

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

#### IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIDOARJO) SEBAGAI UPAYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SIDOARJO

Narasumber:

1. Kepala Desa Simogirang
2. Staff Desa Simogirang

#### **I. Komunikasi**

- a. Apakah pemerintah Desa Simogirang memberikan arahan dan petunjuk kepada masyarakat setempat terkait adanya penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?
- b. Bagaimana bentuk arahan dan petunjuk tersebut disampaikan ?
- c. Bagaimana peran pemerintah Desa Simogirang dalam penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?
- d. Bagaimana bentuk konsistensi yang diberikan pemerintah Desa Simogirang dalam penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?

#### **II. Sumberdaya**

- a. Apakah menurut anda tingkat pendidikan pegawai/staff itu penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?
- b. Apakah seluruh staff pemerintah Desa Simogirang yang terlibat dalam penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sudah memahami dengan benar tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA ?
- c. Bagaimana keterlibatan masyarakat Desa Simogirang dalam penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?
- d. Bagaimana kesadaran masyarakat Desa Simogirang pada masing-masing administrasi kependudukannya?
- e. Apakah menurut anda pemenuhan kebutuhan fasilitas itu penting untuk menunjang keberhasilan implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?

### **III. Disposisi**

- a. Bagaimana cara pemerintah Desa Simogirang menyikapi jika terdapat permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?
- b. Bagaimana komitmen yang diberikan pemerintah Desa Simogirang dalam penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam rangka menciptakan tertib administrasi kependudukan di Desa Simogirang ?

### **IV. Struktur Birokrasi**

- a. Apakah pemerintah Desa Simogirang telah menerapkan Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) ?
- b. Apakah yang membedakan pelayanan administrasi kependudukan sebelum dan sesudah diterapkannya kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?

## **PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI**

### **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIDOARJO) SEBAGAI UPAYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SIDOARJO**

Narasumber:

3. Masyarakat RW 3 Desa Simogirang

#### **I. Komunikasi**

- a. Apakah anda mengetahui tentang diterapkannya kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?
- b. Apakah dari pemerintah Desa Simogirang memberikan informasi mengenai adanya kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?
- c. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan petugas pemerintah Desa Simogirang ketika anda ingin mengurus dokumen kependudukan ?

#### **II. Sumberdaya**

- a. Bagaimana menurut anda kinerja staff pemerintah Desa Simogirang dalam penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?
- b. Bagaimana keterlibatan masyarakat dalam penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?
- c. Apakah hingga saat ini terdapat dokumen kependudukan yang belum anda urus dan hal apa yang menjadi penyebab anda tidak mengurus dokumen tersebut ?
- d. Bagaimana fasilitas yang disediakan di kantor pemerintah Desa Simogirang dalam penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?

#### **III. Disposisi**

- a. Bagaimana sikap yang ditunjukkan petugas kantor pemerintah Desa Simogirang saat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?

#### **IV. Struktur Birokrasi**

- a. Bagaimana pemerintah Desa Simogirang menerapkan alur pelayanan administrasi kependudukan sejak diberlakukannya kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ?
- b. Apakah menurut anda terdapat perbedaan tata cara pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh petugas pemerintah Desa Simogirang sebelum dan sesudah diterapkannya kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)?

## LAMPIRAN 2 SURAT IZIN PENELITIAN

### 1. Surat Izin Penelitian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untag Surabaya



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 31 Maret 2023

Nomor : 1149/K/FISIP/III/2023  
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal  
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : *Kepala Desa Simogirang*  
*Jl. KH. Mansyur No. 5, Kecamatan Prambon, Kabupaten Sidoarjo*

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkean dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Siti Nur Hidayati (1111900173)	Dusun Clumprit RT 03 RW 03, Kabupaten Sidoarjo	85812052052

Guna melakukan pengambilan data di :

**"Kantor Desa Simogirang"**

Dengan judul Skripsi: **"Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Upaya Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo (Studi Kasus di Desa Simogirang, Kecamatan Prambon, Kabupaten Sidoarjo)"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dekan  
  
 Dr. DPrun Maduwinarti, MP  
 N.P. 20420.87.0103

## 2. Surat Izin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telepon. 031 8921954  
Email : bakesbangpolsidoarjo@gmail.com  
Website : bakesbangpot.sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 04 April 2023  
Kepada  
Yth. Sdr. Camat Prambon.  
di  
**SIDOARJO**

Nomor : 070/922/438.6.5/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan An. Sdr. SITI NUR HIDAYATI

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur Nomor : 070/3273/209/2023 tanggal 03 April 2023 Perihal **Pemohonan Rekomendasi Penelitian / Survey / Kegiatan / PKL / KKN / Magang / OJT**, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama : SITI NUR HIDAYATI  
Tempat/Tgl Lahir : Sidoarjo, 19 November 2000  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
Alamat : Dusun Clumprit RT 03 RW 03 Desa Simogirang Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo  
Instansi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA/FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
NIM : 1111900173 NIK : 3515025911000001  
Judul : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI UPAYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SIDOARJO (STUDI KASUS DI DESA SIMOGIRANG, KECAMATAN PRAMBON, KABUPATEN SIDOARJO)**

Penanggungjawab : Dr. Endang Indartuti, M.Si  
Peserta : -  
Bidang : Teknologi  
Tujuan : Mencari Data, Wawancara, Penelitian  
Waktu : 10 April 2023 s/d 16 Juni 2023  
Telephone/Hp : 085812052052 E-mail : snhidayati2000@gmail.com

Untuk melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/keputusan sebagai berikut :

1. Berkeajiban menghormati dan menaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat/Lokasi Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban didaerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah/pelajaran di sekolah/perguruan tinggi.
4. Wajib melaporkan hasil Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo dalam kesempatan pertama.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.
6. Melaksanakan Protokol Kesehatan pada saat melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.

