 10.31334/transparansi.v7i2.4236.
- [22] I. Noor, "Kualitas Layanan Elektronik: Sebuah Gagasan Model Awal," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, vol. 5, no. 3, pp. 333–341, 2019, doi: 10.21776/ub.jiap.2019.005.03.13.
- [23] N. Karim, H. Hendriyaldi, and W. Rohayati, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality di Kota Jambi," *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 6, no. 2, pp. 135–146, 2020, doi: 10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964.
- [24] M. A. N. Alfayn, "From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia," *Jurnal Politik Walisongo*, vol. 4, no. 2, pp. 169–188, 2022, doi: 10.21580/jpw.v4i2.14873.
- [25] K. Kurhayadi, "Dampak Sistem E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia," *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, vol. 1, no. 3, pp. 112–123, 2019, doi: 10.54783/jin.v1i3.549.