

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan *e-government* atau yang disebut pemerintahan yang berbasis teknologi elektronik perlu dilakukan sebuah pengembangan dalam penerapannya yang berguna untuk sebuah peningkatan kualitas dari pelayanan publik yang dapat efektif, efisien, cepat dan juga keterbukaan. Menurut (Gamaputra et al., 2022) *e-government* ini dapat dijadikan alternatif guna terciptanya pelayanan yang sama dengan harapan publik bahkan para *stakeholder*, maka dari itu juga diharapkan pemerintah dapat melakukan komitmen dalam mengoptimalkan sistem pelayanan publik karena peranan pemerintah yakni sebagai fasilitator harus berusaha berdasarkan pengetahuan *good governance*. *E-government* sebagai peningkatan kualitas pelayanan yang efektif juga efisien tersebut dapat memenuhi karakteristik *good governance* seperti partisipasi masyarakat, keterbukaan dan akuntabilitas ini secara tidak langsung dapat mengurangi jumlah kinerja birokrasi dan sehingga dapat terciptanya tujuan dari *good governance* itu sendiri. Dalam pelayanan publik yang berbasis online dilakukan diharap pemerintah meningkatkan peran aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dalam pelayanan publik. Terutama, dalam era digital seperti sekarang, permintaan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi semakin meningkat. Oleh karena itu, pemerintah perlu berusaha untuk menciptakan layanan publik berbasis online yang efisien dalam segi waktu,

biaya, dan tenaga serta mengurangi penggunaan kertas. Layanan publik yang berbasis *online* juga dapat meningkatkan produktivitas para pengguna.

Di Indonesia acuan yang digunakan dalam rangka pengembangan *e-government*, yakni dengan adanya kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* dalam INPRES No. 3 Tahun 2003, yang berisikan arahan kepada pemerintah diberbagai tingkat seperti tingkat pusat, provinsi, kabupaten juga kota bahkan tingkat desa harus bersih, terbuka dan mampu secara efektif dalam penerapan program *e-government* ini. Intruksi yang dicanangkan oleh presiden tersebut merupakan tuntutan perubahan oleh penyelenggara publik untuk dapat bertransformasi ke digital guna memberi pilihan kepada masyarakat untuk mengakses layanan secara mudah. Tujuan tersebut guna untuk pengembangan dari penyelenggaraan pemerintahan dengan berbasiskan pada teknologi elektronik untuk wujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berhasil sesuai dengan harapan, efisien, terbuka dan akuntabel pula. Menurut (Trisantosa et al., 2022) inovasi dibutuhkan untuk menjawab adanya berbagai permasalahan yang dihadapi pada lingkup masyarakat, pelaku usaha, bahkan pemerintah. Inovasi memunculkan solusi terbaik dan menjadi kunci terwujudnya kesuksesan kesejahteraan bangsa. Oleh karenanya, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan wajib memaksimalkan produk inovasi dalam memberikan layanan kepada publik. Maka dari itu, sebagai adanya dukungan dari pemerintah yang menunjukkan produk inovasi dalam penerapan *e-government* dibuktikan dengan keluarnya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Adanya aturan tersebut ditujukan kepada pemerintah daerah untuk bergerak dengan memiliki

tujuan dan arah untuk tercapainya peningkatan kinerja penyelenggara pemerintahan daerah.

Kabupaten Sidoarjo memiliki usaha memajukan sistem pelayanan dengan mengembangkan dan memanfaatkan adanya teknologi informasi dan komunikasi secara andal, terpercaya dan mudah dijangkau masyarakat Sidoarjo yakni menerapkan *e-government*. Menurut (Sipahutar, 2021) melalui *e-government* terdapat upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi elektronik guna pencapaian untuk meningkatkan pada kualitas layanan agar dapat efektif atau berhasil dan efisien. Oleh karena itu, *e-government* ini memberikan kesempatan untuk bisa mengefektifkan dan mengoptimalkan kinerja pemerintah baik pada lingkup pusat maupun lingkup daerah. Dalam hal tersebut sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat menciptakan adanya keterbukaan atau transparansi.

