

# IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO DALAM PELAYANAN E-KTP DI KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR

Achmad Pradipta

NPP. 31.0503

*Asdaf Kabupaten Sidoarjo , Provinsi Jawa Timur*

*Program Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: achmadpradipta@gmail.com

Pembimbing Skripsi: H. Ismunarta , S.Sos , M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the disparity between e-KTP recorders and the number of citizens required to have an ID card, which increases every year. **Purpose:** The purpose of this research is to understand and analyze the implementation of the Sidoarjo public service system in providing E-KTP services in Sidoarjo Regency.. **Method:** This research employs a descriptive qualitative method to study the implementation of SiPRAJA according to Charles O. Jones's theory. Data collection techniques include interviews (with 5 informants), observation, and documentation. **Result:** The research results show that the SiPRAJA web-based application has been well implemented in population services, especially E-KTP services, in Sidoarjo Regency. However, there are still some challenges, such as a lack of integration between service providers and the Civil Registry Office (Dispendukcapil), insufficient expertise, and many citizens not yet understanding how to use the SiPRAJA application. **Conclusion:** The implementation of the Sidoarjo public service system for E-KTP services in Sidoarjo Regency has been running well, due to effective communication and resources, clear procedures, and strong leadership commitment. Additionally, monitoring and fund allocation have been conducted properly, and the evaluation process has been carried out effectively. It is recommended that the Civil Registry Office (Dukcapil) be more transparent regarding data provision, as Sidoarjo Regency Regulation Number 55 of 2023 mandates that all public services in Sidoarjo, including population services, must be integrated with the Sidoarjo public service system.

**Keywords:** Implementation, E-Government, SiPRAJA Application

1956  
ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada ketimpangan antara perekam e-ktip dengan wajib ktp yang meningkat setiap tahun **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Sidoarjo **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif terhadap Implementasi SiPRAJA menurut Teori Charles O Jones. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (5 informan), obsevasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SiPRAJA berbasis website telah diterapkan dengan baik dalam pelayanan kependudukan, terutama E-KTP di Kabupaten Sidoarjo. Meskipun masih ada beberapa kendala seperti kurangnya integrasi antara pihak penyelenggara layanan dengan Dispendukcapil, kurangnya keahlian, dan banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan

aplikasi SiPRAJA. **Kesimpulan:** Implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo dalam pelayanan e-ktip di Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan adanya komunikasi dan sumber daya yang efektif, prosedur yang jelas, serta komitmen pimpinan yang kuat. Selain itu, pengawasan dan alokasi dana juga dilakukan dengan baik, dan proses evaluasi telah dijalankan dengan efektif. Disarankan untuk Pihak Dukcapil Lebih terbuka perihal pemberian data dikarenakan telah terbit PERBUB Kabupaten Sidoarjo Nomor 55 tahun 2023 yang mengharuskan pelayanan publik di Sidoarjo tak terkecuali pelayanan kependudukan harus berintegrasi dengan sistem pelayanan rakyat Sidoarjo

**Kata kunci:** Implementasi , e-government , Aplikasi SiPRAJA

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan yang dikelola oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan administratif individu. Pelayanan publik yang sudah dilakukan oleh pemerintah merupakan salah satu bentuk kinerja pelayanan publik kepada masyarakat. Maka dari itu, diharapkan dapat diterima dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali dan tanpa ada diskriminasi. Selain itu dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, dengan mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan (**Kurniawan, 2005 :41**).

Pelayanan publik di Indonesia sering kali tidak efektif, sehingga menjadi isu kebijakan yang semakin diplomatis. Hal ini berdampak luas di berbagai sektor. Menurut laporan Ombudsman RI, terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah aduan masyarakat mengenai layanan publik. Komisioner Ninik Rahayu mengungkapkan bahwa pada awal tahun 2017, jumlah laporan mencapai 3.000 terkait masalah pelayanan publik (**Depdagri & Lan, 2007**). Masalah yang sering terjadi meliputi pelayanan yang lambat, kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, dan enggan mendengar keluhan masyarakat. Pegawai pemerintah sering kali tidak menjalankan kewajibannya sesuai prosedur operasional standar (SOP) dan terlibat dalam korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), yang menyebabkan ketidaksetaraan dalam pelayanan publik (**Inu Kencana , 2018**).

