



Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Medaeng

Slamet Hariyono^{1*}, Widyawati², Nihayatus Sholichah³

¹⁻³Universitas Dr. Soetomo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: hslamet317@gmail.com¹

Abstract. In the current era of digitalization, public needs for fast, efficient, and transparent public services are increasing. The Sidoarjo Regency Government responds to these needs by launching a technology-based public service innovation, namely the Sidoarjo People's Service System (SiPraja) application. This study aims to analyze the implementation of public policy through SiPraja in Medaeng Village, Waru District, Sidoarjo Regency. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through in-depth interviews, participatory observation, and documentation study. Research informants consisted of the Village Head, village officials, SiPraja operators, and community service users. The results show that the implementation of SiPraja in Medaeng Village has been quite good based on the Van Meter and Van Horn indicators, including the size and objectives of the policy, resources, characteristics of implementing agents, attitudes of implementers, inter-organizational communication, and social, economic, political environments. Supporting factors for implementation include high village government commitment, adequate technology infrastructure availability, and active community participation. However, there are still obstacles in the form of uneven digital literacy among the community, especially in the elderly age group, and limited understanding of some residents regarding application usage procedures. This study provides recommendations to increase the intensity of socialization and training on the use of the SiPraja application, as well as optimize the role of RT/RW as community assistance agents.

Keywords: E-Government; Policy Implementation; Public Services; SiPraja; Technology

Abstrak. Pada era digitalisasi saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan semakin meningkat. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo merespons kebutuhan tersebut dengan meluncurkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yaitu aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan publik melalui SiPraja di Desa Medaeng, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Desa, perangkat desa, operator SiPraja, dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SiPraja di Desa Medaeng telah berjalan cukup baik berdasarkan indikator Van Meter dan Van Horn, meliputi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap pelaksana, komunikasi antarorganisasi, dan lingkungan sosial, ekonomi, politik. Faktor pendukung implementasi meliputi komitmen pemerintah desa yang tinggi, ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, serta partisipasi aktif masyarakat. Namun demikian, masih terdapat hambatan berupa literasi digital masyarakat yang belum merata, terutama pada kelompok usia lanjut, serta keterbatasan pemahaman sebagian warga terhadap prosedur penggunaan aplikasi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan intensitas sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi SiPraja, serta mengoptimalkan peran RT/RW sebagai agen pendampingan masyarakat.

Kata kunci: E-Government; Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik; SiPraja; Teknologi

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial (Dwiyanto, 2021). Namun, realitas pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai permasalahan kompleks, seperti prosedur yang berbelit-belit, waktu penyelesaian yang lama, biaya tidak resmi, sikap aparat yang kurang responsif, serta minimnya transparansi dan akuntabilitas (Prasojo & Kurniawan, 2008; Sinambela et al., 2008). Kondisi ini mengakibatkan rendahnya

kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Merespons tuntutan reformasi birokrasi dan perkembangan teknologi informasi, pemerintah melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Ferreira & Santos, 2025). Hal ini sejalan dengan paradigma New Public Service yang menekankan pentingnya orientasi pelayanan kepada kepentingan publik, responsivitas, dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan (Denhardt & Denhardt, 2015). Electronic government atau e-government menjadi salah satu strategi inovatif untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Sukarman & Rohim, 2022; Indrajit, 2002; Rozak et al., 2022; Rozak et al., 2022).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu daerah dengan tingkat perkembangan ekonomi dan teknologi yang cukup maju di Jawa Timur, menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yaitu Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) yang diresmikan pada bulan Februari 2020 (Musaddad et al., 2020). Aplikasi SiPraja merupakan platform digital berbasis android dan website yang mengintegrasikan 16 jenis layanan administrasi kependudukan dan perizinan yang dapat diakses oleh masyarakat secara online (Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2020). Keunggulan SiPraja terletak pada kemudahan akses 24 jam, transparansi proses, tracking dokumen secara real-time, dan sistem tanda tangan elektronik yang memungkinkan masyarakat mencetak dokumen secara mandiri di rumah.

