

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo

Ria Hanifah*, Ilmi Usrotin Choiriyah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Abstrak: Kabupaten Sidoarjo berupaya memberikan perubahan dengan menerapkan electronic government pada setiap penyelenggara pelayan publik. Implementasi electronic government di Kabupaten Sidoarjo diwujudkan dalam implementasi Sistem Pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. sumber data diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur. Informan pada penelitian ini antara lain Kepala Desa tambaksumur, Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur, serta masyarakat Desa tambaksumur yang menggunakan SIPRAJA. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur Kecamatan waru Kabupaten Sidoarjo terdapat 4 (empat) variabel yaitu; a) komunikasi, sosialisasi yang dilakukan melalui media elektronik seperti whatsapp group, whatsapp story maupun secara langsung melalui sosialisasi kepada masyarakat; b) sumber daya, jumlah staf yang ada saat ini sudah memadai untuk pelayanan SIPRAJA, Desa Tambaksumur menyiapkan anggaran khusus untuk pelayanan SIPRAJA, tidak adanya komputer untuk pelayanan mandiri masyarakat di Balai Desa Tambaksumur; c) disposisi, sikap dan respon yang diberikan oleh staf pelayanan SIPRAJA kepada masyarakat telah sesuai dengan diharapkan, terutama pada masyarakat yang belum memahami maka akan diberi penjelasan oleh staf pelayan tersebut; d) struktur birokrasi, terdapat standar operasional prosedur yang jelas dan harus dipatuhi serta pembagian tanggungjawab yang harus dijalankan dengan baik.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, SIPRAJA

DOI:

<https://doi.org/10.47134/webofscientist.v1i3.38>

*Correspondence: Ria Hanifah

Email: riahanifah144@gmail.com

Received: 12-07-2022

Accepted: 18-08-2022

Published: 28-09-2022



Copyright: © 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: Sidoarjo Regency seeks to provide change by implementing electronic government in every public service provider. The implementation of electronic government in Sidoarjo Regency is manifested in the implementation of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA). This study aims to identify and analyze the implementation of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) in Tambaksumur Village, Waru District, Sidoarjo Regency. This study uses a qualitative descriptive research method. Sources of data obtained from interviews, observation, documentation and literature studies. Informants in this study included the Head of Tambaksumur Village, Head of Services for Tambaksumur Village, and the people of Tambaksumur Village who used SIPRAJA. Data analysis techniques namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Tambaksumur Village, Waru District, Sidoarjo Regency had 4 (four) variables namely; a) communication, dissemination carried out through electronic media such as WhatsApp groups, WhatsApp stories or directly through outreach to the public; b) resources, The current number of staff is sufficient for SIPRAJA services, Tambaksumur Village has prepared a special budget for SIPRAJA services, there is no computer for community self-service at the Tambaksumur Village Hall; c) the disposition, attitude and response given by the SIPRAJA service staff to the community is as expected, especially for people who do not understand, the service staff will give

an explanation; d) bureaucratic structure, there are clear standard operating procedures that must be complied with and the division of responsibilities that must be carried out properly.

Keywords: Implementation, Public service, SIPRAJA

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan oleh pemerintahan guna mencukupi kebutuhan dasar dan hak-hak yang dimiliki oleh setiap masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan administrasi yang diberikan oleh negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1), menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk memenuhi hak-hak pelayanan bagi setiap warga negara baik dalam bentuk jasa, barang, maupun dalam bentuk pelayanan administrasi yang diberikan oleh negara sebagai wujud penyelenggara pelayanan publik (*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, n.d.). Dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pemberian wewenang kepada pemerintahan daerah yang bertujuan untuk lebih memudahkan dalam proses kegiatan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, menjelaskan bahwa Pemerintahan Daerah diberikan kewenangan dalam menjalankan urusan wilayahnya sendiri, salah satu kewenangan yang dimiliki adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang ada di wilayah pemerintahannya (*Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*, n.d.).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sering ditemukan permasalahan yang membuat masyarakat merasa bahwa pelayanan publik yang diberikan belum efektif dan efisien serta rendahnya kinerja pegawai pelayanan publik (Febriani dan Prabawati, 2021). Permasalahan mengenai pelayanan publik bisa dikatakan cukup banyak di Indonesia (Bauchner, 2020; Grönroos, 2019; Ho, 2020; Smith, 2019). Pada tahun 2020 Ombudsman RI mencatat sekitar 6.522 keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia. Berikut ini substansi permasalahan terbanyak yang dilaporkan pada Ombudsman RI tahun 2020 (Indonesia, 2020).

Tabel 1. Substansi Permasalahan Ombudsman RI Tahun 2020

No.	Substansi Permasalahan	Presentase
1.	Administrasi Kependudukan	17,07%
2.	Kepegawaian	17,07%
3.	Kepolisian	9,76%
4.	Agraria / Pertanahan	7,32%
5.	Energi dan kelistrikan	7,32%
6.	Perizinan (PTSP)	7,32%
7.	Ketenagakerjaan	4,88%
8.	Pendidikan	4,88%
9.	Perbankan	4,88%

No.	Substansi Permasalahan	Presentase
10.	Asuransi	2,44%
11.	Kesehatan	2,44%
12.	Lingkungan Hidup	2,44%
13.	Pajak	2,44%
14.	Pedesaan	2,44%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI (2021)

Administrasi kependudukan memiliki tingkat presentase cukup tinggi yaitu 17,07%. Tinggi presentase ini disebabkan dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat seringkali mengalami kesulitan dalam kepengurusan administrasi kependudukan, terutama dalam kepengurusan surat menyurat maupun kepengurusan perizinan. Besarnya presentase ini didapat dari seluruh provinsi yang ada di Republik Indonesia. salah satunya adalah Provinsi Jawa Timur dengan jumlah pelaporan sebanyak 307 pelapor pada tahun 2020. Masyarakat menilai pelayanan publik yang selama ini diterima terkesan berbelit, lambat, dan tidak konsisten. Masyarakatpun sering menjadi korban maladministrasi yang dilakukan oleh oknum pelayanan publik (Chen, 2020; Engen, 2021; Gutiérrez, 2021; Khan, 2019; Osborne, 2021; Powell, 2019). Banyaknya jumlah pelaporan di Provinsi Jawa Timur ini terdiri dari pelaporan dari beberapa Kabupaten/Kota.

Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu Kabupaten dengan jumlah pelapor yang cukup tinggi dengan jumlah sebanyak 50 laporan. Permasalahan yang ada di Kabupaten Sidoarjo khususnya pada pelayanan publik yakni masih banyaknya pelayanan publik yang menggunakan sistem secara manual yang mengakibatkan adanya penulisan data pemohon sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama dalam melakukan pelayanan publik khususnya pada kepengurusan administrasi kependudukan tersebut (Jones, 2019; Lapuente, 2020; Lei, 2020; Petrescu, 2019). Selain itu, sistem antrian yang tidak tertata dalam mengajukan permohonan pelayanan publik menjadi keluhan kebanyakan masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Hal ini diperparah dengan masih banyaknya praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dalam pelayanan publik di kabupaten Sidoarjo.

Dari permasalahan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sidoarjo, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berupaya memberikan perubahan dengan menerapkan *electronic government* pada setiap penyelenggara pelayan publik. *Electronic Government* merupakan sarana atau alat yang dapat digunakan untuk menuju perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara cepat, atau pencapaian efisiensi kinerja pemerintahan dalam waktu singkat, atau pembentukan mekanisme pemerintahan dalam waktu singkat atau pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan (Indrajit, 2016:3). Tujuan dari penggunaan *e-government* yaitu agar lembaga pemerintahan mampu dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pemanfaatan *e-government* didalam pemerintahan diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang semakin baik.

Sebagai upaya penerapan *e-government*, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menciptakan sistem pelayanan publik berbasis aplikasi android dan *website* yaitu Sistem Pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). SIPRAJA dibuat dengan tujuan mempermudah

masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik terutama dalam pelayanan perizinan dan non perizinan mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, maupun OPD (Organisasi Perangkat daerah). SIPRAJA mulai diresmikan pada Januari 2020. Untuk saat ini, SIPRAJA hanya diterapkan di Kabupaten Sidoarjo. Namun, dalam Top 30 Inovasi Pelayanan Publik, Bapak Achmad Mudlor Ali selaku Bupati kabupaten Sidoarjo telah menandatangani komitmen replika bersama Deputi Bidang Pelayanan Kementerian Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi beserta Ibu Khofifah Indar Parawansa selaku Gubernur Provinsi Jawa Timur yang mana disaksikan oleh Bapak Tjahyo Kumolo selaku Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi. Nantinya inovasi tersebut akan direplikasikan ke seluruh kabupaten atau kota di Provinsi Jawa Timur (dilansir sidoarjokab.go.id).

Berdasarkan pada Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo (*Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Konfirmasi Status Pajak*, n.d.) melalui SIPRAJA ini dapat mempermudah masyarakat dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo serta dapat menjawab kebutuhan masyarakat Sidoarjo akan adanya pelayanan publik yang prosesnya cepat, mudah, murah, dan dapat memuaskan semua masyarakat Sidoarjo. Keunggulan yang dimiliki oleh Sistem Pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) adalah mengurus dan mencetak secara mandiri surat yang telah disetujui dan ditanda tangani secara elektronik oleh lurah/kades maupun camat. Masyarakat dapat memantau proses persetujuan surat yang diajukan melalui aplikasi SIPRAJA melalui menu lacak dokumen, jika surat telah ditandatangani secara elektronik masyarakat akan menerima pemberitahuan atau notifikasi berupa pesan elektronik SIPRAJA dan *e-mail* yang terdaftar di SIPRAJA, selanjutnya masyarakat dapat mencetak mandiri surat tersebut atau dapat dicetak di kantor desa tanpa dipungut biaya sepeserpun. Dengan adanya aplikasi SIPRAJA ini masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor desa untuk mengurus surat administrasi kependudukan, karena pelayanan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. (portal.sidoarjokab.go.id).

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) merupakan sistem pelayanan publik yang berbasis aplikasi android yang dapat diunduh melalui *playstore* dan dapat diakses melalui *website* sipraja.sidoarjokab.go.id. Didalam SIPRAJA terdiri dari 16 jenis pelayanan publik yang dibagi menjadi 3 (tiga) tipe pelayanan. Layanan tipe A terdiri dari surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan biodata penduduk, surat keterangan umum, surat keterangan domisili usaha. Layanan tipe B terdiri dari surat pengantar skck, surat pengantar ktp, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan pindah, surat keterangan umum kecamatan, surat keterangan tidak mampu kecamatan. Layanan tipe C terdiri dari izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK-I), surat izin usaha mikro kecil (UMK), tanda daftar perusahaan usaha mikro (sidoarjokab.go.id/sipraja). Keseluruhan pelayanan kepengurusan surat yang ada di sipraja dapat digunakan mulai dari tingkat desa/kelurahan hingga tingkat kecamatan. Sipraja sendiri telah digunakan oleh 18 kecamatan diseluruh Kabupaten Sidoarjo, dan sebanyak 353 desa/kelurahan, salah satunya yaitu Desa Tambaksumur.