Dalam era digitalisasi saat ini, pemerintah sering mengembangkan inovasi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas tersebut adalah penerapan e-government, yaitu penggunaan teknologi dan informasi untuk menyediakan layanan publik dengan cepat dan praktis. Salah satu pemerintah yang menerapkan e-Government adalah Kabupaten Sidoarjo.

Meskipun e-government diterapkan di Kabupaten Sidoarjo, masih ada kendala yang diungkapkan dalam laporan RPJMD Tahun 2022. Sebanyak 60% (1.359.920 jiwa) penduduk Sidoarjo bekerja sebagai pekerja dan pedagang, sehingga banyak yang kesulitan atau tidak mau mengurus pelayanan kependudukan, perijinan, dan non-perijinan jika masih manual atau konvensional. Hasil sensus dinas kependudukan tahun 2022 menunjukkan masih ada warga Sidoarjo tanpa KTP atau pendatang yang belum mengurus dokumen kependudukan. Ini terlihat dari perbandingan antara jumlah wajib KTP dan perekaman E-KTP dari 2019 hingga 2022.

Untuk mewujudkan Visi Misi Kabupaten Sidoarjo yang Sejahtera, Maju, Berkarakter, dan Berkelanjutan melalui tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan tangkas melalui digitalisasi, pada Februari 2020, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membangun Aplikasi Sistem

Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPRAJA) atas dukungan Bupati Sidoarjo melalui SE Bupati nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019.

Sebelum SiPRAJA, sebagian layanan di Kabupaten Sidoarjo telah dilakukan secara online, tetapi dengan batasan waktu akses. Sekarang, semua layanan kependudukan, administrasi umum, perijinan, dan non-perijinan di Kabupaten Sidoarjo tersedia dalam SiPRAJA yang dapat diakses 24/7. Namun, implementasi SiPRAJA masih belum optimal karena minimnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi tersebut, akibat kurangnya sosialisasi dari pihak kelurahan.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Penerapan E-government di Kabupaten Sidoarjo menghadapi sejumlah tantangan yang perlu segera diatasi. Salah satu permasalahan utama adalah belum optimalnya pelayanan publik berbasis digitalisasi, khususnya dalam membantu pelayanan kependudukan. Meski pemerintah daerah telah berupaya mengintegrasikan teknologi dalam proses administrasi, kenyataannya masih banyak hambatan yang menghalangi pencapaian layanan yang efisien dan efektif.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo, salah satu hambatan utamanya adalah ketimpangan yang tinggi antara warga wajib KTP dan warga yang sudah melakukan perekaman e-KTP. Upaya digitalisasi yang dilakukan belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, sehingga proses administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala.