Dasar penyelenggaraan *e-government* di Kabupaten Sidoarjo yakni pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 23 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi, Telematika, dan Sandi di Kabupaten Sidoarjo. Kemudian, menurut hasil dari penelitian (Gamaputra et al., 2022), dijelaskan bahwa pada penerapan *e-government* yang telah diimplementasikan dari lingkup pusat sampai daerah juga termasuk melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengatur tata kelola teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mendorong pengembangan *smart city* di wilayah tersebut. Dalam peningkatan mutu layanan publik yang berbasis teknologi elektronik, maka dari itu, Kabupaten Sidoarjo menciptakan produk inovasi berupa aplikasi sebagai

jawaban dan solusi dari masalah birokrasi yang tidak efektif, tidak cepat tanggap, terkesan lama atau berbelit-belit. Hal tersebut dimuat dalam artikel berita POSKOTA Jatim:

“Pemerintah kabupaten sidoarjo termasuk dalam Gerakan 100 Smart city di Indonesia. Berbagai inovasi melalui aplikasi layanan yang telah dikeluarkan pemerintah kabupaten sidoarjo digunakan sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan layanan di kabupaten sidoarjo. Bupati Sidoarjo Ahmad Muhdlor menekankan bahwa tujuan dari adanya reformasi birokrasi adalah, agar masyarakat bisa merasakan perubahan pelayanan pemerintah yang baik, efektif, cepat dan mudah.”  
(Sumber: <https://jatim.poskota.co.id/2022/07/06/layanan-digital-sipraja-salah-satu-upaya-wujudkan-reformasi-birokrasi-kabupaten-sidoarjo/amp>, diakses pada 1 September 2023 pukul 16.28 WIB)

Ditetapkannya Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 terkait pengaturan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi merupakan langkah menuju pencapaian konsep *smart city* di Kabupaten Sidoarjo. yang menjelaskan bahwa tujuannya adalah guna mensinergikan pengembangan dan pemanfaatan TIK menuju Sidoarjo *smart city*, sebagai penyedia akses informasi, dan layanan publik berbasis TIK secara *online*. Penggunaan pada TIK sering dimanfaatkan dalam konsep smart city, karena kemampuan untuk dapat mengelola dan menghubungkan kekuatan dari segi SDA yang ada, SDM, serta infrastruktur juga pemerintah. Diharapkan adanya TIK dalam konsep *smart city* dapat mampu mengurangi biaya yang mahal, waktu yang lama, dan energi untuk menunggu yang terkesan lama juga diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan, kemandirian serta partisipasi dari masyarakat. TIK dalam lingkup Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan dengan terstruktur, keterbukaan dan akuntabel, dan jaminan terlaksananya mutu, integrasi, sinergi dalam sistem informasi data dan sinkronisasi pada Pemerintahan

Kabupaten Sidoarjo. Sehingga terwujudnya *e-government* yang efektif dan efisien di Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo.

Pemeringkatan *e-government* di Indonesia (PeGI) adalah metodologi yang berguna untuk *assessment* adanya kesiapan oleh pemerintah dalam rangka penerapan *e-government* yang dimana hasil akhirnya nantinya berbentuk nilai yang dibutuhkan guna pemeringkatan. PeGi ini adalah aktivitas yang dilaksanakan untuk memantau peta kondisi penerapan pada Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dilakukan lembaga pemerintah yang secara nasional. Dengan melihat hal tersebut, maka PeGI dapat dijadikan salah satu pada indikator kinerja pembangunan daerah kedalam RPJMD di Tahun 2016-2021 di Kabupaten Sidoarjo. Berikut adalah tabel dengan menunjukkan dari target PeGI.

Gambar 1.1 Target Peringkat E-Government Kabupaten Sidoarjo

Indikator Kinerja Utama	Target Pencapaian					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Indeks Peringkat E-Government di Indonesia	2,68	2,78	2,88	2,98	3,08	3,18

Sumber : RPJMD Tahun 2016-2021 Kabupaten Sidoarjo

Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa target pencapaian pada peringkat *e-government* di Kabupaten Sidoarjo setiap tahunnya meningkat yaitu sebesar 0,10%. Dari pernyataan tersebut PeGI Kabupaten Sidoarjo masuk ke dalam kategori baik dalam tingkat Kabupaten/Kota Jawa Timur. PeGI adalah aktivitas yang dilakukan oleh Direktorat e-pemerintahan, lalu Direktorat Jenderal Aplikasi dan Telematika di bawah Kementerian Komunikasi dan Informatika

(Kemenkominfo), bekerja sama dengan berbagai instansi di naungan pemerintah. lainnya dengan memantau kondisi pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (Sopiandi et al., 2022).