Hasil penelitian terdahulu oleh Aditama Azmy Musaddad, dkk (2020) menjelaskan bahwa SIPRAJA adalah salah satu inovasi pada sistem pelayanan publik. SIPRAJA sendiri terdiri dari 2 jenis tipe pelayanan yakni tipe A untuk kepengurusan surat administrasi kependudukan di tingkat desa/kelurahan, sementara untuk tipe B untuk kepengurusan surat administrasi kependudukan di tingkat kecamatan. Namun, tidak semua jenis surat administrasi kependudukan masuk dalam menu pelayanan SIPRAJA, beberapa jenis surat harus di proses secara manual.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Jon Fredi Purba, dkk (2019) Hasil dari penelitian ini adalah ketika SIAK digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan publik, KTP-El yang baik akan menjadi aparatur yang baik yang tidak hanya menjalankan tugas administrasi kependudukan tetapi juga harus memperhatikan dan mengurus tuntutan masyarakat umum. Karena masih terdapat beberapa tantangan dan belum adanya Peraturan Khusus di kantor kelurahan Kota Medan Baru di Kota Medan, maka jelas penerapan SIAK terkait pengurusan KTP-El belum maksimal. Alhasil, masih banyak persoalan yang harus diselesaikan. Hal ini ditinjau dengan menggunakan empat model implementasi kebijakan Edward III: komunikasi, disposisi atau sikap, sumber daya, dan struktur birokrasi.

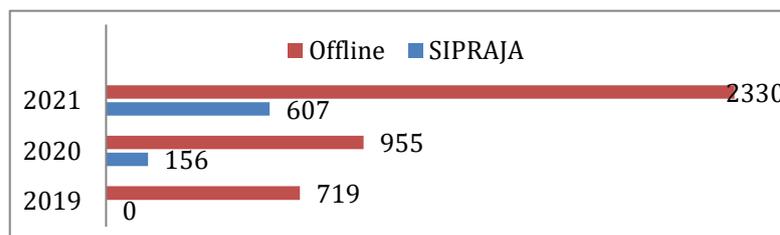
Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Lavenia Ied Harany, dkk (2019) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi melalui aplikasi Sakdino masih belum dapat dikatakan baik, dikarenakan adanya beberapa faktor penghambat yaitu tingkat sosialisasi yang masih kurang, SDM yang masih rendah dan adapun faktor pendukung yaitu dukungan dari Dispendukcapil dan programmer. Adapun saran peneliti yakni pihak Pemerintah Kelurahan Dinoyo untuk memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sakdinodan mempertegas hukum tentang aplikasi Sakdino.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh La Tarifu (2019) menunjukkan bahwa komunikasi, sumber daya, dan disposisi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seberapa baik kebijakan diimplementasikan. Hal ini terlihat dari komunikasi yang efektif, pengelolaan sumber daya dengan bantuan teknologi, dan kepatuhan pegawai yang patuh terhadap kebijakan pemerintahan. Komponen sistem informasi cukup kuat di bidang administrasi kependudukan. Namun karena fasilitas yang kurang memadai, belum terlaksana dengan baik dalam rangka administrasi penduduk. Sementara itu, sangat menggembarakan untuk mengamati bahwa staf selalu mendasarkan pekerjaan mereka pada undang-undang saat ini dalam kerangka pencatatan sipil. Kemudian juga cukup baik dalam hal pengelolaan informasi, namun pengelolaan informasi perlu ditingkatkan, sehingga harus dikembangkan fasilitas yang lebih baik.

Dalam pengimplementasian suatu kebijakan baru tentunya diperluka beberapa indikator pendukung, menurut Edward III (dalam Subarsono, 2011:90-92) dalam pengimplemntasian suatu kebijakan dipengaruhi oleh 4 (empat) variabel, yaitu: 1) Komunikasi, komunikasi sebagai cara implementor mengtransmisikan tujuan dan sasaran kebijakan kepada kelompok sasaran (*target group*); 2) Sumber daya, sumber daya sebagai penunjang keberhasilan suatu implemntasi kebijakan, sumber daya sendiri dapat berupa sumber daya manusia, sumber daya finansial, maupun sarana dan prasarana; 3) Disposisi, disposisi merupakan watak atau karakteristik yang dimiliki oleh implemmentor, seperti

komitmen, kejujuran, dan sifat demokrasi; 4) Struktur birokrasi, struktur birokrasi sendiri memiliki pengaruh yang cukup signifikan dalam pengimplementasian kebijakan, struktur birokrasi terdiri dari 2 (dua) aspek, yaitu *Standart Operasional Procedur* (SOP) dan *Fragmnetasi*.

Sementara itu, implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur hingga saat ini belum bisa dikatakan berjalan dengan maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh masyarakat Desa tambaksumur yang cenderung memilih pelayanan secara manual dibandingkan pelayanan melalui SIPRAJA. Hal ini berakibat pada pengguna SIPRAJA yang masih sedikit dibandingkan dengan pengguna pelayanan secara manual. Berikut ini grafik pengguna SIPRAJA di Desa Tambaksumur.