Masyarakat juga mengungkapkan bahwa rata-rata orang masih malas melakukan pengurusan pelayanan e-KTP karena prosesnya yang lama di mal pelayanan publik. Meskipun pemerintah telah berupaya menyediakan fasilitas yang lebih modern dan terpusat, kenyataannya, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengurusan e-KTP masih menjadi kendala utama yang menurunkan minat masyarakat untuk memanfaatkan layanan ini.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang berkaitan dengan SiPRAJA sudah dilakukan oleh beberapa peneliti, secara umum penelitian sebelumnya membahas mengenai E-Government dan SiPRAJA. Penelitian E-Government dilakukan oleh Taufik Hidayat dengan judul Analisis Strategi Keberhasilan E-Government Di Kabupaten Bojonegoro dengan hasil adalah diperlukan penguatan sistem keamanan maupun penambahan server pada setiap layanan E-government agar data pengguna maupun pemerintahan tidak terbobol (Hidayat, 2022). Selain itu penelitian E-Government, pada penelitian Miftakhul Farid Sadewa dengan judul Implementasi Electronic Government Melalui Surabaya Single Window Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya hasil yang didapat adalah Penerapannya sudah cukup baik namun perlu adanya sosialisasi dan pemahaman kepada Masyarakat sertapeningkatan kualitas sdm terhadap perkembangan teknologi informasi. (Sadewa, 2015). Yang terakhir penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini mengenai E-Government adalah penelitian yang dilakukan oleh Hilyatul Azkia dengan judul Penerapan E-Government Penerapannya sudah cukup baik namun perlu adanya sosialisasi dan pemahaman kepada Masyarakat sertapeningkatan kualitas sdm terhadap perkembangan teknologi informasi dengan hasil adalah Penerapan E-Government pada program e-Tax pajak restoran di Kota Malang sudah berjalan dengan baik dan dapat dirasakan manfaatnya bagi wajib pajak. (Azkia, 2020). Selanjutnya penelitian terdahulu mengenai SiPRAJA dilakukan oleh Dema Prayuda Saputra dengan judul Efektivitas Program SiPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dengan hasil adalah Program SiPRAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif. Namun masih ada beberapa perbaikan pada aplikasi dan terdapat masalah kurangnya sosialisasi sehingga Masyarakat memilih pelayanan offline. (Saputra, 2021). Selanjutnya penelitian Efa Rohmatin Febriani mengenai SiPRAJA juga dilakukan oleh Strategi Peningkatan Pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo 4.0 (SiPRAJA 4.0)

dengan hasil adalah Strategi pengembangan struktur dalam peningkatan pelayanan berbasis program SiPRAJA Desa Sugihwaras sudah terlaksana dengan baik (Febriari, 2022). Berdasarkan hasil penelitian dari Restu Widyo Sasongko tentang Implementasi Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung, bahwa terdapat beberapa keluhan dari Masyarakat secara online diantaranya terdapatnya calo, nomor antrian yang cepat habis, dan lambatnya pencetakan e-KTP, Membuat Ditjen Dukcapil mengeluarkan sebuah inovasi tertib administrasi(Sasongko, 2023). Penelitian dari Joko Tri Nugraha mengenai Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman, bahwa terjadi perbedaan antar daerah dengan berbagai alasan, seperti faktor keterbatasan anggaran, infrastruktur dan sumber daya manusia yang berbeda-beda. E-government yang dikembangkan hanya mengindikasikan sekedar pemenuhan kebijakan tanpa disertai peningkatan kualitas, Dukungan penerapan e-government dalam pelayanan publik sudah diberikan Pemkab Sleman meski belum optimal, hal ini karena belum ada payung hukum yang mengatur secara khusus di samping alokasi anggaran yang berbeda-beda di setiap OPD (Nugraha, 2018). Penelitian dari Ayu Aditya mengenai penerapan E-Government di Kota Bontang, ditemukan bahwasannya E-Government di Kota Bontang masih belum efektif dikarenakan banyak Masyarakat yang belum memahami apa itu *electronic government*, salah satu penyebab nya ialah kurang adanya sosialisasi dari pihak kantor pelayanan di Kota Bontang (Oktavya, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Diah Rachma Aprianty mengenai penerapan kebijakan E-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kecamatan sambutan samarinda , ditemukan bahwa pelayanan E-Government masih belum optimal dikarenakan adanya kendala perihal sosialisasi kepada pihak Masyarakat (Aprianty., 2016). Penelitian dari Veny Alfi Aprilia mengenai implementasi sipraja di desa banjarbendo Kabupaten Sidoarjo, ditemukan bahwa meskipun SDM sudah memumpuni, namun implementasi SiPRAJA masih mengalami hambatan berupa kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat. Sosialisasi belum berjalan dikarenakan tidak ada anggaran khusus untuk kegiatan sosialisasi SiPRAJA kepada Masyarakat desa banjarbendo (Aprilia, 2023).