Aplikasi SiPraja menyediakan berbagai layanan administrasi yang dikategorikan dalam empat tingkatan. Layanan Tipe A merupakan layanan tingkat desa/kelurahan yang mencakup pengurusan surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan biodata penduduk, surat keterangan umum, dan surat keterangan domisili usaha. Layanan Tipe B adalah layanan yang memerlukan persetujuan dari tingkat kecamatan, seperti surat pengantar SKCK, e-KTP, surat keterangan pindah, dan SKTM kecamatan. Layanan Tipe C mencakup perizinan usaha seperti IUMK, IMB, kartu pencari kerja, dan tanda daftar perusahaan. Sedangkan layanan Tipe D melibatkan koordinasi dengan instansi vertikal seperti ATR/BPN, Bank Jatim, BPBD, Bapenda, Dinsos, BPJS Ketenagakerjaan, Disnaker, Disperindag, dan Kejaksaan Negeri (Musaddad et al., 2020).

Desa Medaeng merupakan salah satu desa di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo yang telah mengimplementasikan aplikasi SiPraja sejak tahun 2020. Desa Medaeng memiliki karakteristik demografis yang heterogen dengan jumlah penduduk sekitar 12.500 jiwa yang terdiri dari berbagai latar belakang pendidikan, pekerjaan, dan tingkat literasi digital yang beragam (Profil Desa Medaeng, 2023). Kondisi ini menjadikan implementasi SiPraja di Desa

Medaeng menarik untuk diteliti, mengingat adanya tantangan dalam memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan digital tersebut secara optimal.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis proses implementasi kebijakan publik melalui aplikasi SiPraja di Desa Medaeng, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo; (2) merumuskan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efektivitas implementasi SiPraja di masa mendatang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian implementasi kebijakan publik berbasis teknologi informasi, serta memberikan masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pelayanan publik digital.

2. KAJIAN TEORITIS

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap krusial dalam siklus kebijakan yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Edwards, 1980; Sabatier & Mazmanian, 1980). Van Meter & Van Horn (1975) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Proses implementasi tidak berlangsung secara linier dan mekanis, tetapi merupakan proses politis yang melibatkan negosiasi, adaptasi, dan pembelajaran organisasi (Pressman & Wildavsky, 1973). Model implementasi kebijakan Van Meter & Van Horn (1975) menawarkan kerangka analisis yang komprehensif dengan mengidentifikasi enam variabel kritis yang saling berkaitan: (1) ukuran dan tujuan kebijakan; (2) sumber daya; (3) karakteristik agen pelaksana; (4) sikap atau kecenderungan para pelaksana; (5) komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksanaan; serta (6) lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

Kejelasan tujuan kebijakan menjadi prasyarat penting bagi implementasi yang efektif karena memberikan arah dan pedoman bagi tindakan implementor (Hughes, 2012). Sumber daya manusia yang kompeten, dana yang memadai, serta infrastruktur teknologi yang andal merupakan prasyarat utama keberhasilan implementasi kebijakan berbasis teknologi (Meiyanti et al., 2018). Kultur organisasi yang mendukung inovasi, transparansi, dan orientasi pelayanan menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi e-government Scholl, (2015) sementara sikap positif implementor terhadap inovasi teknologi dan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik sangat mempengaruhi kualitas implementasi (Everett M Rogers

et al., 2014). Komunikasi yang efektif tidak hanya terjadi secara vertikal dari pemerintah pusat ke daerah, tetapi juga horizontal antar-instansi dan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan (Fountain, 2004; Dwimahendrawan et al., 2024). Kondisi ekonomi masyarakat, tingkat pendidikan, infrastruktur teknologi, serta dukungan politik menjadi faktor kontekstual yang mempengaruhi keberhasilan implementasi (Sabatier & Mazmanian, 1980), dan dalam konteks Indonesia, kesenjangan digital antara perkotaan dan pedesaan menjadi tantangan dalam implementasi e-government (Nugroho, 2017).