Kementerian Dalam Negeri menetapkan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah satu-satunya Kabupaten yang memiliki predikat atau sebutan dengan yang sangat kreatif juga berinovatif. Dari hal tersebut dikarenakan Kabupaten Sidoarjo mampu menerapkan berbagai macam produk inovasi digital atau berbasis teknologi elektronik dalam layanan publik berupa aplikasi ataupun web. Oleh karenanya, penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) 2020 diserahkan kepada entitas pemerintah atau proyek pemerintah yang diakui karena inovatif yakni Kabupaten Sidoarjo. Produk inovasi digital tersebut menjadi alternatif dan berdampak bagi masyarakat guna penyelesaian masalah sosial dan ekonomi serta berguna dalam memperbaiki tata kelola pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan kesesuaian pernyataan yang disampaikan Wakil Bupati Kabupaten Sidoarjo yakni Subandi pada 14 Juli 2022 yang termuat dalam artikel berita Pelopor Wiratama:

“Sidoarjo, PW-Berbagai inovasi pelayanan publik berhasil diciptakan Pemkab Kabupaten Sidoarjo. Tujuannya tidak lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang cepat, tepat dan transparan. Bahkan saking banyaknya inovasi pelayanan publik yang diciptakan menghantarkan Pemkab Sidoarjo meraih penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) 2020 dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Prestasi itu yang membuat Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat ingin menirunya.”  
(Sumber : <https://peloporwiratama.co.id/2022/07/15/inovasi-pelayanan-publik-kabupaten-sidoarjo-menarik-perhatian-kabupaten-lima-puluh-kota-provinsi-sumatera-barat-untuk-ditiru/>, diakses pada 1 September 2023 pukul 19.36 WIB)

Berdasarkan SE Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 berkaitan dengan peningkatan pelayanan dan perizinan di tingkat desa dan

kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan produk inovasi pada layanan publik berbasis teknologi elektronik yakni aplikasi dan juga *web* yakni Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Aplikasi tersebut diharapkan mampu memudahkan publik atau masyarakat dalam menerima pelayanan dan diharapkan juga mampu mengurangi pelayanan *offline* atau bertatap muka secara langsung di tiap desa maupun kelurahan juga kecamatan. Hal tersebut termuat dalam laman artikel berita Republik Jatim :

“Sidoarjo (republikjatim.com) - Perkembangan informasi teknologi menuntut pemerintah untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang mudah dan cepat. Pemkab Sidoarjo dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi menggunakan aplikasi android. Oleh karena itu, Bupati Sidoarjo, Saiful Ilah meluncurkan program layanan pengurusan online berbasis android dan website di tingkat kecamatan hingga desa/kelurahan. Aplikasi ini diberi nama SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo).

(Sumber : <https://republikjatim.com/baca/bupati-sidoarjo-launching-sipraja-layanan-online-tingkat-kecamatan-dan-desa>, diakses pada 1 September 2023 pukul 19.54 WIB)

Aplikasi SIPRAJA adalah layanan publik yang berbasis aplikasi dan web ini dibentuk dengan memiliki konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) virtual. Inovasi SIPRAJA ini di resmikan tepat pada tanggal 25 September 2019 lalu mengalami pengembangan oleh Bagian Pemerintahan juga Organisasi Sekretariat Kabupaten Sidoarjo sehingga memberikan layanan administrasi, non dan perizinan, dari tingkat bawah yakni desa atau kelurahan, kecamatan, hingga pada sampai kabupaten Sidoarjo, lalu badan hukum milik negara (BMHM), BUMN, BUMD dan juga swasta. SIPRAJA kini sudah berjalan serentak di 18 Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Untuk peningkatan kualitas yang efektif dan efisien, SIPRAJA masih terus mengalami pembaharuan layanan yang sebelumnya dari hanya versi 1.0 dengan jumlah 16 layanan, lalu masih dikembangkan kembali hingga pada tahun

2020 dengan versi 2.0 jumlahnya yakni 22 layanan, dan hingga kini kembali diperbaharui menjadi versi 3.0 dengan jumlah layanan yang mencapai 32 layanan. *Upgrade* SIPRAJA versi 3.0 ini diresmikan bersamaan pada HUT Sidoarjo ke-163 yang tepat pada tanggal 31 Januari 2022. Hal tersebut sesuai dengan yang termuat dalam artikel berita yakni berita jatim :