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan adalah penerapan sistem pelayanan rakyat Sidoarjo pada pelayanan E-KTP di Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Selain itu indikator/pengukuran dan kota yang digunakan pada penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Sidoarjo serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Sidoarjo dalam upaya mengatasi faktor-faktor yang menghambat implementasi sistem pelayanan rakyat Sidoarjo dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Sidoarjo.

## **II. METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang berlandaskan organisasi, Interpretasi dan aplikasi, digunakan untuk meneliti setiap kebijakan terhadap beberapa aspek kehidupan masyarakat (Jones dalam Kadji , 2015). Implementasi suatu kebijakan dinilai dari organisasi meliputi Unit Kerja, Sumber Daya, Komunikasi dan koordinasi Antar Organisasi (Jones, 1994). Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, Observasi dan dokumentasi (Bungin, 2011).

Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 6 orang informan yang terdiri dari Asisten Daerah I Sekertariat Daerah Sidoarjo, Kepala

Bagian Pemerintahan Sidoarjo, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Dukcapil Sidoarjo, Kepala Sub Bagian Bina Pemerintahan, Staf Bagian Pemerintahan, dan Ketua RW 08 Desa Pepelegi. Adapun teknik analisis data, Analisis data dalam Penelitian kualitatif pemerintahan dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah kembali dari lapangan (Simangunsong, 2017). dilaksanakan dengan menggunakan model miles dan Huberman (Gunawan, 2013) yang menyatakan bahwa analisis data terbagi menjadi 3 tahap yaitu reduksi data, paparan data dan penarikan kesimpulan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Dalam Pelayanan E-KTP Di Kabupaten Sidoarjo

Penulis menganalisis Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo dalam Pelayanan E-KTP di Kabupaten Sidoarjo dengan dimensi keberhasilan Implementasi, terdapat tiga dimensi yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan yaitu : Organisasi, Interpretasi, Aplikasi (Jones dalam Kadji, 2015).

##### A. Organisasi

Unit kerja yang aktif mengurus aplikasi SiPRAJA telah bekerja dengan baik. Dokumentasi yang dapat dilihat secara umum menggambarkan bahwa pegawai bagian pemerintahan berbasis Teknik, khususnya di bidang komputer, belum tersedia. Berdasarkan wawancara dan hasil observasi yang dilakukan, terlihat bahwa meskipun unit kerja untuk aplikasi SiPRAJA sudah ada, masih terdapat kebutuhan akan pelatihan lebih lanjut bagi pegawai bagian pemerintahan di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Pelatihan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan penguasaan teknologi, terutama di bidang komputer, sehingga mereka dapat mengelola aplikasi tersebut secara lebih optimal di masa depan. Dokumentasi yang tersedia menunjukkan bahwa pegawai yang berbasis Teknik masih kurang tersedia, menandakan perlunya penyediaan sumber daya manusia yang kompeten di bidang tersebut. Dengan adanya pelatihan yang tepat, diharapkan kesulitan dalam mengelola SiPRAJA dapat diatasi, dan aplikasi tersebut dapat berfungsi secara lebih efektif untuk mendukung operasional pemerintahan di Kabupaten Sidoarjo.

Upaya optimalisasi aplikasi pelayanan SiPRAJA di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo sedang dilakukan dengan serius. Fokus utama mereka adalah pada alokasi Sumber Daya Manusia (SDM), infrastruktur teknologi, dan sarana prasarana. Mereka menekankan pentingnya pemilihan tenaga kerja yang berkualitas dan terlatih untuk mendukung operasional aplikasi secara optimal. Observasi menunjukkan bahwa tenaga kerja yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi tersebut telah memenuhi standar pendidikan minimal, yaitu Strata 1 atau Diploma IV. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pihak terkait telah mengambil langkah-langkah penting dan strategis untuk menjaga dan meningkatkan kualitas serta efisiensi SiPRAJA dalam mendukung layanan pemerintahan yang lebih baik di Kabupaten Sidoarjo. Selain SDM yang memumpuni sarana prasarana yang tersedia berfungsi dengan baik sehingga dapat mendukung secara optimal pihak bagian pemerintahan dalam mengelola aplikasi SiPRAJA.