Gambar 1. Jumlah Pengguna Pelayanan di Pemerintahan Desa Tambaksumur Januari 2019 s.d Oktober 2021

Sumber: Pemerintah Desa Tambaksumur (2021)

Permasalahan yang menjadi terhambatnya implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo antara lain; *Pertama*, Pemerintah Desa Tambaksumur dalam hal ini yaitu Kepala Desa Tambaksumur dan Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur telah melakukan sosialisasi yang dilakukan melalui media *online* maupun secara langsung, namun masyarakat Desa Tambaksumur masih banyak yang belum memahami terkait sistem SIPRAJA ini, hal ini disebabkan kurang jelasnya informasi yang diterima masyarakat Desa Tambaksumur terkait sistem SIPRAJA; *Kedua*, kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan SIPRAJA, dimana Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur memiliki rangkap sebagai Kasi Tata Usaha dan Umum sehingga tidak dapat fokus pada pelayanan Desa khususnya pada pelayanan SIPRAJA; *ketiga*, kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur. sarana dan prasarana yang dimaksud adalah tidak adanya komputer yang disiapkan khusus bagi masyarakat untuk melakukan pelayanan mandiri SIPRAJA di Desa Tambaksumur.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tamaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. I Made Winartha (2006:155) metode analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis, menggambarkan dan

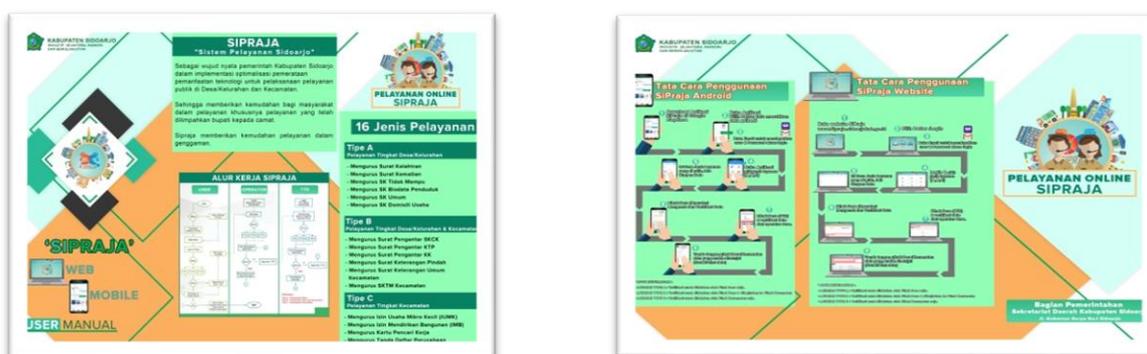
meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara, dan observasi mengenai masalah yang ada di lapangan.

Fokus dalam penelitian ini menggunakan indikator implementasi kebijakan menurut Edward III (Subarsono, 2011:90-92) yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian berlokasi di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo, pemilihan lokasi ini karena Desa Tambaksumur merupakan salah satu Desa di Kabupaten Sidoarjo yang telah menggunakan SIPRAJA namun implementasinya masih belum maksimal.

Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, dalam penelitian ini informan yang dipilih antara lain; Kepala Desa Tambaksumur, Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur, serta 2 (dua) masyarakat Desa Tambaksumur. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dokumentasi serta studi literatur. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah tipe analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman (2014:20) yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Sejak diluncurkan nya sistem aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) pada tahun 2020 sebagai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini menjawab keluhan-keluhan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terutama keluhan terhadap pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo menegaskan bahwa tata kelola teknologi informasi dan komunikasi merupakan bagian dari tata kelola organisasi (*Corporate Governance*) yang menangani pendefinisian dan pelaksanaan proses, struktur, mekanisme relasional TIK di dalam organisasi, sehingga dalam pengimplementasian TIK dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) menjadi salah satu bukti tata kelola TIK di bidang pemerintahan khususnya pelayanan publik.



Gambar 2. Poster Sosialisasi SIPRAJA

Sumber : Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (www.sidoarjokab.go.id/sipraja, 2022)

Aplikasi Sistem Pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) merupakan terobosan jenis pelayanan publik yang berasal dari ide kreatif orisinal dan bersifat baru serta memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. SIPRAJA memiliki 16 jenis pelayanan publik

yang terbagi menjadi 3 (tiga) tipe pelayanan. Pada pelayanan tipe A untuk pelayanan publik dan pengurusan persetujuan tingkat kelurahan/desa yang meliputi; surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan biodata penduduk, surat keterangan umum, dan surat keterangan domisili usaha. Pada pelayanan tipe B untuk layanan pengurusan tingkat kecamatan yang meliputi; surat pengantar SKCK, surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan pindah, surat keterangan umum kecamatan, surat keterangan tidak mampu kecamatan. Pada layanan tipe C digunakan untuk layanan perizinan yang meliputi; izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK-1) surat izin usaha mikro kecil (UMK), tanda daftar perusahaan usaha mikro (sidoarjokab.go.id/sipraja)

1. Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, kabupaten Sidoarjo

Pengimplementasian SIPRAJA di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo hingga saat ini masih belum maksimal. Berikut ini hasil dan pembahasan mengenai implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo ditinjau dari teori Edward III (dalam Subarsono, 2011; 90-92) sebagai berikut.

1. Komunikasi

Salah satu aspek yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan adalah komunikasi karena memungkinkan terjadinya penyebaran informasi tentang kebijakan kepada pihak-pihak atau pelaksana yang berkepentingan. Komunikasi memiliki peran dalam implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan komunikasi yang efektif dan mudah dimengerti serta dapat memberikan pengetahuan maupun pihak pelaksana agar informasi tersebut tidak menyimpang tidak menyimpang dari pedoman yang telah dirancang. Komunikasi sendiri mengacu pada bagaimana suatu informasi dalam komunikasi dapat tersampaikan kepada publik serta menjadi suatu bentuk parameter baik atau buruknya kebijakan yang akan diterapkan.