Demikian untuk menjadikan Maklum.

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN SIDOARJO**



Ditandatangani secara elektronik oleh

Dr. MUSTAIN, M. Pd.J  
NIP. 196503111991031006

**Dr. MUSTAIN, M. Pd.J**  
Pembina Utama Muda  
NIP.196503111991031006

Tembusan :

1. Sdr. Kepala Bappeda Kab. Sidoarjo;
2. Sdr. Kepala Desa Simogirang;
3. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945;
4. Sdr. Yang bersangkutan.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR/E sesuai dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tndatangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.

### LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI PENELITIAN

#### 1. Wawancara dengan Bapak Chusnul Chuluq, SH selaku Kepala Desa Simogirang



#### 2. Wawancara dengan Bapak Moch. Misdi selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum



### 3. Wawancara dengan masyarakat Desa Simogirang











**LAMPIRAN 4 SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**LABORATORIUM OTONOMI DAERAH**  
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

---

SURAT KETERANGAN

Nomor: 248/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Siti Nur Hidayati

NBI : 1111900173

Berdasarkan hasil uji tumintin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".


Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 Juni 2023

Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

## LAMPIRAN 5 KARTU BIMBINGAN SKRIPSI



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Siti Nur Hidayati  
 NBI : 1111900173  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Dosen Pembimbing I : Dr. Dra. Endang Indartuti, MS.  
 Dosen Pembimbing II : Dra. Indah Indartuti, M.Si  
 Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Upaya Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo (Studi Kasus di Desa Simogirang, Kecamatan Prambon, Kabupaten Sidoarjo)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	16/2023 02	Proposal aee dan Bab I aee	/	/
2.	22/2023 02	Bab II - Praktek terdahulu di + nama peneliti. 48 bu Isian teori jargon & monev.	/	/
3.	27/2023 02	Kebijakan publik di + ka + simple monev. Konsep awal diperbaiki.	/	/
4.	07/2023 03	Bab II aee Bab II : Lokasi, Tujuan pengumpulan Data, metode & prosedur	/	/
5.	20/2023 03	Bab III aee	/	/
6.	22/2023 05	Bab IV : Sajian data 2 sesuai dg pertanyaa.	/	/
7.	25/2023 05	Bab IV : Sajian data per inder kator.	/	/



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
8.	29/05/2023	Bab IV : Data : yg tdk berkaitan dg bahasan di atas.	↓	
9.	05/06/2023	Bab IV : see. Bab V : Kesimpulan di ringkas	↓	
10.	05/06/2023	Bab V : see. Hub. sistem I	↓	
11.	07/06/2023	see atas dvr	↓	

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai  
 Tanggal : 9/6/2023

Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(.....)

## LAMPIRAN 6 LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Siti Nur Hidayati

NIM : 1111900173

Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

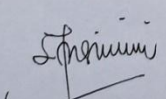
Teri/Kebijakan di tulis / masukkan di skripsi di  
bab 9

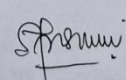
revisi ter Dosen Penguji

Surabaya, 3 Juli 2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 1

  
( Dr. Endang Indartuti, M.Si )

  
( Dr. Dra. Endang Indartuti, M.Si )

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Siti Nur Hidayati

NIM : 1111900173

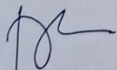
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

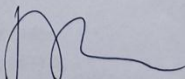
Catatan Perbaikan:

*Dafa. Gula dan Perabrosi*  
*Jumlah Dafa*

Surabaya, 27 Juni 2023  
Persetujuan Dosen Penguji 1 **T**elah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 1

(  )  
Drs. Supri Hartono, MS

(  )  
Drs. Supri Hartono, MS

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

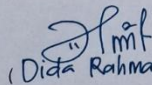
Nama : Siti Nur Hidayati  
NIM : 1111900173  
Hari/ Tanggal Ujian : Kamis, 22 Juni 2023

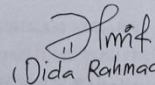
Catatan Perbaikan:

1. Fokuskan akan meneliti pelayanan / implementasi ?
2. Pembahasan → analisis dengan teori yang ada di bab 2
3. Cek mendeley.
4. Daftar Pustaka.

Surabaya, 3 Juli 2023  
Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 3,

  
(Dida Rahmadanik, M.A.P.)

  
(Dida Rahmadanik, M.A.P.)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.



## LAMPIRAN 7 HASIL TURNITIN

ORIGINALITY REPORT			
<b>18%</b>	<b>16%</b>	<b>7%</b>	<b>10%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya</b> Student Paper		<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>aksiologi.org</b> Internet Source		<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source		<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>sinta.unud.ac.id</b> Internet Source		<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>digilib.uinsby.ac.id</b> Internet Source		<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>ejournal.unesa.ac.id</b> Internet Source		<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>drpm.umsida.ac.id</b> Internet Source		<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source		<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>ejournal3.undip.ac.id</b> Internet Source		<b>1%</b>

**LAMPIRAN 8 PUBLIKASI JURNAL**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN RAKYAT  
SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI UPAYA TERTIB ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SIDOARJO  
(Studi Kasus di Desa Simogirang, Kecamatan Prambon, Kabupaten Sidoarjo)**

**Siti Nur Hidayati**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[snhidayati2000@gmail.com](mailto:snhidayati2000@gmail.com);

**Endang Indartuti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endangindartuti@untag-sby.ac.id](mailto:endangindartuti@untag-sby.ac.id);

