# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK MELALUI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI DESA TAMBAK SUMUR KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO

#### Samantha Sonya Putri

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Samanthasonya42@gmail.com

#### **ABSTRAK**

Pada era modenisasi saat ini kebutuhan masyarakat akan semakin teres meningkat dan menuntut untuk mendapatkan pelayanan secara efektif dan efisien. Dari permasalahan tersebut mendorong pemerintah Kabupaten Sidoarjo meghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik yang berbasis android dan website yaitu aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Maka dari itu penelitin ini membahas mengenai implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada apliksasi SiPraja di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif wawancara dan dokumentasi. pendekatan observasi, Hasil penelitian pengimplementasian Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Tambak Sumur sudah cukup baik, hal tersebut mendasar dari faktor keberhasilan implementasi yaitu ukuran dan tujuan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, kecenderungan pelaksana, komunikasi antarorganisasi, dan lingkungan, sosial, ekonomi dan politik.

Kata Kunci: Implementasi, SiPraja, Kelurahan Tambak Sumur

#### **ABSTRACT**

In the current era of modernization, people's needs will continue to increase and demand to get services effectively and efficiently. From these problems, the government of Sidoarjo Regency presents an Android-based and website-based public service innovation, namely the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) application. Therefore, this study discusses the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) in Tambak Sumur Village, Waru District, Sidoarjo Regency. The purpose of this study is to determine the extent of the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) and to determine the supporting and inhibiting factors for the SiPraja application in Tambak Sumur Village, Waru District, Sidoarjo Regency. The method used is descriptive qualitative method with an approach of observation, interviews and documentation. The results of the study are that the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) in Tambak Sumur Village is quite good, this is fundamental from the success factors of implementation, namely size and objectives, resources, characteristics of implementing agents, implementing tendencies, inter-organizational communication, and environmental, social, economic and politics.

Keywords: Implementation, SiPraja, Tambak Sumur Village

#### **PENDAHULUAN**

Pemerintah merupakan organisasi vang mempunyai kewenangan untuk mengatur warga negara dalam melakukan aktifitas bermasyarakat dan bernegara. Selain mengatur pemerintah juga merupakan aktor dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik kebutuhan primer maupun kebutuhan bernegara lainnya. Pemerintah yang diberi amanah oleh masyarakat untuk memegang kendali dalam mengatur dan memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memberikan atau menciptakan pelayanan yang diharapkan sebuah masyarakat. Pelayanan public sebagai sebuah tanggung jawab pemerintahan yang wajib dilakukan oleh instansi pemerintahan sebagai penyelenggara mengenai pelayanan publik.

Pelayanan public pada hakikatnya berkaitan dengan aspek kehidupan yang begitu luas dalam kehidupan suatu negara, sehingga pemerintahan berfungsi untuk memberi beragam pelayanan public yang dibutuhkan oleh semua masyarakat, baik pelayanan yang berbentuk pengaturan atau yang lainnya guna memenuhi kebutuhannya masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan sebagainya. Untuk lebih mencapai pelayanan public yang diinginkan diperlukan prinsip pelayanan public. Prinsip pelayanan publikyang diungkapkan oleh Lijan Poltak Sinambela (2011)diantaranya transparansi, yakni dalam memberikan pelayanan public semestinya secara saling terbuka, mudah dan bisa diakses oleh seluruh masyarakat. Akuntabilitas, semua pelavanan public harus bisa dimintai pertanggung jawaban menurut peraturan perundangan. Kondisional, memberikan pelayanan public masyarakat harus disesuaikan dengan keadaan dan ketentuan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan dengan senantiasa mempertimbangkan prinsip efisiensi dan efektivitasnya. Partisipasi, menunjang peran sertanya masyarakat dalam menjalankan pelayanan public yang tidak mengesampingkan suara, kebutuhan dan harapannya masyarakat. Kesamaan Hak, dalam pelayanan public tidak boleh diskriminatif yakni membeda-bedakan sukum, agama, ras, golongan, gender serta status ekonominya. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, dalam memberikan pelayanan public harus memperhatikan pemenuhan hak dan kewajiban tiap-tiap individu atau masyarakat. Pada hakikatnya, pelayanan public harus dilakukan dalam serangkaian yang sifatnya sederhana, terbuka, mudah dimengerti dan diakses oleh semua pihak.