Berikut penyebaran informasi dalam implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Mas'ud, S.Ag selaku Kepala Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

"Untuk penyampaian informasinya sendiri, kepala desa meneruskan surat perintah kepada tupoksinya, dalam hal ini Kasi Pelayanan. Penyampaian informasinya sendiri kepada masyarakat kita melalui group WhatsApp. Sosialisasi awal ya kita melalui grup tersebut yang berisi ketua RT dan ketua RW yang ada di Desa Tambaksumur. Dari pihak desa pun kita melakukan pelatihan kepada ketua RT dan RW yang ada di Desa Tambaksumur. Pelatihan ini sendiri bertujuan agar ketua RT dan RW dapat membantu warga yang ingin melakukan administrasi ke balai desa, jadi warga ini ndak serta merta datang ndak tau apa-apa gitu mbak. Di balai desa sendiri kita telah menyiapkan selebaran yang berisi informasi tentang tata cara mendaftarkan dan membuat permohonan di SIPRAJA." (Wawancara 03 Agustus 2022).

mengenai SIPRAJA kepada masyarakat Desa Tambaksumur seperti pada Gambar 5 berikut ini.



Gambar 5. Sosialisasi SIPRAJA saat HUT RI ke-77 di Desa Tambaksumur

Sumber: Dokumentasi milik Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur, 2022

Edward III dalam Subarsono (2011) berpendapat bahwa sebuah intruksi atau arahan yang diberikan dalam sebuah implementasi kebijakan publik harus jelas dan konsisten. Jika instruksi yang diberikan tidak ada kejelasan maka dapat mengakibatkan kebingungan bagi pelaksana yang ada dilapangan. Konsisten dan keselarasan dari sasaran dan tujuan suatu kebijakan harus disampaikan atau dikomunikasikan agar para pelaksana kebijakan memahami dengan tepat sasar maupun tujuan dari kebijakan tersebut. Komunikasi dalam suatu implemementasi kebijakan dapat diartikan sebagai proses yang kompleks karena memiliki sumber informasi yang berbeda sehingga dapat memunculkan perbedaan persepsi.

Hasil penelitian oleh Jon Fredi Purba pada tahun 2019 dengan judul penelitian "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Kepengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik" menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi tentang program SIAK termasuk ketidakjelasan dalam penyampaian informasi dan ketidaksesuaian informasi yang diterima masyarakat tentang program SIAK menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap program SIAK ini. Hasil penelitian di lapangan didapatkan bahwa ada persamaan dalam teori implementasi kebijakan yang digunakan yaitu teori Edward III dengan 4 variabel yang salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi yang dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas dan tepat sesuai sasaran maka informasi akan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

Desa Tambaksumur sendiri dalam implementasi SIPRAJA baik Kepala Desa Tambaksumur maupun Kasi pelayanan berusaha sebaik dan sejelas mungkin dalam menyampaikan informasi terkait SIPRAJA kepada masyarakat setempat, dari pemberian informasi melalui media elektronik seperti *whatsapp group*, *whatsapp story* maupun secara langsung melalui sosialisasi kepada masyarakat. Namun, kenyataan dilapangan hingga saat ini masih banyak masyarakat yang belum memahami tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA, hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang seringkali datang langsung ke ruang pelayanan di balai Desa Tambaksumur untuk melakukan pelayanan secara manual.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan kebutuhan yang paling utama dalam implelementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur dan kebutuhan tersebut wajib untuk dipenuhi guna mencapai tujuan dan keberhasilan dalam pelaksanaan SIPRAJA. Menurut George C. Edward III dalam Subarsono (2011) menjelaskan bahwa sumber daya merupakan aspek yang penting dalam pelaksanaan kebijakan. Karena hal tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Adapun jenis sumber daya yang harus dipenuhi dalam implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya sarana dan prasarana, dan wewenang.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Mas'ud, S.Ag. selaku Bapak Kepala Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo, beliau menyampaikan bahwa

"Untuk sumber daya manusia sendiri, kita ada 2 staf ya mbak yang dipelayanan. Sebelumnya memang cuma 1 orang ya kasi pelayanannya sendiri tapi karena ada rangkap jabatan sebagai kasi tata usaha juga jadi kita tambah 1 orang lagi di pelayanan, untuk sekarang ada 2 orang staf. Anggaran juga sudah kita siapkan, kita buat anggaran khusus untuk pelayanan terutama SIPRAJA, satu bulannya bisa kurang lebih satu juta rupiah. Kalo sarana dan prasarana ya kita ada 2 komputer untuk masing-masing staf ya mbak, Wi-Fi kita siapkan 2 jenis provider ini ya untuk jaga-jaga saja kalo ada gangguan di sinyal internetnya. Dan sejauh ini untuk staf pelayanannya sudah bekerja sesuai dengan tupoksi nya dan memahami masing-masing tugasnya dengan baik." (wawancara 03 Agustus 2022)

Pernyataan dari Bapak Mas'ud, S.Ag. lebih dipertegas dengan pernyataan dari Ibu Widya Arliadinanti selaku Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo.

"Staf kita ada 2 orang, saya sama 1 staf pelayanan tapi 1 staf ini senang sekali pergi-pergi keluar ruang pelayanan jadi kalo ada yang pelayanan saya yang kerjakan sendiri. Kalau begitu terus bisa pengaruh ke disposisi nya, bisa dibilang kurang tanggungjawabnya. Untuk anggaran aman ya nggak ada masalah, sebenarnya anggaran ini lebih ke untuk beli ATK saja, karna surat sampai ditangan warga sudah dalam bentuk cetak. Sarana prasarana bisa dibilang masih kurang ya, soalnya ini salah satu komputernya suka tiba-tiba ngehang, ya kurang memungkinkan untuk pelayanan SIPRAJA apalagi kalau dalam jumlah banyak. Untuk wewenang, semua pengambilan keputusan dari pak kades atau pak sekdes, jadi kita nggak bisa ambil keputusan sepihak." (wawancara 03 Agustus 2022)