**Indah Murti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endah@untag-sby.ac.id](mailto:endah@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi secara terus menerus setiap tahunnya mendorong berbagai sektor untuk melakukan perubahan menuju ke arah yang lebih baik, salah satunya dalam menyelenggarakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Dengan ini pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan bentuk inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan berbasis *website* dan android yaitu Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Upaya Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo dengan studi kasus Desa Simogirang, Kecamatan Prambon, Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berasal dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Indikator penelitian ini menggunakan teori model implementasi kebijakan publik oleh George C. Edward III

yang terdiri dari 1) Komunikasi, 2) Sumber Daya, 3) Disposisi, dan 4) Struktur Birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Simogirang adalah masih belum mencapai pada kondisi tertib administrasi sebab masih kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya mengurus administrasi kependudukan, pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) masih sangat rendah, dan kemampuan menggunakan teknologi yang juga cukup rendah untuk usia diatas 40 tahun keatas. Namun terlepas dari hal tersebut penerapan pelayanan administrasi oleh Pemerintah Desa Simogirang sudah berjalan dengan sangat baik.

**Kata kunci:** Implementasi, SIPRAJA, Tertib Administrasi

### ABSTRACT

*Continuous technological developments every year encourage various sectors to make changes towards a better direction, one of which is in providing public services in the field of population administration. With this, the Sidoarjo Regency government presents an innovative form of public service in the field of website and android-based population administration, namely the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA). This study aims to determine the Implementation of the Sidoarjo People's Service System Policy (SIPRAJA) as an Orderly Effort for Population Administration in Sidoarjo Regency with a case study in Simogirang Village, Prambon District, Sidoarjo Regency. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques derived from interviews, observation and documentation. This research indicator uses the theory of public policy implementation model by George C. Edward III which consists of 1) Communication, 2) Resources, 3) Disposition, and 4) Bureaucratic Structure. The results of the study show that the implementation of the Sidoarjo People's Service System Policy (SIPRAJA) in Simogirang Village has not yet reached an orderly administrative condition because there is still a lack of public awareness about the importance of managing population administration, public knowledge of the existence of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) is still very low, and the ability to use technology is also quite low for those aged over 40 years and over. But apart from this, the application of administrative services by the Simogirang Village Government has been going very well.*

**Keywords:** Implementation, SIPRAJA, Good Administration

## A. PENDAHULUAN

SIPRAJA yakni Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo merupakan suatu aplikasi yang dikembangkan oleh Bagian Pemerintahan dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo untuk melayani perizinan dan non perizinan mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) (Setiawan, 2021). Untuk pertama kalinya tanggal 25 September 2019 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melakukan peluncuran aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Didalamnya disediakan 16 jenis layanan administrasi kependudukan. Hal ini muncul karena adanya anggapan pelayanan pemerintah yang rumit, lambat, mahal, tidak jelas dan menguras waktu dan tenaga (Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2019).

Di dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 mengenai perubahan pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Pasal 1 ayat (23) menyebutkan bahwa Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang selanjutnya diangkat SIPRAJA adalah aplikasi pelayanan berbasis online, website dan android, yang mengakomodir segala pelayanan administrasi dan perijinan di kecamatan, desa/kelurahan sesuai pelimpahan kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Sidoarjo (Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2020a). Hal serupa juga tertuang dalam Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 Tentang Pelayanan Dan Perijinan Desa Dan Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo pada poin nomor 1 bahwa “Seluruh Pelayanan dan Perijinan yang telah dilimpahkan Bupati Kepada Camat sebagaimana Perbup Nomor 22 Tahun 2020 dilakukan melalui Aplikasi SIPRAJA.” Kemudian pada poin nomor 16 disebutkan “Dalam mewujudkan Pelayanan Masyarakat Prima yang berbasis Teknologi Informasi serta mendukung Program Unggulan Sidoarjo Smart City di Kabupaten Sidoarjo diharapkan Seluruh Penyelenggara Pemerintahan di Kabupaten Sidoarjo dapat melakukan sosialisasi secara massif terkait dengan penggunaan pelayanan masyarakat melalui Aplikasi SIPRAJA” (Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2020b).

Desa Simogirang turut menerapkan SIPRAJA dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan. Permasalahan yang dihadapi adalah sebagian besar masyarakatnya tidak mengetahui penerapan kebijakan tersebut yang otomatis juga tidak tahu menahu cara penggunaan aplikasi SIPRAJA ini. Permasalahan lain pada kondisi administrasi kependudukan masyarakat Desa Simogirang yaitu kepemilikan dokumen kependudukan yang belum lengkap dan belum dilakukan pembaruan data pada dokumen kependudukannya. Penyebab yang mendasari adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk melapor segala bentuk peristiwa kependudukan yang terjadi. Umumnya masyarakat akan mengurus atau

memperbarui dokumen kependudukannya jika dokumen tersebut sedang atau akan dibutuhkan untuk keperluannya. Dengan ditemukannya fakta ini berarti usaha untuk melakukan edukasi dan sosialisasi oleh pemerintah daerah terkait pentingnya memiliki dokumen kependudukan masih sangat perlu dilakukan.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kebijakan Publik**

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa “Peraturan kebijaksanaan pada hakikatnya merupakan produk dari perbuatan tata usaha Negara yang bertujuan yaitu menampakkan keluar suatu kebijakan tertulis dan hanya berfungsi sebagai bagian dari oprasional penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah, sehingga tidak dapat mengubah atau menyimpangi peraturan perundang-undangan” (Pramono, 2020). Menurut Anderson (1979;3-4) sebagaimana dikutip (Mustari, 2015) “kebijakan merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan”. Chief J.O. Udoji (1981) dikutip dalam (Abdoellah, A.Y & Rusfiana, 2016)*Public Policy* dapat didefinisikan sebagai tindakan resmi yang ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu dalam menangani masalah atau serangkaian masalah yang saling terkait dan memengaruhi mayoritas masyarakat.