“Sidoarjo (beritajatim.com) – Aplikasi SiPraja dengan versi 3.0 layanan berbasis virtual dilaunching oleh Bupati Sidoarjo H. Ahmad Muhdlor Ali bersama Forkopimda Sidoarjo bertepatan dengan malam puncak peringatan Hari Jadi ke 163 Kabupaten Sidoarjo di Pendopo Delta Wibawa, Minggu (30/1) malam. Mal Pelayanan Publik Virtual SiPraja 3.0 upgrading atau pengembangan aplikasi dari versi 2.0.  
(Sumber : <https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/bupati-gus-muhdlor-launching-mal-pelayanan-publik-virtual-sipraja-3-0/>, diakses pada 1 September 2023 pukul 21.18 WIB)

Pelayanan publik berbasis aplikasi yakni SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo ini menjadikan mal pelayanan publik (MPP) virtual yang satu-satunya dan memulai pertama yang berada di Provinsi Jawa Timur ini. Adanya aplikasi SIPRAJA ini dipercaya dapat memangkas birokrasi yang biasanya lama, melelahkan dan berbelit-belit, dikarenakan kini masyarakat tidak perlu lagi datang jauh-jauh ke kelurahan dan kecamatan hanya untuk mengurus administrasi dan kini efektif dan efisien karena hanya tinggal mengunduh dan *login* ke aplikasi SIPRAJA dan memilih layanan apa yang dibutuhkan lewat layar *handphone* saja. Hal tersebut sesuai dari pernyataan Gubernur Jawa Timur, Khofifah Indar Parawansa yang dimuat dalam artikel berita ini surabaya :

“iniSURABAYA.com | SIDOARJO – Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) 2.0. resmi dilaunching Khofifah Indar Parawansa, Gubernur Jawa Timur (Jatim). Khofifah mengakui, layanan publik berbasis digital tersebut merupakan satu-satunya di wilayah Jawa Timur. Sipraja merupakan inovasi pelayanan publik berupa aplikasi berbasis digital yang dihadirkan Pemkab Sidoarjo untuk memberikan pelayanan prima bagi warga.”  
(Sumber : <https://inipurabaya.com/2021/12/apresiasi-sipraja-khofifah->

[minta-aplikasi-layanan-publik-terobosan-pemkab-sidoarjo-ini-terus-dikembangkan/](#), diakses pada 1 September 2023 pukul 21.34 WIB)

Kemudahan dari aplikasi SIPRAJA ini adalah masyarakat dapat bisa langsung memantau layanan lacak dokumen, yang dimaksudkan yakni masyarakat dapat dengan cepat mengetahui ketika surat sudah disetujui dan ditandatangani oleh pihak Desa/Kecamatan, karena akan muncul notifikasi dari operator aplikasi SIPRAJA maka untuk selanjutnya masyarakat bisa segera mencetak surat tersebut. Layanan dalam aplikasi SIPRAJA terdapat empat yang merupakan kategori pelayanan dari pelayanan tingkat desa sampai kelurahan yang masuk ke dalam (Kategori A), pelayanan surat tingkat desa juga kelurahan ini akan dilanjut ke kecamatan (Kategori B), pelayanan surat pada tingkat ke kecamatan (Kategori C), dan pelayanan dari UPT yang terkait (Kategori D). Langkah selanjutnya, ketika surat yang kita butuhkan sudah disetujui oleh pihak desa pun kecamatan yang akan segera ditanda tangani dan Cap elektronik yang diberikan telah mendapatkan sertifikasi dari Balai Sertifikasi Elektronik (BSE) di bawah pengawasan Lembaga Sandi Negara, dan cap tersebut dilindungi oleh ketentuan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Wujud kemudahan dari aplikasi SIPRAJA yang menarik adalah SIPRAJA dapat memberikan masyarakat layanan cetak mandiri dan dapat masyarakat pantau langsung dalam kurung waktu 24 jam. Kemudahan layanan SIPRAJA lainnya ialah pada jenis layanan pengurusan KTP dan juga layanan KIA terdapat jasa yakni dengan pengiriman *free* antar dan langsung ke rumah untuk diterima masyarakat yang bersangkutan karena pada layanan itu hanya bisa di cetak oleh mesin khusus yang berada di kecamatan.