Pemerintah memiliki kewajiban akan pelayanan publik seperti yang tertuang dalam UU No.25 tahunn2009 mengenai pelayanan public. Sesuai dengan tuntutan reformasi birokrasi public yaitu reformasi di bidang birokrasi pemerintahan. Reformasi birokrasi merupakan harapan baru bagi masyarakat sebagai terealisasinya birokrasi pemerintah yang terbebas dari KKN serta bisa memberi pelayanan ke masyarakat dengan tepat, cepat, efektif, efisien dan konsisten selaku pengejewantahan dari birokrasi yang akuntabel. Pelayanan akan lebih efisien jika dalam birokrasi pelayanannya output dari segi digunakan untuk memperlihatkan pemberian produk pelayanan oleh birokrasi yang tanpa paksaan kepada public untuk membayarkan biaya tambahan untuk pelayanan, misalnya suap, sumbangan sukarela dan beragam pungutan dalam proses pelayanan yang dilaksanakan.(Demante & Dwiyanto, 2019)

Kualitas pelayanan public sekarang ini cenderung sangat berbelit ketika masyarakat ingin mengurus suatu perizinan, seperti terdapat pungutan biaya yang tidak jelas atau liar dari beberapa oknum, hal tersebut salah satu indikator yang membuat mutu pelayanan public di negara ini yang rendah. Akibat adanya pelayanan public yang tidak merata dan tidak adil ini menjadikan mutu pelayanan yang disuguhkan terkesan buruk. Supaya pelayanan

public bisa berjalan seperti apa yang diharapkan, maka pemerintah melakukan reformasi paradigma pelayanan public, bergesernya pola pelaksanaan pelayanan public yang orientasinya pemerintah selaku penyedia, menjadi pelayanan yang orientasinya kepada hubungan penggunanya.

Perkembangan teknologi di dunia seiring berjalannya waktu semakin pesat hal tersebut dapat dilihat dari hadirnya berbagai macam inovasi pada pelayanan publik. Hadirnya inovasi tersebut berdampak pada mudahnya tersebut aktivitas masyarakat, hal memberikan kesempatan bagi negara ini seperti organisasi pemerintahan untuk melakukan inovasi dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi masing-masing. Pada era modernisasi sekarang ini, kebutuhan masyarakat tentunya semakin mengalami peningkatan mengharuskan untuk mendapat pelayanan secara cepat dan tepat. Posisinya masyarakat sekarang ini bergeser menjadi warga negara menjadikan pihak yang menyediakan pelayanan public tidak menganggap masyarakat hanya konsumen biasa, namun peran masyarakat untuk terlibat dalam penentuan putusan di Indonesia. Terkait perannya masyarakat, diharapkan pihak penyedia layananya lebih tanggap. Masyarakat juga menghendaki pelayanan yang bermutu dari pemerintah, walaupun dalam kenyataannya beberapa tuntutan dari masyarakatnya terkadang tidak selaras dengan realitasnya.