### **Teori Implementasi Kebijakan Publik Model George C. Edward III**

Implementasi kebijakan menurut George C. Edward III dalam (Abdoellah, A.Y & Rusfiana, 2016) adalah tahap antara perumusa kebijakan dan dampak kebijakan terhadap masyarakat yang akan menerima pengaruhnya. Apabila kebijakan yang diambil atau dibuat tidak efektif atau tidak bisa mengatasi permasalahan yang menjadi tujuan dari kebijakan tersebut, maka kebijakan itu berpotensi mengalami kegagalan meskipun implementasinya diakukan dengan baik. Kebijakan yang baik juga dapat mengalami kegagalan apabila pelaksanaannya tidak maksimal.

George C. Edward III mengembangkan teori implementasi kebijakan publik yang dikenal sebagai “*Direct and Indirect Impact on Implementation*”, dan dipaparkan dalam karya tulisannya yang berjudul “*Implementing Public Policy*”. Terdapat empat faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

#### 1) Komunikasi

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan masyarakat tergantung pada pemahaman implementor terhadap tindakan yang perlu dilakukan. Sasaran dan tujuan kebijakan harus disampaikan dengan jelas kepada kelompok sasaran (*target group*) untuk menghindari distorsi dalam pelaksanaan kebijakan. Jika

kelompok sasaran tidak memahami hal tersebut maka besar kemungkinan terjadi penolakan dari mereka.

2) Sumber Daya

Meskipun isi kebijakan sudah jelas dan konsisten, namun pelaksanaannya tidak bisa efektif apabila implementor kekurangan sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sifatnya sangat penting untuk pelaksanaan kebijakan yang efektif.

3) Disposisi

Mencakup watak dan karakteristik implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Jika pelaksana kebijakan memiliki semua hal tersebut, maka dalam melaksanakan kebijakan besar kemungkinan sesuai dengan yang diharapkan. Namun, jika implementor memiliki sikap maupun pandangan berbeda dengan pembuat kebijakan maka pelaksanaan kebijakan akan berjalan tidak seperti yang direncanakan diawal.

4) Struktur Birokrasi

Dalam pelaksanaan kebijakan mempengaruhi salah satu aspek pentingnya yaitu standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi panduan bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang rumit akan memperlemah pengawasan dan memunculkan prosedur birokrasi yang sulit dan kompleks. Sehingga pada akhirnya akan membuat organisasi berjalan tidak fleksibel.

## **C. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Menggunakan tipe kualitatif deskriptif. Strauss dan Corbin dalam (Saeful Rahmat, 2009) menyebutkan penelitian kualitatif merupakan jenis riset yang memberikan hasil temuan yang tak tercapai (tak terperoleh) melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi (pengukuran) lainnya.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah pada penyelenggaraan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan oleh Pemerintah Desa Simogirang setelah diterapkannya Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) telah sampai pada kondisi tertib administrasi kependudukan atau belum dilihat dari pandangan teori implementasi kebijakan publik milik George C. Edward III dalam (Abdoellah, A.Y & Rusfiana, 2016) yang meliputi empat indikator diantaranya 1) Komunikasi, 2) Sumber Daya, 3) Disposisi, dan 4) Struktur Birokrasi.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Balai Desa Simogirang, yang beralamatkan di Jalan KH Mansyur Nomor 05, Kecamatan Prambon, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61264. Dipilihnya instansi tersebut sebagai lokasi penelitian dikarenakan sebagai sumber penyelenggara pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan bagi warga Desa Simogirang.

### **Sumber Data**

Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer berasal dari hasil observasi dan wawancara. Objek yang ditunjuk untuk diwawancara pada penelitian ini adalah Kepala Desa Simogirang, Staf Desa Simogirang dan 11 orang masyarakat Desa Simogirang. Sementara itu, data sekunder didapat dari beberapa jurnal terkait dengan topik penelitian ini sebagai sumber kedua.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yaitu melalui proses wawancara kepada narasumber terkait yaitu Kepala Desa Simogirang, Staf Desa Simogirang yang merupakan Kepala Urusan dan Tata Usaha/Umum dan 11 masyarakat Desa Simogirang. Setelah dilakukannya proses wawancara kepada narasumber, peneliti melakukan observasi lebih lanjut di Kantor Pelayanan Administrasi Desa Simogirang dengan mengamati berjalannya proses pelayanan yang berlangsung oleh staf kepada masyarakat. Dan sebagai bahan bukti pendukung yang menguatkan penelitian ini maka dilakukan dokumentasi ketika proses pelayanan administrasi kependudukan berlangsung.

### **Teknik Analisis Data**

Metode analisis data yang dipakai ialah narasi deskriptif dengan tujuan untuk menjelaskan Implementasi Kebijakan SIPRAJA Sebagai Upaya Tertib Administrasi Kependudukan di Desa Simogirang. Ada tiga tahap dalam melakukan analisis data dari penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian lapangan.