Inovasi SIPRAJA yang meningkatkan kualitas pelayanan publiknya ini secara efektif, efisien, keterbukaan dan akuntabel secara tidak langsung dapat menjawab tuntutan dari *good governance* di Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Implementasi dalam optimalisasi pada pemerataan penerapan atau pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik ditingkatkan Desa/Kelurahan dan Kecamatan ini diwujudkan secara nyata oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan adanya produk inovasi SIPRAJA (Saputra & Widiyarta, 2021). SIPRAJA mendapat banyak apresiasi dan menjadikannya salah satu inovasi terbaik terutama di Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu, Inovasi ini akan dijadikan panutan ke kabupaten ataupun pada kota di Jawa Timur. Hal ini sebagaimana sesuai dalam artikel berita detiknews :

“Reformasi di Sidoarjo menuai hasil. Inovasi pelayanan publik Sidoarjo menjadi salah satu yang terbaik pada Ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) yang diselenggarakan Pemprov Jatim. Inovasi aplikasi SiPraja (Sistem pelayanan rakyat Sidoarjo) masuk Top 30 Inovasi. Bahkan inovasi tersebut akan direplikasikan ke kabupaten/kota di Jawa Timur. Penghargaan Top 30 Kovablik diserahkan langsung oleh Menpan RB Tjahyo Kumolo kepada Bupati Sidoarjo, Ahmad Muhdlor Ali, Jum'at (19/11/2021) di Convention Hall Grand City Surabaya.”  
(Sumber : <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5819011/masuk-top-30-inovasi-sipraja-sidoarjo-bakal-direplikasi-ke-seluruh-jatim>, diakses pada 2 September 2023 pukul 09.59 WIB)

Aplikasi SIPRAJA menjadi inovasi pelayanan publik Kabupaten Sidoarjo meraih penghargaan sebagai salah satu dari 30 besar yang dalam ajang sebuah Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) tahun 2021, hal itu menjadikannya sebuah prestasi bagi Kabupaten Sidoarjo. Namun, pada penelitian (Musaddad et al., 2020) dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA terdapat kendala yakni ketika sudah mengunduh dan saat membuka aplikasi terkadang lambat dan hanya menampilkan layar putih di *handphone*. Ini berarti, dalam implementasi SIPRAJA belum

sepenuhnya berjalan maksimal dan kurangnya pemerataan sosialisasi dari pihak desa atau kelurahan yang mengakibatkan banyak warga yang belum mengetahui aplikasi SIPRAJA.

Terdapat pula permasalahan yang ada pada aplikasi SIPRAJA, Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi SIPRAJA belum mencapai sepenuhnya tujuan dan pencapaian yang telah ditetapkan. Permasalahan lainnya menurut penelitian (Saputra & Widiyarta, 2021) bahwa masyarakat gelisah karena lamanya untuk memperoleh *username* juga kode sandi saat melakukan proses daftar aplikasi tersebut, adanya proses menyita banyak waktu dan lambat pada verifikasi dan tidak terdapat kejelasan kepastian waktu dari pihak aparaturnya atau pihak desa maupun kecamatan hingga masyarakat masih harus mendatangi secara langsung. Hal ini juga terlihat dari keluhan masyarakat yang ditemukan penulis pada kolom komentar aplikasi SIPRAJA di Google Playstore sebagai berikut.



Gambar 1.2 Keluhan Masyarakat



Gambar 1.3 Keluhan Masyarakat

Sumber : Playstore, September 2023

Layanan berbasis teknologi elektronik atau online yang seharusnya dapat memudahkan masyarakat dengan menjangkau pada pelayanan yang praktis, mudah dan cepat. Tetapi, pada kenyataannya masih ada keluhan dari masyarakat terkait kendala seperti yang dialami oleh Cinta Envi Alessandra dan Alivia Rahmanda. Dua pengguna aplikasi SIPRAJA tersebut mengalami keluhan seperti aplikasi yang

tidak bisa dibuka lalu muncul layar putih dan bahkan tidak memunculkan gambar pada aplikasi. Lalu dua pengguna tersebut berkomentar memberi masukan agar SIPRAJA dapat diperbaiki lagi.