**Tabel 3.1**  
**Tim Pengelola Aplikasi SiPRAJA**

No.	Nama	Jabatan
(1)	(2)	(3)
1.	Asamara Hadi, S.STP,M.AP	KABAG PEMERINTAHAN
2.	Vira Murti Krida Laksmi, S.STP, M.H	KASUBAG BINA KEWILAYAHAN
3.	Yoreta Glori Lindo, S.STP, M.AP	STAF PENGELOLA ADMINISTRASI PEMERINTAH
4.	Hazhiyana Shabrina L. Fortuna,S.STP	STAF PENGELOLA ADMINISTRASI PEMERINTAH
5.	Lila Karina Dewantari, S.STP	STAF BAGIAN ANALISIS PEMERINTAHAN UMUM
6.	Maulida AI Saroh, S.E.	STAF BAGIAN ANALISIS UMUM

(1)	(2)	(3)
7.	Kasiatun	STAF ADMINITRASI UMUM
8.	Candra Yuniarti, S.IP	STAF PENGELOLA ADMINITRASI PEMERINTAH
9.	Nuniek Novianti	STAF PENGELOLA ADMINITRASI PEMERINTAH
10.	Chosa Fajariyanto, S.STP	STAF PENGELOLA ADMINITRASI PEMERINTAH

Sumber : Dokumen bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, 2024

**Tabel 3.2**

**Sarana Prasarana Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo**

No.	RUANG	NAMA BARANG					
		Meja kerja	kursi	laptop	printer	pc	proyektor
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.	KABAG	1	3	1	1	1	-
2.	PEMERINTAHAN UMUM	5	7	4	4	4	-

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
3.	Administrasi Bina Kewilayahan	5	7	4	5	5	-
4.	Rapat Delta Praja	2	16	-	-	-	1

Sumber: Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, 2024

Perihal komunikasi, pihak penyelenggara secara rutin melakukan sosialisasi melalui media sosial kepada masyarakat. Selain itu, mereka juga mengundang Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain untuk mengadakan diskusi lebih lanjut mengenai pelayanan yang terdapat di aplikasi SiPRAJA.

Koordinasi yang efektif antara berbagai organisasi pemerintahan merupakan pondasi yang kuat dalam memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang terkoordinasi dan efisien. Berdasarkan Hasil Wawancara, Dokumentasi dan Observasi Penulis maka disimpulkan bahwa terdapat kendala Koordinasi antar Organisasi, namun telah dilakukan Upaya dari pihak setda yaitu disahkannya PERBUB no.55 tentang integrasi pelayanan terhadap SiPRAJA. PERBUB ini mengatur bahwa semua layanan harus terintegrasi melalui SiPRAJA, dengan harapan agar Dukcapil dapat memberikan akses data yang dibutuhkan untuk mendukung penyelenggaraan SiPRAJA.

kesimpulan bahwa pada Dimensi Organisasi telah menunjukkan hasil yang baik. Terdapat unit kerja dan sumber daya aparatur yang memadai, di mana sebagian besar SDM memiliki pendidikan minimal S1 atau D4. Namun dengan catatan, perlu adanya pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan penguasaan teknologi bagi tim penyelenggara agar mereka dapat lebih terampil dalam bidang ini. Sarana dan prasarana yang mendukung efisiensi operasional SiPRAJA juga sudah baik. Komunikasi internal dan eksternal telah berjalan dengan baik, terbukti dari adanya saluran komunikasi yang efektif di antara para pemangku kepentingan. Koordinasi antar organisasi juga sudah berjalan, tetapi masih diperlukan integrasi yang lebih baik terkait penggunaan data dari Dispendukcapil. Hal ini penting untuk memastikan kelancaran pelayanan SiPRAJA dalam bidang pelayanan kependudukan. Dengan integrasi data yang lebih baik, pelayanan dapat menjadi lebih efisien dan akurat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif.