Permasalahan yang sering ditemui dilapangan mendorong pemerintahan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan sebuah inovasi pelayanan public yang basisnya android dan website yakni aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah meresmikan aplikasi SiPraja ini bulan Februari 2020 yang terdiri dari 18 kecamatan dan desa/Desa, salah satunya adalah Desa Tambak Sumur. Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) dibentuk supaya masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana,

transparan, efisien dan juga terkoordinasi. Di dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) sendiri memuat 16 jenis layanan public yang dapat diurus dengan menggunakan teknologi informasi. Untuk tingkat A yang di desa/Desa yakni pelayanan pengurusan surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan biodata penduduk, surat keterangan umum dan surat keterangan domisili usaha. Untuk layanan tipe B yakni persetujuan dan pelayanan desa/Desa dan kecamatan berupa layanan kepengurusan surat pengantar SKCK dan e-KTP, surat keterangan pindah dan umum kecamatan dan SKTM kecamatan. Pada layanan tipe C, yakni layanan kepengurusan IUMK, IMB, kartu pencari kerja dan tanda daftar perusahaan. Sedangkan pelayanan pada tipe D meliputi kepengurusan ATR/BPN, Bank Jatim, **BPBD** (Badan Penanggulangan Bencana), BPPD Pajak (Badan Pengelola Pendapatan Daerah), DINSOS, BPJS Ketenagakerjaan, DISNAKER, DISPERINDAG , Kejaksaan Negeri.

Keunggulan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) adalah masyarakat bisa melakukan pencetak mandiri surat yang sudah bertanda tangan elektronik oleh camat atau kepala desa/lurah, masyarakat juga bisa memonitor langsung terkait proses pengurusan surat tersebut. Selanjutnya melalui layanan lacak dokumen dalam SiPraja, masyarakat bisa langsung memonitor dimana posisinya surat yang diajukan lewat ponsel mereka. Apabila surat tersebut sudah dibubuhi tanda tangan oleh camat atau kepala desa/lurah secara elektronik maka pemohon akan mendapatkan pemberitahuan yang dikirimkan kepadanya berbentuk pesan elektronik SiPraja dan via email SiPraja, lalu pemohon mencetaknya sendiri di rumah.

Dilain sisi dengan banyaknya keunggulan yang ditawarkan oleh SiPraja pada saat diterapkan di Desa Tambak Sumur Sidoarjo masih terdapat beberapa faktor penghambat. Pada faktor penghambat penerapan di Desa Tambak Sumur masih dijumpai masyarakat yang kurang paham terhadap layanan SiPraja, hal tersebut dikarenakan Desa Tambak Sumur terkendala pada saat proses sosialisasi.

Berdasar pada penjelasan latar belakang bersangkutan, peneliti berkeinginan untuk meneliti yang judulnya Implementasi Kebijakan Publik Melalui SiPraja di Desa Tambak Sumur Sidoarjo. Sehingga peneliti akan menelaah terkait Implementasi inovasi pelayanan publik serta faktor apa saja yang mempengaruhi penerapannya.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Desa Tambak Sumur dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan SiPraja di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo mengetahui faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan pemerintahan melalui penerapan SiPraja di Desa Tambak Kecamatan Sumur Waru menentukan. Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan penelitian dokumen. Peneliti menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. Informan dalam penelitian ini meliputi kepala desa, staf Kelurahan dan juga masyarakat setempat.

mengetahui Untuk bagaimana pelaksanaan administrasi oleh SiPraja dan apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan aplikasi SiPraja, penulis metode menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu memahami suatu fenomena atau peristiwa dalam pelaksanaan SiPraja. di Desa Tambak Sumur, dengan mengukur keberhasilan suatu kebijakan menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Van Meter dan Van Horn 2008, hlm. 141-144) bahwa indikator yang dapat

mempengaruhi keberhasilan implementasi, ukuran dan tujuan, sumber daya, karakteristik implementasi adalah agen, sikap/kecenderungan pelaksana, komunikasi antar organisasi dan kegiatan implementasi, ekonomi, lingkungan sosial dan politik.