Pada implelementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur sumber daya yang ada cukup mendukung. Sumber daya manusia dari segi kuantitas sudah memadai dalam pelaksanaan implelementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur, dan belum ada penambahan untuk staf pelayanan di Desa Tambaksumur, dari segi kualitas staf pelayanan SIPRAJA di Desa Tambaksumur masih belum cukup efektif diakarenakan salah satu staf yang belum bisa bertanggungjawab pada tugas yang diterima. Staf tersebut lebih sering berada di luar ruang pelayanan dan membebankan tugasnya pada staf yang lain. Sumber daya anggaran yang dimiliki Desa Tambaksumur

cukup memadai untuk mendukung keberhasilan implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur. Penyediaan anggaran khusus untuk pelayanan terutama SIPRAJA menjadi wujud keseriusan Pemerintah Desa Tambaksumur dalam mensukseskan sistem SIPRAJA ini. Meskipun anggaran yang dikeluarkan hanya untuk pembelian alat tulis kantor seperti kertas hvs, bolpoin, tinta printer. Hal ini dikarenakan masyarakat akan menerima dokumen cetak bukan berupa *soft file*, staf pelayanan yang akan mencetak surat-surat yang telah ditandatangani secara elektronik. Sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung implementasi SIPRAJA khususnya di ruang pelayanan Desa Tambaksumur sejauh ini masih belum memadai, dikarenakan belum adanya komputer untuk pelayanan secara pribadi untuk masyarakat yang kesulitan menggunakan SIPRAJA dan dapat dibantu langsung oleh staf pelayanan yang ada. Komputer yang ada saat ini hanya digunakan oleh staf pelayanan saja, meskipun salah satu dari 2 (dua) unit komputer yang ada sering mengalami gangguan sistem secara tiba-tiba. Pemberian wewenang dalam implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur dalam hal ini yaitu agar staf pelayanan di Desa Tambaksumur dapat menjalankan tupoksinya dengan maksimal sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar tidak ada miskomunikasi dalam pengimplementasian SIPRAJA di Desa Tambaksumur.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh La Tarifu pada tahun 2019 dengan judul penelitian “ Implementasi Sistem Informasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari” didapatkan kesimpulan bahwa sumber daya yang dimiliki baik pada sumber daya manusia maupun anggaran dalam pengimplementasian sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah memadai kecuali pada sarana dan prasarana nya terutama pada kelangkaan bahan untuk cetak KTP. Data di lapangan yang diperoleh memiliki kesamaan yakni pada sarana dan prasarana yang kurang memadai, pada implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur tidak memiliki komputer tersendiri untuk pelayanan mandiri bagi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan menggunakan SIPRAJA langsung di Balai Desa Tambaksumur.

3. Disposisi

Disposisi dipengaruhi oleh tiga hal yaitu pemahaman tentang kebijakan, respon terhadap kebijakan, dan komitmen dalam menjalankan kebijakan. Hal ini bermakna bahwa pelaksana tidak hanya memahami dan mengetahui apa saja tupoksinya tetapi juga memiliki kemauan dan komitmen untuk melaksanakan implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur. Edward III menjelaskan bahwa disposisi atau sikap pelaksana adalah hal yang sangat penting dalam mengimplementasi kebijakan. Sikap pelaksana bisa menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata apabila para pelaksana kebijakan tidak mengikuti kebijakan yang ditentukan oleh pejabat tinggi. Karena pengangkatan dan pemilihan personil pelaksana harus memiliki dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan terutama untuk kepentingan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Widya Arliadinanti selaku Kasi Pelayanan di Desa Tambaksumur.

“Secara umum, ya dibagi sesuai dengan tupoksinya. Untuk yang dipelayanan sendiri karakteristik khususnya ya harus bisa luwes ya apalagi ini melayani masyarakat banyak, jadi memang berorientasi pada pelayanan gitu, terus bisa komputer ya sudah jelas apalagi SIPRAJA ini basis nya online jadi harus bisa komputer, bisa internet juga, bisa internet disini dimaksudkan ya paham browser-browser gitu mbak, operator SIPRAJA ini kan kita prosesnya lewat web ya, jadi sebagai operator harus paham dan bisa. Untuk penyampaian informasi masing-masing tupoksi ndak ada masalah atau kendala, dari masing-masing pegawai juga kadang saling mengingatkan satu sama lain kalo ada perbedaan yang nantinya menimbulkan keributan, biasanya diselesaikan dengan musyawarah biar sama-sama enak.” (Wawancara 03 Agustus 2022).

Implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur untuk pembagian tugas sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing. Staf yang bertanggung jawab mengenai sistem SIPRAJA memahami tugas yang mereka terima. Dukungan akan keberhasilan implementasi SIPRAJA yaitu dalam pemilihan petugas operator SIPRAJA di Desa Tambaksumur dimana sesuai dengan kemampuannya. Beberapa kriteria khusus yang harus dimiliki petugas operator menjadi bahan pertimbangan oleh Kepala Desa Tambaksumur yaitu harus bisa luwes dalam melayani masyarakat, menerapkan senyum, salam, sapa dalam melayani masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, tentunya petugas operator SIPRAJA harus memiliki keahlian dibidang komputer dan internet, mengingat sistem yang digunakan pada SIPRAJA adalah sistem online. Hal ini nantinya akan berdampak pada keberhasilan implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur. Tentunya untuk keberhasilan implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur dibutuhkan kerja sama baik antar staf yang ada di ruang pelayanan, jika ada permasalahan maka akan diselesaikan dengan musyawarah untuk menemukan jalan keluar dari permasalahan tersebut, dan memaksimalkan untuk selalu berkoordinasi satu sama lain agar tidak terjadi perselisihan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aditama Azmy Musaddad pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik” menjelaskan bahwa pada dimensi disposisi adanya aplikasi SIPRAJA tercipta pola kerja yang efektif dan hemat waktu. Hal ini berhubungan dengan sikap dan respon pelaksana program terhadap program SIPRAJA atau terhadap masyarakat yang belum memahami tentang aplikasi SIPRAJA maka petugas operator SIPRAJA akan memberikan penjelasan kepada masyarakat tersebut. Data lapangan yang diperoleh menunjukkan disposisi pada implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Baik pada respon maupun sikap petugas pelayanan SIPRAJA.