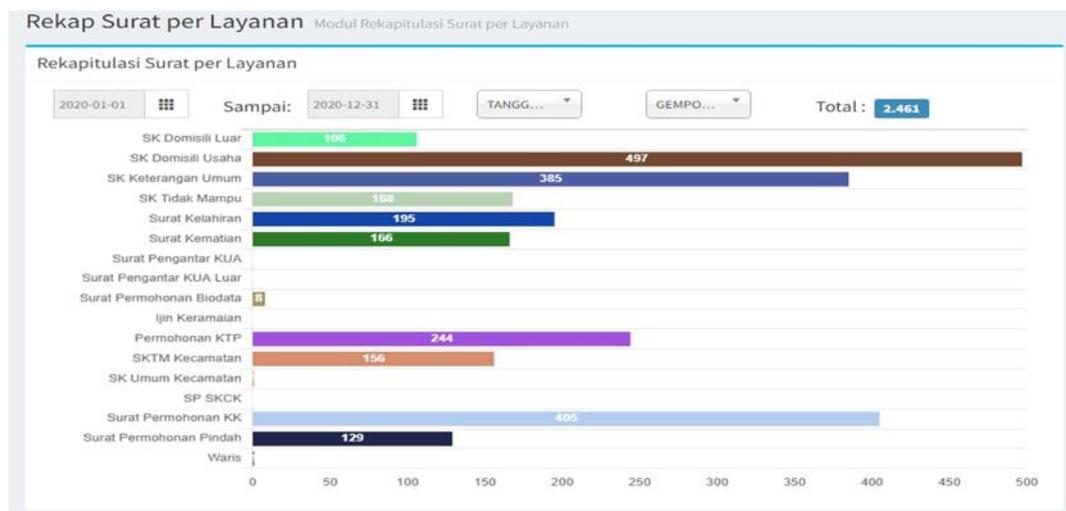
Desa Gempolsari adalah salah satu dari implementor layanan SIPRAJA dari lingkup pemerintah desa, Kecamatan Tanggulangin. Desa tersebut memiliki jumlah penduduk yakni kurang lebih 5 ribu penduduk, dan telah memanfaatkan aplikasi SIPRAJA sejak tahun 2020 dengan jumlah pendaftar kurang lebih 1300 pendaftar.

Aparatur Desa Gempolsari menunjukkan komitmen yang sangat kuat untuk bertransformasi dengan inovasi digital dikarenakan pada zaman ini teknologi yang semakin cepat dan canggih. Dari adanya komitmen dari aparatur desa tersebut, sehingga Desa Gempolsari mendapat penghargaan dengan ditetapkan sebagai operator pelayanan terbaik SIPRAJA yang berdasarkan penilaian terhadap indikator prestasi atau kinerja yang dilaksanakan pada bulan April untuk operator SIPRAJA di kabupaten Sidoarjo 2023, yang termuat pada berita pilarcakrawala :

“Sidoarjo~[www.pilarcakrawala.news](http://www.pilarcakrawala.news)|Sehubung dengan pelaksanaan penilaian terhadap indikator kinerja untuk operator SIPRAJA di kabupaten Sidoarjo 2023, Telah diperoleh hasil penilaian dari tim penilai pelayanan SIPRAJA bahkan bahwa berdasar pertimbangan dengan keputusan sekertaris daerah, dengan penghargaan operator terbaik pada bulan April diwilayah kecamatan Tanggulangin yakni desa Gempolsari terpilihnya operator pelayanan terbaik SIPRAJA. Dibenarkan kepala desa Gempolsari Abdul Haris dengan terbitnya surat keputusan sekretaris daerah nomor:130/4643/438.1.1.1./2023 tentang penetapan operator pelayanan sipraja terbaik kabupaten Sidoarjo bulan April tahun 2023, operator pelayanan terbaik diwilayah kecamatan Tanggulangin desa Gempolsari, kabupaten Sidoarjo.

(Sumber : <https://www.pilarcakrawala.news/gempolsari-menjadi-operator-pelayanan-terbaik-sipraja/>, diakses pada 2 September 2023 pukul 12.11 WIB)

Adanya aplikasi SIPRAJA yang mempermudah masyarakat Desa Gempolsari dalam menerima layanan publik ini sehingga masyarakat kini tidak perlu lagi untuk menunggu waktu lama dan menguras energi untuk bolak – balik karena operator SIPRAJA di Desa Gempolsari akan langsung memproses *by sistem* dan jika berkas dari pemohon sudah selesai dapat di cetak secara mandiri dirumah. Adapun layanan SIPRAJA yang digunakan di Desa Gempolsari adalah dengan layanan tipe A dan tipe B. Berikut termuat data rekapitulasi surat per layanan SIPRAJA tipe A dan tipe B dari mulai tahun 2021 sampai dengan sekarang di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin.