E-Government dan Inovasi Pelayanan Publik

E-government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Konsep e-government mencakup empat dimensi utama: *government-to-citizen* (G2C), *government-to-business* (G2B), *government-to-government* (G2G), dan *government-to-employee* (Alshehri & Drew, 2010). Implementasi e-government berkembang melalui beberapa tahapan, mulai dari emerging (kehadiran web informasional), enhanced (interaksi satu arah), transactional (transaksi dua arah), hingga connected (integrasi penuh berbagai layanan). Manfaat e-government bagi masyarakat mencakup kemudahan akses pelayanan 24/7, pengurangan waktu dan biaya transaksi, peningkatan transparansi, serta pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi (Chatfield & Reddick, 2017). Namun, keberhasilan e-government tidak otomatis terjadi dengan tersedianya teknologi karena tingkat kegagalan proyek e-government cukup tinggi, terutama di negara berkembang, akibat kurangnya perencanaan yang matang, resistensi birokrasi, keterbatasan infrastruktur, dan rendahnya literasi digital masyarakat (Heeks, 2005).

Dalam konteks Indonesia, pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk mendorong implementasi e-government, antara lain Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dan berbagai peraturan turunan di tingkat kementerian dan daerah (Ndou, 2004). Transformasi menuju e-government yang matang memerlukan tidak hanya investasi teknologi, tetapi juga reformasi regulasi, transformasi proses bisnis, pengembangan kapasitas SDM, dan perubahan mindset birokrasi (Bannister & Connolly, 2014; Janssen & Voort, 2020). Namun, implementasi e-government di daerah masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan anggaran, infrastruktur yang belum merata, kapasitas SDM yang terbatas, serta koordinasi antar-instansi yang belum optimal.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur utama kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Parasuraman et al., 1988). Zeithaml et al., (2002) mengembangkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Model ini telah banyak diadaptasi dalam konteks pelayanan publik untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Cronin Jr & Taylor, 1992). Dalam konteks pelayanan publik digital, dimensi kualitas pelayanan mengalami perluasan dengan memasukkan aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, aksesibilitas, keamanan data, dan kepercayaan (Stefanovic et al., 2016), dimana E-SERVQUAL menambahkan dimensi *efficiency* (efisiensi dalam mengakses dan menggunakan layanan), *fulfillment* (ketepatan janji layanan), dan *privacy/security* (perlindungan data pribadi) (Ferreira & Santos, 2025; Parasuraman et al., 1988).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas output, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan. Teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction theory*) menyatakan bahwa kepuasan terjadi ketika kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) memenuhi atau melebihi harapan (Oliver, 2014). Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah (*public trust*), yang merupakan modal sosial penting bagi efektivitas pemerintahan (Van Ryzin, 2011).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis implementasi kebijakan publik melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Medaeng, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi kebijakan dalam konteks sosial yang spesifik, dengan memperhatikan perspektif dan pengalaman para aktor yang terlibat (Creswell, 2009). Lokasi penelitian ditentukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa desa ini telah mengimplementasikan SiPraja sejak tahun 2020 dan memiliki karakteristik demografis yang heterogen. Penelitian dilaksanakan selama periode Maret hingga Juni 2025 dengan informan yang dipilih secara purposive berjumlah 22 orang, terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, operator SiPraja, perangkat desa, ketua RT/RW, dan masyarakat pengguna yang mewakili berbagai karakteristik demografis.

Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi metode yang meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi (Brinkmann & Kvale, 2018; (Brinkmann & Kvale, 2018; Emerson et al., 2011; Bowen, 2009).

Analisis data dilakukan secara induktif mengikuti model analisis interaktif Miles et al., (2014) yang terdiri dari tiga tahap: kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Tahap kondensasi data meliputi proses pengkodean, kategorisasi, dan abstraksi untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, sementara penyajian data dilakukan dalam bentuk matriks, diagram, dan narasi deskriptif yang memudahkan pemahaman pola hubungan antar-kategori. Keabsahan data dijamin melalui empat kriteria: kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), dependabilitas (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*). Kredibilitas dicapai melalui triangulasi sumber dan metode, member checking dengan informan kunci, serta peer debriefing dengan peneliti lain, sementara transferabilitas dipenuhi dengan memberikan deskripsi konteks penelitian yang detail (*thick description*).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Implementasi SiPraja di Desa Medaeng