## B. Interpretasi

Sosialisasi dilakukan untuk memastikan bahwa semua pihak bergerak sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan. Ini mencakup proses penyampaian informasi dan arahan kepada semua pihak yang terlibat, baik sebagai pelaku maupun sasaran, sehingga tercipta sistem yang harmonis sesuai dengan yang diharapkan. Sosialisasi berupa panduan mengenai aplikasi SiPRAJA kepada para pegawai Bagian Pemerintahan dan instansi terkait. Sosialisasi internal juga telah diperluas kepada masyarakat, menunjukkan upaya yang baik untuk mengedukasi tentang layanan SiPRAJA. Namun ada kendala yang diungkapkan oleh masyarakat bahwa sosialisasi oleh pihak kelurahan kepada masyarakat belum merata, menyebabkan minimnya masyarakat yang paham mengenai SiPRAJA.

Pemahaman terhadap aturan dalam implementasi pelayanan menjadi pilar penting dalam memastikan kelancaran operasional dan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi penulis, teridentifikasi bahwa beberapa pasal dalam regulasi belum terlaksana sepenuhnya, termasuk pasal yang menetapkan bahwa pelayanan harus optimal dan maksimal. Meskipun regulasi



tersebut telah ada, implementasinya terkendala oleh beberapa faktor, salah satunya adalah gangguan server yang sering dialami oleh aplikasi SiPRAJA. Gangguan tersebut menyebabkan keterbatasan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna.

kejelasan prosedur terkait implementasi SiPRAJA telah berjalan dengan baik. Melalui wawancara, pihak terkait menegaskan bahwa prosedur implementasi telah dirancang dengan cermat dan dipahami dengan baik oleh seluruh tim terlibat. Observasi juga mengungkapkan bahwa proses implementasi dilakukan secara terstruktur dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dimensi Interpretasi berjalan cukup baik. Pada indikator sosialisasi, upaya telah dilakukan secara internal kepada pegawai pemerintahan dan masyarakat, namun masih ada hambatan dalam distribusi informasi kepada masyarakat, menunjukkan perlunya peningkatan metode dan saluran komunikasi. Pada indikator pemahaman aturan, aturan terkait aplikasi SiPRAJA telah ada dan disosialisasikan, tetapi masih ada hambatan dalam implementasinya, menunjukkan kebutuhan untuk memperjelas dan memperkuat pemahaman serta pelaksanaan di lapangan. Pada indikator kejelasan prosedur, meskipun ada peraturan yang kuat, beberapa prosedur belum terdokumentasi secara tertulis. Ini menunjukkan perlunya dokumentasi yang lebih rinci dan menyeluruh untuk memastikan panduan yang jelas bagi semua pihak yang terlibat, sehingga meningkatkan efektivitas implementasi SiPRAJA.

### C. Aplikasi

Komitmen seorang pemimpin merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi penulis, dapat disimpulkan bahwa komitmen yang ditunjukkan oleh pimpinan telah berjalan dengan lancar dan tanpa adanya kendala. Melalui penelusuran yang dilakukan, terlihat bahwa pimpinan telah secara konsisten mengambil langkah-langkah yang mendukung implementasi aplikasi SiPRAJA dan upaya meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo, khususnya dalam hal pelayanan kependudukan.

Pengawasan merupakan kegiatan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan program, pencapaian yang berhasil dilakukan serta hambatan yang harus diatasi dalam proses implementasi. Pengawasan terhadap implementasi SiPRAJA telah berjalan dengan baik, yang dibuktikan dengan adanya upaya pemantauan yang dilakukan oleh pimpinan penyelenggara aplikasi SiPRAJA. Fokus pemantauan tersebut adalah pada integrasi pelayanan antara SiPRAJA dan Pelayanan Kependudukan, yang mencerminkan keseriusan dalam memastikan bahwa kedua sistem ini dapat beroperasi secara terintegrasi dan menyeluruh.