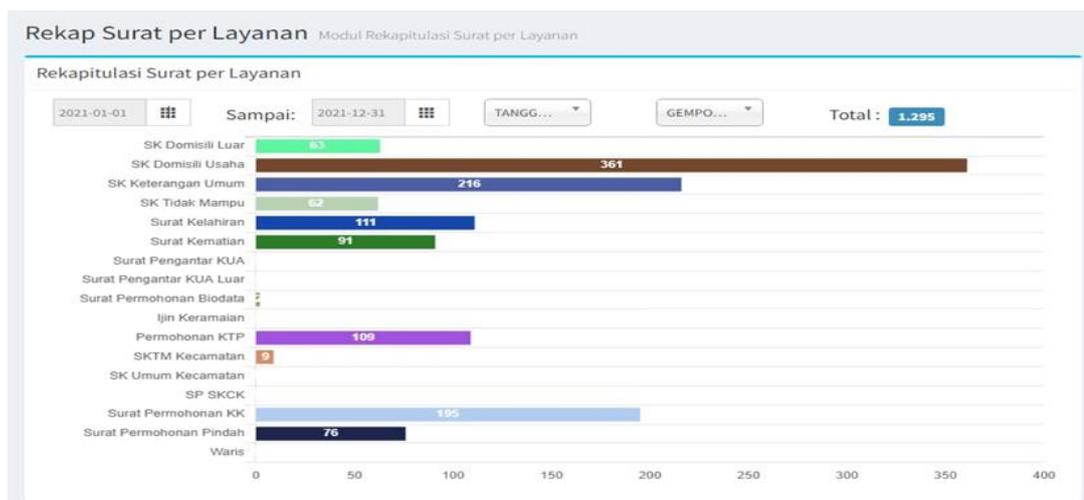


Gambar 1.4 Data Rekapitulasi Per Layanan SIPRAJA 2020

Sumber : Pemerintah Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, September 2023

Gambar label-label tersebut menunjukkan terdapat 17 jenis layanan dapat diakses oleh masyarakat. Pada data rekapitulasi tahun 2020 yaitu saat adanya masa pandemi covid-19 dimana banyak masyarakat melakukan aktivitas serba online sehingga terlihat pada data rekapitulasi tersebut berkas selesai pada tahun 2020 yakni 2.461 berkas layanan. Jumlah berkas selesai pada tahun 2020 adalah jumlah

terbanyak dari tahun 2021 dan 2022. Adapun jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat yakni surat keterangan domisili usaha yakni mencapai sebanyak 497 berkas selesai dan jenis layanan yang paling sedikit adalah surat permohonan biodata yakni berkas selesai dengan 8 berkas layanan pada tahun 2020.



Gambar 1.5 Data Rekapitulasi Per Layanan SIPRAJA 2021

Sumber : Pemerintah Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, September 2023

Pada data rekapitulasi tahun 2021 terlihat berkas selesai terdapat 1.295 berkas layanan. Jumlah berkas selesai tersebut terlihat menurun dari tahun sebelumnya yakni tahun 2020. Adapun jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat yakni surat keterangan domisili usaha yakni mencapai sebanyak 361 berkas selesai dan jenis layanan yang paling sedikit adalah SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) yakni berkas selesai dengan 9 berkas layanan pada tahun 2021.



Gambar 1.6 Data Rekapitulasi Per Layanan SIPRAJA 2022

Sumber : Pemerintah Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, September 2023

Pada data rekapitulasi tahun 2022 berkas layanan selesai adalah 574 berkas layanan. Jumlah berkas selesai tersebut terlihat menurun kembali dari tahun sebelumnya yakni tahun 2021. Adapun jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat yakni surat permohonan KK (Kartu keluarga) yakni mencapai sebanyak 133 berkas selesai dan jenis layanan yang paling sedikit adalah SK umum kecamatan dan waris yakni berkas selesai dengan 1 berkas layanan pada tahun 2022.

Aplikasi SIPRAJA ini, sangat membantu dan mempermudah terutama aparatur Desa Gempolsari dalam memenuhi kebutuhan dan juga tuntutan dari masyarakat. Jadi, Desa Gempolsari dikatakan dapat memenuhi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 2 Tahun 2017 terkait pedoman pelayanan dasar desa. Bahwa dijelaskan pula, pada peraturan tersebut jika standar pelayanan minimal ini memiliki tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, keterbukaan langsung kepada masyarakat, dan dapat meringankan dan

memudahkan masyarakat untuk berlangsungnya dalam menerima pelayanan dengan secara tidak langsung terciptanya keefisien dan keefektifan pelayanan.