#### HASIL DAN PENELITIAN

Pembasahan hasil penelitian merupakan interpretasi hasil akhir dari melakukan pengujian data dengan teori dan konsep para ahli sehingga bisa mengembangkan sebuah teori serta mendiskripsikan hasil data dan fakta yang berada di lapangan. Peniliti disini akan menghubungkan temuan hasil penelitian di lapangan dengan dasar teori implementasi Van Meter dan Varn Horn. Didalam teori tersebut terdapat enam indikator yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

#### 1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian, dilaksanakannya Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) untuk adalah memudahkan masyarakat ketika hendak mengurus surat karena tidak harus datang ke kantor desa atau kelurahan. . Dengan layanan pelacakan dokumen aplikasi SiPraja, masyarakat dapat langsung melacak lokasi mereka yang ditangani melalui telepon seluler. Dan jika ada surat yang telah ditandatangani secara elektronik oleh camat atau lurah, maka kelurahan yang membuat surat permohonan akan menerima notifikasi berupa pesan elektronik SiPraja dan email SiPraja jika kelurahan ingin menerima surat tersebut. print out, Anda bisa melakukannya sendiri di rumah. Namun ada sebagian masyarakat

yang masih belum memahami cara pelaksanaan SiPraja dan masih beranggapan masih harus melakukan pengurusan surat secara manual dengan datang ke kantor desa. Namun. untuk mengatasi masalah ini, pemerintah desa bersedia membantu masyarakat dan mendidik mereka lebih lengkap tentang implementasi SiPraja.

Sasaran pada implementasi SiPraja di Desa Tambak Sumur yaitu seluruh masyarakat Desa Tambak Sumur. Sesuai data di lapangan, sasaran tersebut sudah tepat dan terlaksana dengan baik. Walaupun sebagian masyarakat masih belum paham terkait aplikasi penggunaan SiPraja, mereka tetap menyambutnya dengan antusias.

Ukuran kebijakan merupakan ukur keberhasilan tolak suatu implementasi menurut Van Meter dan Van Horn. Tolak ukur keberhasilan dari implementasi SiPraja menurut pemerintah desa yaitu saat warga Desa Tambak Sumur mengajukan surat bisa terlayani dengan baik dengan adanya aplikasi SiPraja ini, walaupun beberapa warga masih belum paham akan internet atau aplikasi SiPraja operator desa akan membantu. Dengan begitu jika warga ingin mengurus surat-surat bisa melalui aplikasi SiPraja secara mandiri.

#### 2. Sumber Daya

Terdapat beberapa sumber daya yang akan dibahas oleh peneliti, yaitu:

## a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak atau pelaksana sebuah kebijakan. Dari mulai implementasi serta sosialisasi mengenai Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja), masyarakat selalu dilibatkan oleh pemerintah desa. Terbukti dengan respon yang baik dari masyarakat mengenai implementasi SiPraja di Desa Tambak Sumur. Walaupun ada beberapa masyarakat yang kurang paham, mereka tidak segan-segan datang ke kantor desa untuk menanyakan menggunakan perihal aplikasi SiPraja. Hal ini telah dipaparkan oleh peneliti pada Tabel 4.2 Jumlah Pengakses **Aplikasi** SiPraja, bahwa banyak masyarakat yang sudah mengakses aplikasi SiPraja jika ingin mengurus surat-surat.

# Sumber daya peralatan dapat dikaitkan dengan fasilitas penunjang implementasi SiPraja yang berada di kantor desa. Berdasarkan penelitian di lapangan, fasilitas yang ada sudah baik dan layak seperti disediakannya

b. Sumber Daya Peralatan

computer, printer serta jaringan internet bagi warga yang ingin mengakses aplikasi SiPraja. Dan teruntuk warga yang tidak memiliki handphone pemerintah desa akan membantu melalui komputer desa, serta warga bisa mencetak melalui printer yang telah disediakan pemerintah desa.

## c. Sumber Daya Metode

Sumber daya metode atau masyarakat upaya dalam memahami aplikasi SiPraja dengan cara menanyakan kepada staff desa atau RT dan RW setempat, membuka portal-portal SiPraja. Dari sebelumnya masyarakat yang mengenai bingung bagaimana cara menggunakan aplikasi SiPraja ini jadi paham cara menggunakannya, terlebih kepedannya bisa mengurus surat-surat secara mandiri melalui aplikasi SiPraja.