Alokasi prioritas dana adalah proses pengalokasian sumber daya keuangan yang tersedia secara proporsional dan strategis untuk memenuhi kebutuhan yang paling penting atau mendesak terlebih dahulu. Upaya meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi SiPRAJA telah mendapat dukungan dari dana yang dialokasikan khusus untuk peningkatan implementasi aplikasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa alokasi prioritas dana telah dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

**Tabel 3.3**  
**Belanja Aplikasi SiPRAJA 2023**

No	Nama Belanja	Kode Rekening	Tahun Pengadaan	Anggaran	Keterangan
1	Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Bidang-Telematika	5.1.02.02.09.0003	2022	100.000.000	Terlaksana
2	Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Bidang-Telematika	5.1.02.02.09.0003	2022	39.500.000	Terlaksana
3	Belanja Modal Aset Tidak Berwujud-Software	5.2.06.01.01.0005	2023	100.000.000	Terlaksana
Jumlah				239.500.000	

Sumber: Dokumen Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, 2023

Evaluasi diperlukan untuk mengetahui bahwa implementasi sebuah program sudah berjalan sesuai harapan dan menemukan adanya hambatan guna meningkatkan sebuah program tersebut agar lebih optimal. Evaluasi mengenai implementasi SiPRAJA telah berlangsung, karena adanya rapat rutin yang selalu dilakukan oleh pimpinan tim penyelenggara SiPRAJA. Rapat rutin ini memberikan kesempatan bagi pimpinan tim untuk secara teratur mengevaluasi kemajuan implementasi, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, dan merencanakan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Hasil observasi penulis turut menguatkan temuan adanya rapat secara khusus membahas evaluasi implementasi SiPRAJA, yang secara konsisten dilakukan oleh pihak penyelenggara.

Aplikasi berjalan dengan baik. Pertama, terdapat komitmen tinggi dari pimpinan pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik, terutama terkait E-KTP, yang tercermin dari upaya optimalisasi penggunaan SiPRAJA. Kedua, pengawasan dilakukan untuk memastikan SiPRAJA berjalan lancar dan terintegrasi dengan pelayanan kependudukan, melibatkan berbagai pihak termasuk Dispendukcapil. Ketiga, alokasi dana untuk pembaruan infrastruktur teknologi dan pembelian aset telah berjalan baik, meningkatkan kualitas jaringan, perangkat keras, dan perangkat lunak. Keempat, evaluasi rutin oleh Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Sidoarjo menunjukkan komitmen untuk perbaikan berkelanjutan, dengan rapat evaluasi yang menilai kinerja aplikasi dan mencari solusi untuk meningkatkan pelayanan.

### **3.2 Tantangan Dalam Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Dalam Pelayanan E-KTP Di Kabupaten Sidoarjo**

- kurangnya koordinasi antara Dukcapil dan Setda dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPRAJA)
- Kurangnya keahlian tim penyelenggara dalam mengelola Sipraja yang menyebabkan Ketergantungan pada tim IT swasta

- Kurangnya Pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan Sipraja yang menyebabkan kurangnya kesadaran akan manfaat Sipraja bagi masyarakat.

### **3.3 Upaya Penyelesaian Hambatan Dalam Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Dalam Pelayanan E-KTP Di Kabupaten Sidoarjo**

- Pembentukan forum atau mekanisme koordinasi reguler (Rapat Tertatur) antara Dukcapil dan Setda dengan di dukung adanya Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 55 Tahun 2023 mengenai integrasi pelayanan publik melalui Aplikasi SiPRAJA untuk mendorong terbukanya Dukcapil terhadap integrasi Pelayanan.
- Memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada anggota tim penyelenggara untuk mengelola Sipraja secara mandiri..
- Mengadakan kampanye penyuluhan dan sosialisasi yang luas kepada masyarakat tentang cara menggunakan Sipraja dan manfaatnya.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPRAJA) dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Sidoarjo telah membawa banyak perubahan dan manfaat signifikan. Aplikasi SiPRAJA memberikan dampak positif di berbagai lapisan masyarakat, mempermudah akses dan proses pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Sejalan dengan temuan Dema Prayuda, yang menunjukkan bahwa SiPRAJA efektif dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat (Saputra, D. P. 2021), penelitian ini juga menemukan bahwa SiPRAJA telah mengakomodasi 114 jenis pelayanan, sehingga sangat memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan.