## **D. PEMBAHASAN**

### **1. Komunikasi**

Bentuk komunikasi yang diberikan Pemerintah Desa Simogirang kepada masyarakat dalam rangka penerapan SIPRAJA di lingkungan Desa Simogirang adalah melalui proses penyampaian informasi oleh pemerintah desa kepada masyarakat setempat. Penyampaian informasi oleh Pemerintah Desa Simogirang terkait diterapkannya kebijakan SIPRAJA utamanya disampaikan melalui kegiatan pembinaan masyarakat saat awal pertama kali kebijakan SIPRAJA tersebut

diterapkan untuk pertama kalinya oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019. Pembinaan masyarakat turut dihadiri oleh Kepala Desa Simogirang, bagian tata usaha, RT, RW, tokoh masyarakat, tokoh agama, BPD dan LPM. Dalam pelaksanaan pembinaan masyarakat tersebut Pemerintah Desa Simogirang menyampaikan informasi bahwasanya pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan Desa Simogirang mengalami pembaharuan yaitu menggunakan inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yang proses pengurusan dokumen kependudukan dilakukan secara online dan dapat diajukan secara mandiri dari rumah melalui handphone tanpa harus datang ke kantor pelayanan Desa Simogirang. Pemerintah Desa Simogirang menghimbau terutama kepada RT dan RW yang posisinya lebih dekat dengan masyarakat untuk menyampaikan hal ini kepada masyarakat setempatnya dan turut membantu jika mereka mengalami kesulitan dalam menerima informasi ini.

Atas informasi tersebut, peneliti menemukan adanya perbedaan fakta yang terjadi di lingkungan masyarakat RW 03 Desa Simogirang yaitu sebagian besar warganya mulai dari usia dewasa sampai orang tua tidak mengetahui tentang diterapkan kebijakan SIPRAJA untuk mengurus perihal administrasi kependudukan secara online. Hanya ada 3 dari 11 masyarakat yang sebatas mengetahui namun tidak paham cara pengoperasiannya. Hal tersebut dilatar belakangi oleh tidak berjalannya komunikasi antara RT dan RW kepada masyarakat dalam menyampaikan informasi dan tidak adanya peran pemuda karang taruna yang ikut membantu Pemerintah Desa Simogirang dalam memberikan arahan dan petunjuk mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. RT dan RW di Desa Simogirang merupakan tokoh utama yang ditunjuk oleh Pemerintah Desa Simogirang untuk membantu proses penyampaian informasi secara massif kepada masyarakat. Pemerintah Desa Simogirang dalam hal ini juga ingin pemuda karang taruna bisa ikut andil dalam mensukseskan penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di lingkungan Desa Simogirang. Namun melihat tidak berjalannya proses tersebut artinya komunikasi yang terjalin antara Pemerintah Desa Simogirang dengan masyarakat terkait implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) belum berhasil dan perlu dilakukan evaluasi mendalam.

Menurut George C. Edward III tujuan dan sasaran kebijakan harus disampaikan kepada mereka yang menjadi sasaran kebijakan publik tersebut. Sasaran implementasi kebijakan SIPRAJA di Desa Simogirang adalah seluruh masyarakat Desa Simogirang. Tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di tingkat desa dan kecamatan. Sesuai hasil penelitian di lapangan, yang menjadi sasaran implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) masih belum cukup baik mengingat masih



banyaknya masyarakat Desa Simogirang yang tidak tahu menahu terkait diterapkannya kebijakan tersebut. Peran RT dan RW masih belum maksimal dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, mereka hanya memberikan informasi sekilas mengenai hal-hal yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan saat warga meminta surat pengantar RT/RW. Tidak ada penyampaian informasi secara resmi oleh RT dan RW kepada masyarakat setempat terkait implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yang benar-benar dilakukan. Adanya beberapa masyarakat yang sekedar mengetahui informasi mengenai penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) itu bukan dari RT maupun RW melainkan dari staf di Kantor Pelayanan Desa Simogirang saat mereka mengurus dokumen kependudukan.

Pemerintah Desa Simogirang dalam penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Simogirang memiliki peran selain sebagai operator SIPRAJA di Desa Simogirang, juga sebagai penyelenggara dan penyedia pelayanan administrasi kependudukan. Bentuk konsistensi yang diberikan yaitu dengan melayani masyarakat dengan baik dan tidak mempersulit mereka saat mengurus surat kependudukan, dan hal tersebut sejalan dengan informasi yang didapat dari masyarakat bahwasanya staf yang melayani kepengurusan administrasi kependudukan di Desa Simogirang sudah cukup baik saat menyampaikan informasi yang berkaitan dengan permohonan dokumen kependudukan yang diajukan warga.

## **2. Sumber Daya**

Pada penelitian ini sumber daya berwujud sumber daya manusia dan sumber daya non manusia. Sumber daya manusia disini artinya mereka yang menjadi implementor kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yaitu para staf Desa Simogirang dan sasaran kebijakan tersebut yang berarti seluruh masyarakat Desa Simogirang. Sedangkan sumber daya non manusia merupakan segala fasilitas penunjang keberlangsungan implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Simogirang yaitu berupa fasilitas yang disediakan oleh Pemerintah Desa Simogirang.

Sumberdaya sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan publik karena tidak tersedia sumberdaya yang baik, kebijakan publik tidak akan berhasil. Dalam implementasi kebijakan publik tidak terlepas dari dukungan sumber daya manusia yang baik dapat dilihat dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Keduanya harus seimbang, artinya jika sumber daya manusia yang tersedia mencukupi dan memiliki kemampuan yang baik maka dalam mencapai keberhasilan kebijakan publik juga akan menjadi lebih mudah. Sebaliknya jika sumber daya manusianya kurang, baik itu dari segi ketersediaannya maupun kemampuannya atau tidak seimbang yaitu

terdapat sumber daya manusia yang banyak namun tidak dibarengi dengan kemampuan yang memadai maka keberhasilan kebijakan publik akan sulit dicapai. Selain itu, sumber daya manusia yang menjadi sasaran kebijakan publik juga harus baik untuk menunjang keberhasilan implementasi kebijakan publik tersebut. Bukan hanya semata-mata kebijakan publik dibuat dan diterapkan oleh pembuat kebijakan namun tidak mampu diterima oleh masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan dan malah menyulitkan mereka. Untuk itu, implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kabupaten Sidoarjo khususnya di Desa Simogirang membutuhkan sumber daya manusia yang cukup dan mempunyai kemampuan yang baik.