4. Struktur Birokrasi

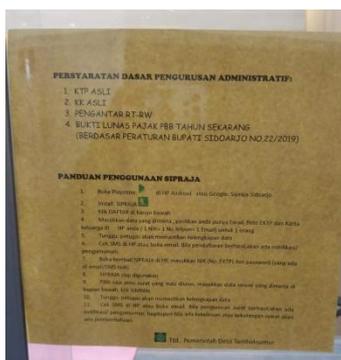
Struktur birokrasi merupakan komponen implementasi yang canggih yang harus bekerja sama dengan peserta program. Struktur birokrasi dapat menyebabkan pelaksanaan program kurang ideal dan buruk jika tidak ada ketertiban atau kerjasama. Begitu pula dalam Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, apabila tidak ada ketertiban dalam pelaksanaan SIPRAJA maka bisa saja terjadi hal yang menjadi penghambat dalam program tersebut.

Menurut teori yang dipaparkan oleh Subarsono (2011) dimana Standar Operasional Prosedur sebagai perkembangan dari adanya tuntutan akan kepastian waktu, sumber daya, serta kebutuhan penyeragaman dalam sebuah organisasi kerja yang kompleks dan luas. Ukuran SOP ini biasa difungsikan guna menggulangi kondisi umum yang ada di berbagai macam sektor publik maupun swasta. Semakin besar kebijakan maka membutuhkan sebuah perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi itu sendiri, serta semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi organisasi dengan prosedur yang memiliki sifat fleksibel lebih bisa menyesuaikan.

Ukuran dasar SOP atau prosedur-prosedur yang biasanya digunakan untuk mencegah apabila terjadi sebuah kondisi yang fatal dalam melaksanakan program tersebut, begitupun dalam implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur. Prosedur yang dibuat harus tetap dalam prosedur-prosedur perencanaan dan memiliki sifat yang luwes, mudah dipahami, dan memiliki pengaruh yang besar terhadap pelaksanaan Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur tersebut, agar bisa lebih fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan tujuan dari adanya pelaksanaan program tersebut. Standar operasional prosedur biasanya mengenai tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA, sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Widya Arliadinanti selaku Kasi Pelayanan Desa Tambaksumur.

“SOP nya ada. SOP nya sendiri tentang tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA, berkas-berkas yang dibawa ke Desa saat ambil surat yang diajukan, terus biasanya dari pemkab Sidoarjo ada peraturan baru seperti yang baru-baru ini harus lunas PBB, dari situ pak Kades buat kebijakan untuk SOP pelayanannya. Itu saja sih biasanya.” (Wawancara 03 Agustus 2022).

Pada pelaksanaan implelementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur yaitu Kepala Desa membuat prosedur-prosedur pelayanan berdasarkan pada Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2019. Hal-hal yang mencakup pada prosedur pelayanan ini biasanya pada persyaratan berkas-berkas yang harus dilampirkan sesuai dengan surat keterangan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat serta tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA dan tata cara mendaftar akun pada SIPRAJA. Kemudian Kepala Desa akan menyampaikan kepada Sekretaris Desa agar disampaikan kepada Kasi Pelayanan. Lalu selanjutnya kasi pelayanan akan mencetak prosedur pelayanan tersebut dan disampaikan kepada masyarakat. Standar Operasional Prosedur seperti terlihat pada gambar 6 berikut ini.



Gambar 6. Standar Operasional Prosedur SIPRAJA di Desa Tambaksumur

Sumber: Dokumentasi oleh penulis, 2022

Fragmentasi merupakan pembagian tanggungjawab dalam pelaksanaan implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo sangat dibutuhkan lebih tepatnya koordinasi sesama pegawai yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan SIPRAJA tersebut. Hasil wawancara dengan Ibu Widya Arliadinanti selaku Kasi Pelayanan di Desa Tambaksumur.

“Kalau koordinasi sesama pegawai ya berjalan dengan baik, di pelayanan sendiri ya karna memang hanya 2 pegawai jadi harus bekerjasama ya, jadi semisal yang ini cetak surat domisili, yang satunya bisa proses surat lainnya, proses pelayanannya tetep jalan dan nggak berenti di satu orang saja. Dan sejauh ini ndak ada permasalahan antar pegawai ya mbak, baik itu sesama di pelayanan atau dengan unit lain. Permasalahan sendiri sebenarnya ada di sistem SIPRAJA nya yang suka tiba-tiba error atau tandatangan yang harus input ulang” (Wawancara 03 Agustus 2022).