Namun, pemanfaatan SiPRAJA di Kabupaten Sidoarjo belum maksimal. Beberapa faktor yang menghambat optimalisasi aplikasi ini antara lain adalah rendahnya tingkat pemanfaatan oleh masyarakat dan seringnya terjadi gangguan pada server. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SiPRAJA memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, masih diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi, edukasi masyarakat, serta peningkatan infrastruktur teknologi untuk memastikan layanan yang stabil dan dapat diandalkan. Dengan peningkatan pemanfaatan dan penanganan gangguan server yang lebih efektif, SiPRAJA dapat lebih optimal dalam mendukung pelayanan E-KTP dan berbagai layanan publik lainnya di Kabupaten Sidoarjo, sehingga memberikan manfaat yang lebih luas dan merata bagi seluruh masyarakat.

### **4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)**

Penulis menemukan dalam implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Sidoarjo bahwasannya terdapat kendala dalam koordinasi perihal pemberian data antara dukcapil dengan sekretariat daerah bagian pemerintahan sebagai penyelenggara layanan. Akibatnya, pelayanan belum terintegrasi sepenuhnya.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Dalam Pelayanan E-KTP Di kabuptan Sidoarjo Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan teori implementasi Charles O. Jones yang diukur menggunakan dimensi organisasi, interpretasi, dan aplikasi, ditemukan bahwa 7 dari 11 indikator pada dimensi tersebut di antaranya menunjukkan bahwa aplikasi pelayanan tersebut telah berhasil. Analisis dari ke 3 dimensi Teori implementasi Charles o Jones menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah berjalan baik, terutama karena komunikasi dan sumber daya yang efektif, prosedur yang jelas, serta komitmen pimpinan yang kuat. Selain itu, pengawasan dan alokasi dana juga dilakukan dengan baik, dan proses evaluasi telah dijalankan dengan efektif.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo dalam Pelayanan E-KTP untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada sekretariat daerah Kabupaten Sidoarjo dan dukcapil Kabupaten Sidoarjo beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Bungin, M. B. (2011). *Penelitian Kualitatif*.

Depdagri, & LAN. (2007). *Kerjasama dalam Peningkatan Pelayanan Publik Panduan Praktis bagi Instansi Pemerintah*. Departemen Dalam Negeri dan Lembaga Administrasi Negara.

Gunawan, I. (2013). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*.

Inu, K. (2018). *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Cetakan ke-11).

Jones, C. O. (1994). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. PT. Raja Grafindo Persada.

Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi Dalam Fakta Realitas*.

Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. In *Pembaruan*.

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.

Aprilia, V. A. (2023). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 20–30. <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jn/article/view/2640>

Aprianty, D. R. (2016). *Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.

<https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2135>

Sadewa, M. F. (2015). *Implementasi Electronic Government melalui Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya*. Publika, 3(5). <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2135>

Febriari, E. R. (2022). *Strategi Peningkatan Pelayanan melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo 4.0 (SiPraja 4.0)*. JKP: Jurnal Kebijakan Publik, 13(5). <https://jkip.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/8119>

Hilyatul Azkiya. (2020). *Penerapan E-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi pada Pelaksanaan Program e-Tax Pajak Restoran di Kota Malang)*. Universitas Airlangga, 6 (2). <https://repository.unair.ac.id/74502/>

Nugraha, J. T. (2018). *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, 2(1), 32-42. <https://core.ac.uk/download/pdf/228481721.pdf>

Oktavya, A. A. (2015). *Penerapan (Electronic Government) E-Government pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 3(3). <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1371>

Saputra, D. (2021). *Efektivitas Program SIPRAJA sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo*. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 7(2). <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497>

Sasongko, R. W. (2023). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung*. Jurnal Registratie, April, 69-86. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3148>

Taufik, T. H. (2022). Analisis Strategi Keberhasilan E-Government di Kabupaten Bojonegoro. *Journal governmence innovation*, 4(1). <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/JOGIV/article/view/1116>