Jadi. sumber daya untuk pengimplementasi SiPraja di Desa Tambak Sumur sudah cukup baik. Sumber daya manusianya juga sudah sering mengikuti sosialiasi terkait, serta masyarakat juga dilibatkan dalam proses pengimplementasian aplikasi SiPraja. Sumber daya peralatan juga sudah cukup baik, masyarakat juga sudah sangat terbantu. Kemudian sumber daya metode juga sudah sesuai dengan harapan pemerintah desa, mengenai upaya masyarakat dalam memahami pengimplementasian SiPraja di Desa **Tambak** Sumur adalah untuk memudahkan mereka dalam mengurus surat-surat.

## 3. Karakteristik Agen Pelaksana

Masing-masing pelaksana pengimplementasian SiPraja mempunyai peran masing-masing yang pastinya akan berpengaruh pada pelaksanaan implementasinya. Peran Peran Pemerintah Desa Tambak Sumur mensosialisasikan kepada masyarakat terkait penerapan aplikasi SiPraja, membantu masyarakat yang belum mengerti mengenai aplikasi SiPraja, serta mengedukasi seluruh ketua RT dan RW agar menyampaikan juga kepada masyarakat mengenai SiPraja. Sesuai penelitian di lapangan, pemerintah desa sudah menjelaskan perannya dengan baik, terbukti ketika masyarakat kebingungan perihal cara menggunakan aplikasi SiPraja langsung menanyakan kepada pihak kelurahan. Sesuai dengan teori Van Meter dan Van Horn, peran serta para badan kinerja pelaksana tersebut sangat berpengaruh terhadap impelemntasi SiPraja di Desa Tambak Sumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo.

# 4. Sikap/Kecenderungan Pelaksanaan

Sikap atau kecenderungan para pelaksana dalam pengimplementasian kebijakan sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu kebijakan. Hal tersebut dikarenakan para pelaksana lah merumuskan yang suatu kebijakan bukan warga atau masyarakat. Pemerintah desa melakukan sosialisasi dan pembinaan kepada masyarakat Desa Tambak Sumur, pemerintah desa juga meminimalisir pengajuan surat secara manual. Pemerintah desa juga cenderung terbuka dan mau menerima kritim atau saran dari masyarakat terkait pengimpelementasian SiPraja.

# 5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksanaan

Komunikasi antar organisasi pelaksana berjalan dengan baik. Pemerintah Desa Tambak Sumur menyampaikan selalu atau sosialisasi perihal aplikasi SiPraja kepada masyarakat Desa Tambak Sumur. Sosialisasi sendiri sudah dimulai sejak tahun 2020, bahkan sebelum tahun 2020n Pemerintah Desa Tambak sudah pernah melakukan sosialisasi terkait penerapan aplikasi SiPraja walaupun belum merata dan efektif karena terhalang oleh covid-19. Selain melakukan sosialisasi Pemerintah Tambak Sumur Desa juga memberikan pelatihan mengenai penerapan aplikasi SiPraja kepada seluruh ketua RT dan RW, agar nantinya ketua RT dan RW bisa membantu jika ada warga yang kesulitan mengakses aplikasi SiPraja, jadi dengan begitu warga tidak perlu datang ke kantor desa jika ada yang mau ditanyakan. Penerapan pelaksana terdapat hambatan, yaitu ketidak pahaman beberapa warga setempat dan juga masih ada warga yang masih menganggap bahwa pelayanan surat masih bisa dilakukan secara manual mereka berfikir karena iika mengurus surat melalui aplikasi SiPraja jauh lebih ribet dibandingkan mengurus surat secara manual. Tetapi pemerintah desa dapat menyelesaikan itu dengan cara memberikan edukasi terhadap warga yang belum paham dan juga membantu warga jika warga kesusahan untuk mengakses aplikasi SiPraja, karena mau tidak mau warga harus memakai aplikasi SiPraja ini jika ingin mengurus segala keperluan surat menyurat.