#### **a) Sumber Daya Manusia**

Pada Pemerintah Desa Simogirang yang terlibat langsung melaksanakan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yaitu Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum beserta kedua stafnya yang kemampuannya dapat dikatakan sudah cukup baik karena memiliki pengetahuan dan kemampuan mengoperasikan aplikasi SIPRAJA dengan baik. Staf Desa Simogirang dengan kemampuan yang dimiliki tersebut sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal tersebut dibuktikan dengan ditetapkannya operator SIPRAJA Desa Simogirang sebagai salah satu operator desa terbaik tingkat Kabupaten Sidoarjo dan menerima hadiah berupa uang sebesar Rp. 250.000.

Untuk menentukan baik buruknya kualitas sumber daya manusia Pemerintah Desa Simogirang tidak hanya menilai pada tingkat pendidikan staf, melainkan juga pada kemampuan dan *attitude* yang dimiliki. Karena dalam menyelenggarakan sebuah pelayanan publik terutama di daerah pedesaan tidak hanya semata-mata mengandalkan kemampuan namun juga cara bersikap staf yang melayani masyarakat untuk bisa mengayomi masyarakat desa yang dinilai kualitas sumber dayanya masih pada menengah kebawah dan memerlukan perhatian lebih terutama kepada masyarakat yang usianya sudah diatas 40 tahun.

Selain itu, kualitas sumber daya manusia juga sangat mempengaruhi kinerja yang diterapkan. Berdasarkan hasil wawancara terdapat 8 dari 11 masyarakat yang mengatakan bahwa staf bekerja dengan baik dan profesional dengan kemampuan mengoperasikan teknologi serta bekerja sesuai jam kerja yang berlaku. Selain itu, staf tersebut paham dengan apa yang menjadi tugasnya dan bagaimana ia harus melaksanakannya. Adapun 3 masyarakat lainnya yang mengaku tidak tahu bagaimana kinerja staf di Desa Simogirang sebab tidak pernah mengurus surat kependudukan ke Kantor Pelayanan Desa secara mandiri melainkan menggukon jasa orang.

Dari hasil penelitian diketahui masyarakat Desa Simogirang banyak yang tidak paham teknologi, cara mengurus surat melalui aplikasi SIPRAJA secara mandiri bahkan tidak mengetahui sekedar informasi terkait diterapkannya kebijakan SIPRAJA ini. Karena hal tersebut masyarakat lebih banyak yang memilih datang secara langsung ke kantor pelayanan Desa Simogirang untuk mengurus dokumen kependudukan dan membawa berkas secara manual bahkan ada yang menggunakan jasa calo. Keterlibatan masyarakat Desa Simogirang dalam Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) masih belum tercapai dengan baik sebab masih minimnya informasi yang mereka terima dan tidak adanya pelatihan yang mengajarkan kepada masyarakat tentang tata cara mengurus surat kependudukan menggunakan aplikasi SIPRAJA. Adapun 8 dari 11 orang yang menjadi narasumber penelitian ini mengaku hanya sebagai pihak yang menerima pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah Desa Simogirang dan berkewajiban memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan guna mendukung keberhasilan penerbitan dokumen kependudukan yang diajukan.

Selain itu, mengenai kesadaran masyarakat pada administrasi kependudukan yang dimilikinya masih banyak ditemui warga yang dokumen kependudukannya belum lengkap atau belum dilakukan perbaruan data kependudukannya. Terhitung 3 orang yang dokumen kependudukannya sudah lengkap semua dan telah diperbarui. Ada 6 orang yang dokumen kependudukannya sudah lengkap namun belum melakukan pembaruan data seperti KK belum berbarcode, status pendidikan anak belum diperbarui, dan KTP belum diperbarui menjadi KTP-el yang masa berlakunya seumur hidup. Kemudian 2 orang lainnya memiliki dokumen kependudukan yang belum diurus dan diperbarui yaitu belum mengurus akta kematian dan belum satu KK dengan suami. Sedangkan untuk sumber daya non manusia yang berarti fasilitas untuk menunjang keberhasilan implementasi SIPRAJA di Desa Simogirang sudah sangat bagus dengan tersedianya komputer, printer, wifi, dan ruang pelayanan yang nyaman.

#### **b) Sumber Daya Non Manusia**

Di Desa Simogirang sudah terpenuhi dengan baik utamanya dalam penyediaan fasilitas yang dibutuhkan untuk keberlangsungan diterapkannya kebijakan tersebut. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan fasilitas yang tersedia kantor pelayanan Desa Simogirang adalah komputer, printer dan dua unit wifi yang menyediakan jaringan internet. Selain itu, Pemerintah Desa Simogirang juga menyediakan ruang pelayanan yang nyaman untuk masyarakat ketika mengurus surat-surat seperti kursi tunggu, AC dan meja khusus untuk masyarakat apabila dibutuhkan untuk mengisi berkas yang dibutuhkan untuk mengurus surat.