Desa Medaeng mulai mengimplementasikan aplikasi SiPraja pada bulan Maret 2020 melalui tahap persiapan yang meliputi pembentukan tim pelaksana, pelatihan operator, pengadaan perangkat, serta sosialisasi kepada masyarakat. Berdasarkan data dari Kantor Desa Medaeng, hingga Juni 2025, telah terdaftar 3.847 pengguna aplikasi SiPraja dari total 12.500 penduduk Desa Medaeng, atau sekitar 30,8 persen dari total penduduk. Jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah surat keterangan tidak mampu (SKTM) dengan rata-rata 85 permohonan per bulan, disusul oleh surat keterangan domisili usaha (45 permohonan per bulan), surat keterangan biodata penduduk (38 permohonan per bulan), dan surat pengantar pembuatan SKCK (32 permohonan per bulan), dengan waktu penyelesaian layanan melalui SiPraja rata-rata 2-3 hari kerja, jauh lebih cepat dibandingkan sistem manual yang memerlukan 5-7 hari kerja. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang memilih menggunakan layanan manual dengan datang langsung ke kantor desa, terutama kelompok lansia dan masyarakat dengan literasi digital yang rendah, dimana rata-rata 15-20 orang per hari datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi secara manual, sehingga implementasi SiPraja di Desa Medaeng masih berada dalam tahap transisi dari sistem manual ke sistem digital dengan kedua sistem masih berjalan secara paralel untuk mengakomodasi keberagaman kemampuan dan preferensi masyarakat.

Analisis Implementasi Berdasarkan Indikator Van Meter dan Van Horn

Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan tujuan kebijakan implementasi SiPraja di Desa Medaeng telah dipahami dengan baik oleh para pelaksana, dimana Kepala Desa Medaeng menyatakan bahwa tujuan utama implementasi SiPraja adalah untuk mempercepat proses pelayanan administrasi, meningkatkan transparansi, mengurangi kontak fisik di masa pandemi, serta memudahkan akses masyarakat terhadap layanan 24 jam yang sejalan dengan konsep e-government yang menekankan pada efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik (Indrajit, 2002). Kejelasan tujuan ini memfasilitasi pelaksanaan yang lebih terarah dan terukur, dengan pemerintah desa menetapkan target peningkatan pengguna SiPraja sebesar 10 persen setiap semester melalui intensifikasi sosialisasi dan pendampingan. Namun demikian, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa tidak semua warga memahami dengan jelas manfaat dan cara penggunaan SiPraja, yang mengindikasikan bahwa sosialisasi tujuan kebijakan kepada masyarakat sebagai pengguna akhir masih perlu ditingkatkan, sebagaimana dikemukakan oleh Hogwood & Gunn (1984) bahwa kejelasan tujuan kebijakan harus dipahami tidak hanya oleh implementor, tetapi juga oleh sasaran kebijakan agar partisipasi aktif dapat tercipta.

Ketersediaan sumber daya merupakan faktor krusial dalam implementasi kebijakan berbasis teknologi. Di Desa Medaeng, sumber daya manusia untuk operasional SiPraja terdiri dari dua orang operator yang telah mengikuti pelatihan intensif dari Tim IT Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan latar belakang pendidikan minimal diploma komputer, dimana kompetensi operator ini sangat mempengaruhi kelancaran operasional SiPraja sebagaimana ditekankan oleh Lipsky (2010) bahwa street-level bureaucrats memiliki peran sentral dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Dari aspek sumber daya teknologi, Desa Medaeng telah menyediakan empat unit komputer, dua unit printer, akses internet dengan bandwidth 20 Mbps, dan sistem backup power, meskipun pada jam-jam sibuk terkadang terjadi antrian yang cukup panjang karena keterbatasan jumlah komputer. Sumber daya finansial dialokasikan melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) dengan nilai sekitar Rp 25.000.000 per tahun untuk biaya internet, maintenance perangkat, dan insentif operator, yang dinilai cukup untuk operasional rutin namun belum mencukupi untuk pengembangan kapasitas yang lebih luas, mencerminkan tantangan umum yang dihadapi desa dalam mengalokasikan dana untuk inovasi teknologi di tengah berbagai prioritas pembangunan lainnya.