# 6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Kebijakan yang diresmikan oleh Pemerintah Daerah Sidoarjo mengenai penerapan aplikasi SiPraja, meliputi kecamatan dan desa atau kelurahan salah satunva kelurahan tambak sumur. Pemerintah Desa Tambak Sumur sebagai pelaksana sangat menyambutnya dengan baik, karena kebijakan penerapan SiPraja juga aplikasi dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Pemerintah Desa **Tambak** Sumur iuga telah mensosialisasikan serta memberikan pelatihan kepada masyarakat dan seluruh ketua RTRW untuk lancarnya penerapan aplikasi SiPraja di Desa Tambak Sumur. Hal ini menujukkan bahwa masyarakatsanbgat tebantu dengan adanya aplikasi SiPraja, walaupun ada beberapa masyarakat yang belum paham mengenai pengimplementasian aplikasi SiPraja dan masih berfikir proses pengurusan surat masih dilakukam secara manual, Pemerintah Desa Tambak Sumur bersedia membantu warga.

## Faktor Pendukung dan Penghambat

#### 1. Faktor Pendukung

- a. Ukuran dan Tujuan
- Tolak ukur suatu keberhasilannya, menurut pemerintah desa terkait pengimplementasian aplikasi SiPraja di Desa Tambak Sumur vaitu setiap warga mengajukan surat bisa terlayani dengan baik oleh adanya aplikasi SiPraja ini.
- b. Karakteristik Agen Pelaksana Pemerintah Desa **Tambak** Sumur vang terlibat dalam sosialisasi implementasi SiPraja sudah menjalankan perannya dan menghimbau masyarakat agar menggunakan aplikasi SiPraja jika ingin mengajukan keperluan surat-surat. Termasuk masyarakat Tambak Sumur Desa mempunyai partisipasi penting dalam pengimplementasian SiPraja di Desa Tambak Sumur.
- c. Kecenderungan Pelaksana

Sikap/Kecenderungan para pelaksana dalam pengimplementasian SiPraja di Desa **Tambak** Sumur mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu kebijakan. Sikap atau kecenderungan pemerintah desa terlihat dari konsistensinya memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Pemerintah desa menjalankan fungsinya untuk sosialisasi dan membantu masyarakat terkait pengimplementasian SiPraja di Desa Tambak Sumur.

d. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksanaan

**Proses** penyampaian pengimplementasian SiPraja di Desa Tambak Sumur sudah berjalan dengan baik, terbukti dengan antusias beberapa masyarakat saat pengimplementasian SiPraja. Walaupun beberapa ada masyarakat yang sudah berumur tidak paham mengenai aplikasi SiPraja, pemerintah desa akan terus membantu dan memberikan edukasi terakit bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut.

e. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Dukungan kondisi lingkungan ekonomi dan sosial, politik terlihat dari dukungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terkait terbentuknya aplikasi SiPraja. Pemerintah Desa Tambak Sumur juga menyambutnya dengan baik, karena menurut mereka kebijakan tersebut juga membantu dalam mempercepat pelayanan.

## 2. Faktor Penghambat

Sumber daya tidak tepenuhi secara keselurahan karena ada beberapa masyarakat yang masih belum paham mengenai implementasi SiPraja dan masyarakat juga masih menganggap kepengurusan surat dilakukan secara manual dengan datang ke kantor desa

#### KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan SiPraja di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik. Pernyataan tersebut didasarkan pada faktor-faktor implementasi adanya berhasil, yaitu ukuran dan tujuan, sumber daya, karakteristik agen implementasi, kecenderungan implementasi, komunikasi antara organisasi dan lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak memuaskan secara keseluruhan. Dari keenam indikator tersebut, indikator pendukung dan penghambatnya adalah:

## **Indikator Pendukung**

## 1. Ukuran dan Tujuan

Tolak ukur suatu keberhasilannya, menurut desa pemerintah terkait pengimplementasian aplikasi SiPraja di Desa Tambak Sumur vaitu setiap warga mengajukan surat bisa terlayani dengan baik oleh adanya aplikasi SiPraja ini.