Penulis menemukan permasalahan juga adanya kendala pada saat observasi langsung yakni kendala pada saat mengakses aplikasi SIPRAJA yang masih banyak dijumpai di Desa Gempolsari hal ini juga diperkuat dari berita yang termuat pada berita Radar Jatim :

Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin merupakan salah satu dari desa di wilayah Kabupaten Sidoarjo yang implementasi layanan SIPRAJA nya pada pemerintah desa yang memiliki sekitar 5.000 penduduk. Implementasinya sudah diterapkan sejak tahun 2020, karena desa tersebut mempunyai komitmen kuat berinovasi terhadap digitalisasi. Sayangnya masih ditemukan adanya kendala. Menurut, Dian, dari Bagian Tata Usaha Desa Gempolsari juga selaku Operator SIPRAJA, menjelaskan bahwa kendala yang dialami adalah kesulitan akses masyarakatnya. Seperti kurang paham terhadap aplikasi, juga terkendala lemot saat mengakses karena gangguan sinyalnya.  
(Sumber : <https://radarjatim.id/desa-gempolsari-tanggulangin-lakukan-pemerataan-sipraja/>, diakses pada 24 September 2023 pukul 18.42 WIB)

Kendala yang ada di Desa Gempolsari pada penerapan SIPRAJA ini yakni masih banyak masyarakat yang gaptেক atau belum lancar dalam penggunaan aplikasi pada SIPRAJA. Karena hal itu menjadikan masyarakat masih harus perlu datang *offline* ke Kantor Desa di Gempolsari. Kendala lainnya, masyarakat sering mengalami gangguan sinyal sehingga kesulitan mengakses aplikasi SIPRAJA dikarenakan Desa Gempolsari belum merealisasikan fasilitas wifi gratis yang dapat dijangkau seluruh masyarakat Desa Gempolsari. Aparatur Desa Gempolsari sebagai penyelenggara pemerintahan harus dapat memperhatikan kembali pada kemampuan, biaya, kemauan dan dukungan dari lembaga desa dan dari

masyarakatnya sendiri agar mampu berpartisipasi bersama untuk memajukan dan mensejahterahkan desa.

Berdasarkan uraian diatas terkait Inovasi layanan publik berbasis teknologi digital di Desa Gempolsari, Kabupaten Sidoarjo dikenal dengan nama SIPRAJA, maka dari itu perlunya dilakukan analisis sejauh mana efektivitas dari inovasi aplikasi SIPRAJA ini ditinjau dari ciri atau karakteristiknya inovasi karena menurut (Sipahutar, 2021) inovasi dalam layanan publik yang memiliki arti sebagai prestasi dalam meraih, peningkatan dan perbaikan efektivitas, juga efisiensi dan akuntabilitas layanan publik yang dihasilkan dari inisiatif pendekatan, metodologi atau alat baru dalam layanan masyarakat terhadap kinerja dari pemerintah. Oleh karena itu, dalam menganalisis penelitian ini, penulis menggunakan teori karakteristik inovasi oleh Rogers (1983) yang dikutip pada (Sipahutar,2021). Dengan demikian penulis mengangkat judul **“Efektivitas Inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Pelayanan Publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sejauhmana dari efektivitas inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ditinjau dari lima indikator karakteristik inovasi dalam pelayanan publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini terdapat tujuan yakni untuk mengukur efektivitas inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai pelayanan publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang penulis harapkan pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan jumlah literatur yang berguna untuk berbagai penelitian yang memiliki kesamaan di masa yang datang khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Pada penelitian diharap bermanfaat sebagai pelengkap dari adanya bahan komparatif dan bacaan bagi peneliti lainnya yang juga sama sedang melakukan penelitian serupa di masa mendatang, juga sebagai referensi akademik untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

###### **b. Bagi Kantor Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin**

Penelitian ini diharap mampu memberikan saran dalam memecahkan permasalahan yang terkait dan sesuai dengan inovasi pelayanan publik yang berbasis digital.

###### **c. Bagi Peneliti**

Penelitian ini menjadi upaya untuk meningkatkan pengetahuan tentang inovasi e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Selain itu

juga, penelitian ini dapat juga menerapkan dari teori-teori yang ditemukan atau diperoleh selama kegiatan perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik. Serta sebagai adanya syarat mendapatkan gelar sarjana.