Jadi, sumber daya untuk mengimplementasikan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di lingkungan Desa Simogirang sudah cukup baik. Sumber daya manusianya (staf) telah dibekali dengan pengetahuan dan kemampuan menggunakan teknologi utamanya mengoperasikan aplikasi SIPRAJA sehingga sangat membantu mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Sedangkan sumber daya manusia (masyarakat) masih perlu dilakukan pembinaan terkait pentingnya melaporkan segala peristiwa kependudukan dan pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap agar kedepannya jika diperlukan tidak mengalami kesulitan dan berakibat terburu-buru mengurus surat ke Kantor Pelayanan Balai Desa menginginkan surat kependudukannya cepat selesai diurus oleh staf. Dan untuk sumber daya non manusia (falitas) juga sudah sangat baik dan memadai untuk memenuhi kebutuhan penerapan SIPRAJA di lingkungan Pemerintah Desa Simogirang.

### **3. Disposisi**

Kecenderungan dan karakteristik dari implementor kebijakan publik akan sangat berpengaruh dalam proses pengimplementasian kebijakan tersebut, seperti sikap yang ditunjukkan oleh staf saat melayani masyarakat. Pada penelitian Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Upaya Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo khususnya di Desa Simogirang sikap staf Pemerintah Desa Simogirang adalah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat saat pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIPRAJA berlangsung. Para staf tersebut bersikap ramah dan tidak segan memberikan penjelasan ulang kepada masyarakat yang belum paham saat mengurus surat di Balai Desa Simogirang. Sikap profesional dan adil juga diterapkan oleh staf Desa Simogirang yaitu dengan tidak membedakan masyarakat berdasarkan latar belakang dan status sosial yang dimiliki. Semua masyarakat Desa Simogirang mempunyai hak yang sama untuk menerima pelayanan publik yang baik dari Pemerintah Desa Simogirang.

Sikap baik lainnya yang ditunjukkan oleh staf pelayanan administrasi kependudukan di Desa Simogirang adalah saat terjadi permasalahan pada sistem aplikasi SIPRAJA bagian pusat, dimana hal tersebut mengakibatkan pelayanan menjadi tidak bisa maksimal dan membuat permohonan yang diajukan warga tidak dapat diproses secara langsung. Staf akan memberikan informasi mengenai permasalahan tersebut dengan menempel kertas pemberitahuan di ruang pelayanan agar warga yang datang mengurus surat dapat mengetahui sekaligus memberikan penjelasan kepada warga dengan se jelas mungkin agar warga dapat mengerti. Dan bentuk solusi yang diberikan yaitu dengan tetap menerima permohonan yang

diajukan warga dan akan diproses kembali setelah sistem SIPRAJA telah kembali normal.

Selain sikap tersebut, Pemerintah Desa Simogirang berkomitmen untuk terus mengoptimalkan penerapan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dengan lebih baik dan dapat memberikan kemudahan-kemudahan bagi masyarakat. Dibuktikan dengan ditetapkannya operator Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Desa Simogirang sebagai salah satu yang terbaik tingkat Kabupaten Sidoarjo pada bulan Maret 2023. Hal tersebut disampaikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam Berita Acara Penilaian Pelayanan SIPRAJA Terbaik Bulan Maret Tahun 2023 yang dikirim masing-masing ke email desa yang menerima penghargaan tersebut. Dalam berita acara tersebut Desa Simogirang dengan 17 desa lainnya di Kabupaten Sidoarjo memperoleh hadiah berupa uang sebesar Rp.250.000 dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Sidoarjo tahun 2023. Dengan diperolehnya penghargaan tersebut menambah komitmen Pemerintah Desa Simogirang untuk lebih memperhatikan administrasi kependudukan warga agar lebih tertib.

Dengan demikian artinya faktor disposisi yang dimiliki oleh staf Desa Simogirang sudah sangat baik dari segi kematangan mengimplementasikan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Dengan Desa Simogirang memiliki karakteristik staf pelayanan yang baik sebagai implementor kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) maka keberhasilan kebijakan tersebut bisa lebih mudah dicapai karena staf menjadi perantara masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Sebagai seorang pelayan publik memang sudah seharusnya mengayomi masyarakat dan membuat mereka menaruh rasa percaya agar mau untuk selalu mempergunakan haknya sebagai penerima atau penikmat layanan publik.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Sebuah kebijakan publik memiliki peluang besar untuk berhasil apabila memiliki standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman dilaksanakannya kebijakan tersebut. Implementasi Kebijakan SIPRAJA di Desa Simogirang telah diatur dalam alur kerja Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Alur kerja tersebut dapat dijumpai pada website resmi SIPRAJA. Pemerintah Desa Simogirang dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPRAJA mengikuti panduan dan prosedur yang tersedia pada website resmi SIPRAJA tanpa mengurangi atau menambah persyaratan ataupun alur yang ada. Selain itu, Pemerintah Desa Simogirang juga memiliki SOP pelayanan administrasi di lingkungan Desa Simogirang yang dapat dijumpai di sudut-sudut ruang pelayanan. Berdasarkan hasil

penelitian di lapangan, Pemerintah Desa Simogirang telah menerapkan pelayanan menggunakan SIPRAJA sesuai dengan SOP yang ada dan membuat pelayanan administrasi kependudukan disana lebih terstruktur dan jelas atas tugas dan beban kerja setiap bagian Pemerintah Desa. Masyarakat Desa Simogirang juga mengakui bahwasanya saat ini pelayanan administrasi kependudukan yang kepengurusannya diajukan Pemerintah Desa Simogirang melalui aplikasi SIPRAJA persyaratan-persyaratan dan alur birokrasi yang berjalan lebih ringkas dan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat terbit. Selain itu, sejak diterapkannya kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) masyarakat diberi banyak kemudahan diantaranya dapat mengecek proses permohonan surat yang sedang diajukan melalui akun SIPRAJA masing-masing dan ketika dokumen telah terbit masyarakat tidak harus datang ke Kantor Pelayanan Desa untuk mengambil karena dokumen yang terbit tersebut akan dikirim melalui email pemohon dan bisa dicetak sendiri.