# 2. Karakteristik Agen Pelaksana

Pemerintah Desa **Tambak** terlibat dalam Sumur yang sosialisasi implementasi SiPraja sudah menjalankan perannya dan menghimbau masyarakat agar menggunakan aplikasi SiPraja jika ingin mengajukan keperluan surat-surat. Termasuk masyarakat **Tambak** Desa Sumur mempunyai partisipasi penting dalam pengimplementasian SiPraja di Desa Tambak Sumur.

# 3. Kecenderungan Pelaksana

Sikap/Kecenderungan para pelaksana dalam SiPraja di pengimplementasian **Tambak** Sumur Desa mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu kebijakan. Sikap atau kecenderungan pemerintah desa terlihat dari konsistensinya memberikan sosialisasi kepada Pemerintah masyarakat. desa menjalankan fungsinya untuk sosialisasi membantu dan masyarakat terkait pengimplementasian SiPraja di Desa Tambak Sumur.

# 4. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksanaan

Proses penyampaian pengimplementasian SiPraja di Tambak Sumur berjalan dengan baik, terbukti dengan antusias beberapa masyarakat saat pengimplementasian SiPraja. Walaupun ada beberapa masyarakat yang sudah berumur tidak paham mengenai aplikasi SiPraja, pemerintah desa akan terus membantu dan memberikan edukasi terakit bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut.

# 5. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Dukungan kondisi lingkungan sosial, ekonomi dan politik terlihat dari dukungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terkait terbentuknya aplikasi SiPraja. Pemerintah Desa Tambak Sumur juga menyambutnya dengan baik, karena menurut mereka kebijakan tersebut juga membantu dalam mempercepat pelayanan.

# **Indikator Penghambat**

Sumber daya tidak tepenuhi secara keselurahan karena ada beberapa masyarakat yang masih belum paham mengenai SiPraja dan masyarakat juga masih menganggap kepengurusan surat dilakukan secara manual dengan datang ke kantor desa.

#### **SARAN**

Berdasarkan uraian peneltitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- Memberikan sosialisasi yang praktis kepada masyarakat mengenai bagaimana menggunakan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja)
- Memberikan pelatihan yang intensiif kepada masyarakat Desa Tambak Sumur terkait kepengurusan suratsurat melalui aplikasi SiPraja.
- Mengoptimalkan kinerja RT dan RW untuk membantu warga dalam laporan kepdudukan yg menggunakan aplikasi SiPraja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Mubarok Anwar. (2021).

  Penerapan Pelayanan Akta

  Kelahiran Secara Online Melalui

  Klampid di Kantor Kecamatan

  Pabean Cantian Kota Surabaya.

  63.
- Demante, K., & Dwiyanto, B. M. (2019).

  ANALISIS PENGARUH

  ELECTRONIC WORD OF

  MOUTH TERHADAP BRAND

# IMAGE DAN PERCEIVED QUALITY SERTA

- DAMPAKNYA PADA PURCHASE INTENTION (Studi pada Lipstik Sariayu Martha Tilaar di Kota Semarang). Diponegoro Journal of Management, 8(4), 97–105. http://ejournals1.undip.ac.id/index .php/djom
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020).
  Implementasi Kebijakan Sistem
  Online Single Submission (OSS)
  Pada Dinas Penanaman Modal
  dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
  (DPMPTSP) di Kabupaten
  Subang. The World of Public
  Administration Journal, 2(2),
  126–150.
  https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i
  2.926
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Program, M., Ilmu, S., Negara, A., Administrasi, D., Ilmu, F., Politik, I., & Airlangga, U. (2016).

  Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. 6, 1–11.