Dalam pelaksanaan pelayanan SIPRAJA sudah dijalankan sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Untuk menghindari masalah yang mungkin terjadi, dalam pelaksanaan pelayanan SIPRAJA adanya keterbukaan antar sesama staf di ruang pelayanan SIPRAJA. Permasalahan yang terjadi saat pelayanan justru berasal dari aplikasi SIPRAJA sendiri, seringnya ada error dan tanda tangan elektronik yang seringkali tidak bisa digunakan dan harus input ulang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lavenia Ied harany pada tahun 2019 dengan judul penelitian “Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)” menunjukkan bahwa dalam pengimplementasian aplikasi sakdino masih banyak faktor-faktor yang harus diperbaiki, terutama pada struktur birokrasinya. Tidak ada kejelasan mengenai standar operasional prosedur serta tidak ada pembagian tanggungjawab dengan jelas. Hal ini jelas berbeda dengan implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur, karena pada implementasi SIPRAJA di Desa Tambaksumur pada dimensi struktur birokrasi terdapat standar operasional prosedur yang telah ditetapkan serta adanya pembagian tanggungjawab dengan jelas untuk menghindari adanya permasalahan dikemudian hari terkait tugas-tugas yang diberikan.

Simpulan

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) komunikasi sudah cukup baik, mulai dari penyampaian informasi dan konsistensi penyampaian informasi sudah baik; 2) sumber daya, sumber daya manusia dari segi kuantitas sudah mencukupi untuk pelayanan SIPRAJA, namun dari segi kualitas masih belum bisa dikatakan baik. Untuk sumber daya anggaran sejauh ini anggaran yang dikeluarkan desa mencukupi dalam kegiatan pelayanan khususnya pada pelayanan SIPRAJA. Sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan Desa Tambaksumur sejauh ini belum memadai

khususnya pada sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelayanan mandiri masyarakat di Balai Desa Tambaksumur. Sementara untuk wewenang, yang mana wewenang dalam pelayanan SIPRAJA sudah dibagi sesuai dengan tupoksinya masing-masing; 3) dari segi disposisi, staf pelayanan untuk SIPRAJA yang dipilih sesuai dengan kemampuan dan beberapa kriteria khusus yang ditentukan oleh Kepala Desa Tambaksumur; 4) sejauh ini dalam pemenuhan standar operasional prosedur (SOP) dapat diterima dengan baik, mulai dari persyaratan dasar pengajuan hingga tata cara penggunaan SIPRAJA, dalam fragmentasi sendiri masing-masing telah bekerja sesuai dengan tupoksinya.

Daftar Pustaka

- Administrator. (2020, Maret 23). Kabupaten Sidoarjo. [Online]. Available: <https://www.sidoarjo.kab.go.id/sipraja-sistem-pelayanan-sidoarjo>. [Diakses 20 Desember 2021].
- Febriani, A. L., & Prabawati, I. (2021). Analisis Penerapan E-Performance Di Surabaya. *Publika*, 9.
- Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2013). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, XIII, 95-100.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government.
- LaTarifu. (2020). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 233-246.
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 206-213.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). Laporan Tahunan 2020 "Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19". Jakarta.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 tahun 2019 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Konfirmasi Status Pajak.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 tahun 2018 Tentang Tata Kelola teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo.
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Kepengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Perspektif*, VIII, 77-83.
- Subarsono, A. (2012). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suldana, M., & Huberman, A. (2014). *Qualitative Data Analysis*. America: Sage Publications.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Winartha, I. M. (2006). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta.

Bauchner, H. (2020). A Bold Response to the COVID-19 Pandemic: Medical Students, National Service, and Public Health. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, 323(18), 1790–1791. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.6166>

Chen, J. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>

Engen, M. (2021). Continuing the development of the public service logic: a study of value co-destruction in public services. *Public Management Review*, 23(6), 886–905. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1720354>

Grönroos, C. (2019). Reforming public services: does service logic have anything to offer? *Public Management Review*, 21(5), 775–788. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1529879>

Gutiérrez, A. (2021). COVID-19 and urban public transport services: emerging challenges and research agenda. *Cities and Health*, 5. <https://doi.org/10.1080/23748834.2020.1804291>

Ho, C. Q. (2020). Public preferences for mobility as a service: Insights from stated preference surveys. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 131, 70–90. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.09.031>

Indonesia, O. R. (2020). Laporan Tahunan 2020 “Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19.”

Jones, B. (2019). Public Service Chatbots: Automating Conversation with BBC News. *Digital Journalism*, 7(8), 1032–1053. <https://doi.org/10.1080/21670811.2019.1609371>

Khan, I. (2019). Water resource management and public preferences for water ecosystem services: A choice experiment approach for inland river basin management. *Science of the Total Environment*, 646, 821–831. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2018.07.339>

Lapiente, V. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>

Lei, K. (2020). Groupchain: Towards a Scalable Public Blockchain in Fog Computing of IoT Services Computing. *IEEE Transactions on Services Computing*, 13(2), 252–262. <https://doi.org/10.1109/TSC.2019.2949801>

Osborne, S. P. (2021). Beyond co-production: Value creation and public services. *Public Administration*, 99(4), 641–657. <https://doi.org/10.1111/padm.12718>

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 tahun 2019 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Konfirmasi Status Pajak. (n.d.).

Petrescu, M. (2019). From marketing to public value: towards a theory of public service ecosystems. *Public Management Review*, 21(11), 1733–1752. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619811>

-
- Powell, M. (2019). Sustainability in social enterprise: hybrid organizing in public services. *Public Management Review*, 21(2), 159–186. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1438504>
- Smith, G. (2019). Public–private innovation: barriers in the case of mobility as a service in West Sweden. *Public Management Review*, 21(1), 116–137. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1462399>
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Administrator. (2021, November 19). Kabupaten Sidoarjo. [Online]. Available: <https://www.sidoarjokab.go.id/masuk-top-30-inovasi-sipraja-sidoarjo-bakal-direplikasi-ke-seluruh-jatim>. [Diakses 13 Januari 2022].