Dapat dikatakan keberadaan SOP itu sangat penting untuk dijadikan acuan dalam mengimplementasikan kebijakan, SOP sebagai arah tujuan bagi para implementor. Dengan tersedianya SOP maka rencana-rencana yang menjadi tujuan keberhasilan kebijakan publik akan lebih mudah dicapai. Sesuai yang dikemukakan Edward III bahwa dengan menggunakan SOP para pelaksana kebijakan dapat mempergunakan waktu yang tersedia dan menyamakan segala bentuk tindakan para pejabat di dalam organisasi.

Dengan demikian artinya Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Upaya Tertib Administrasi Kependudukan di Desa Simogirang masih belum tercapai dengan maksimal, melihat masih banyaknya masyarakat yang dokumen kependudukannya belum lengkap maupun belum melakukan pembaruan data kependudukan dengan berbagai alasan yang mendasarinya.

## **E. KESIMPULAN**

Dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1) Komunikasi

Komunikasi yang terjalin antara Pemerintah Desa Simogirang dengan masyarakat terkait penerapan SIPRAJA adalah masih belum maksimal dan tepat sasaran. Hal tersebut karena Pemerintah Desa Simogirang hanya menyampaikan informasi mengenai diterapkannya SIPRAJA kepada lembaga masyarakat saat pembinaan masyarakat utamanya ditujukan kepada RT dan RW. Namun pada faktanya RT dan RW tidak menyampaikan hal tersebut dan hanya menjelaskan

berkas-berkas yang dibutuhkan untuk mengurus surat yang warga ingin buat pada saat meminta surat pengantar RT dan RW. Jadi, penyampaian informasi sebagai bentuk komunikasi Pemerintah Desa Simogirang kepada masyarakat belum terlaksana secara merata keseluruh lapisan masyarakat Desa Simogirang dan perlu dilakukan evaluasi.

## 2) Sumber Daya

Dari segi sumber daya manusia yang artinya staf pemerintah Desa Simogirang sebagai penyedia layanan publik kualitas yang tersedia sudah sangat baik melihat dari pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan warga melalui aplikasi SIPRAJA hingga dokumen tersebut terbit. Karena kompeten dalam menyelenggarakan pelayanan SIPRAJA Desa Simogirang ditetapkan sebagai salah satu desa terbaik penyelenggara kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) tingkat Kabupaten Sidoarjo pada bulan Maret 2023 dan memperoleh penghargaan berupa uang sebesar Rp. 250.000,00. Dan untuk sumber daya manusia sebagai penerima layanan publik yaitu masyarakat, sebagian besar masyarakat Desa Simogirang tidak tahu menahu terkait diterapkannya kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dan masih rendahnya pengetahuan dan kemampuan menggunakan teknologi pada golongan masyarakat usia 40 tahun keatas. Selain itu, kesadaran yang dimiliki masyarakat untuk mengurus atau memperbarui dokumen kependudukannya masih cukup rendah.

Sarana fasilitas yang digunakan untuk menunjang keberlangsungan implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Simogirang sudah cukup baik yaitu dengan disediakannya ruang pelayanan yang nyaman dilengkapi dengan meja pelayanan, meja khusus untuk masyarakat, kursi tunggu dan AC, komputer untuk masing-masing staf, printer, serta dua unit wifi yang menyediakan jaringan internet.

## 3) Disposisi

Karakteristik yang dimiliki staf pelayanan di Desa Simogirang adalah sangat baik salah satunya terkait sikap yang diterapkan setiap kali pelayanan publik berlangsung. Staf yang menyelenggarakan pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Simogirang selalu menjunjung tinggi sikap ramah tamah, sopan, professional, sabar, dan adil dengan memperlakukan setiap warga yang datang dengan sama tanpa memandang dari status sosial dan latar belakang.

#### 4) Struktur Birokrasi

Desa Simogirang dalam mengimplementasikan kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam alur kerja SIPRAJA yang disediakan di website resmi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Selain itu, pada website SIPRAJA juga disebutkan segala persyaratan yang dibutuhkan pada masing-masing jenis layanan setiap tipenya. Dalam hal ini Pemerintah Desa Simogirang telah mengikuti alur dan prosedur tersebut untuk mengajukan permohonan mengurus dokumen kependudukan warga melalui aplikasi SIPRAJA tanpa dikurangi atau dilebih-lebihkan. Selain itu, Pemerintah Desa Simogirang juga menyediakan SOP yang menyediakan syarat dan prosedur mengurus dokumen kependudukan secara umum yang ditempel pada sudut ruang pelayanan agar masyarakat dapat melihatnya.





COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA  
DEPARTEMEN PENERBITAN

**PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK**

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/Index.php/praja/index>; e-mail: [prajajurnal@gmail.com](mailto:prajajurnal@gmail.com)



**PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik**

**3/05/2023/#1105**

**L.o.A**

**11/06/2023**

Kepada

**SITI NUR HIDAYATI**

[snhidayati2000@gmail.com](mailto:snhidayati2000@gmail.com);

**ENDANG INDARTUTI**

[endangindartuti@untag-sby.ac.id](mailto:endangindartuti@untag-sby.ac.id);

**INDAH MURTI**

[endah@untag-sby.ac.id](mailto:endah@untag-sby.ac.id);

Di

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

**INDONESIA**

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI UPAYA TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SIDOARJO (Studi Kasus di Desa Simogirang, Kecamatan Prambon, Kabupaten Sidoarjo)**, yang diterbitkan pada bulan September Tahun 2023: Volume 3, No. 05 (2023). Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

**Kusnan**

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>