Aspek sumber daya yang masih menjadi kendala adalah literasi digital masyarakat, dimana meskipun mayoritas penduduk usia produktif (20-50 tahun) telah familiar dengan smartphone dan aplikasi digital, kelompok lansia dan masyarakat dengan pendidikan rendah masih mengalami kesulitan, yang sejalan dengan fenomena kesenjangan digital (digital divide) yang menjadi tantangan implementasi e-government di negara berkembang (Nugroho, 2017). Untuk mengatasi hal ini, pemerintah desa melibatkan ketua RT/RW sebagai fasilitator dan menyediakan layanan pendampingan bagi masyarakat yang memerlukan bantuan.

Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik organisasi pelaksana di Desa Medaeng menunjukkan struktur yang relatif sederhana namun fungsional. Kepala Desa sebagai pimpinan tertinggi memberikan dukungan penuh terhadap implementasi SiPraja dan mendelegasikan koordinasi teknis kepada Sekretaris Desa. Pembagian tugas yang jelas antara operator, perangkat desa, dan ketua RT/RW memfasilitasi kelancaran implementasi. Kultur organisasi di pemerintahan Desa Medaeng yang cenderung terbuka terhadap inovasi dan mengutamakan pelayanan menjadi faktor pendukung penting. Hal ini sejalan dengan argument Scholl & Klischewski (2007) bahwa kultur organisasi yang mendukung inovasi dan orientasi pelayanan merupakan prasyarat keberhasilan implementasi e-government.

Peran kepemimpinan Kepala Desa sangat signifikan dalam mendorong implementasi SiPraja. Kepala Desa tidak hanya memberikan dukungan simbolik, tetapi juga secara aktif mempromosikan penggunaan aplikasi dalam berbagai forum warga, memberikan apresiasi kepada RT/RW yang aktif mensosialisasikan SiPraja, serta menetapkan kebijakan untuk meminimalkan layanan manual secara bertahap. Kepemimpinan transformasional semacam ini terbukti efektif dalam mendorong adopsi inovasi dalam organisasi publik (Bass, 2000).

Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa tidak semua perangkat desa memiliki antusiasme yang sama terhadap SiPraja. Beberapa perangkat senior yang sudah terbiasa dengan sistem manual cenderung kurang proaktif dalam mempromosikan aplikasi kepada masyarakat. Kondisi ini mencerminkan adanya resistensi terhadap perubahan yang seringkali terjadi dalam implementasi inovasi teknologi. Untuk mengatasi hal ini, Kepala Desa secara berkala mengadakan rapat evaluasi dan memberikan pemahaman tentang pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Sikap/Kecenderungan Pelaksana

Sikap para pelaksana terhadap implementasi SiPraja di Desa Medaeng secara umum cukup positif, dimana operator SiPraja menunjukkan komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik, responsif terhadap keluhan pengguna, dan proaktif dalam membantu

masyarakat yang mengalami kesulitan dengan memandang SiPraja bukan sekadar sebagai tugas administratif, tetapi sebagai wahana untuk meningkatkan citra pelayanan pemerintah desa, yang sejalan dengan teori difusi inovasi Rogers & Singhal (2003) yang menekankan pentingnya persepsi positif implementor terhadap keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), dan kemampuan diamati (*observability*) dari inovasi yang diimplementasikan. Perangkat desa juga menunjukkan kecenderungan yang positif dengan aktif mengarahkan masyarakat yang datang ke kantor desa untuk menggunakan SiPraja dan menjelaskan bahwa layanan melalui aplikasi lebih efisien, meskipun beberapa perangkat mengakui bahwa mereka tetap memberikan opsi layanan manual bagi masyarakat yang benar-benar kesulitan menggunakan aplikasi dengan harapan secara bertahap dapat mendorong mereka untuk beralih ke sistem digital.

Ketua RT/RW sebagai perpanjangan tangan pemerintah desa di tingkat basis menunjukkan variasi sikap, dimana ketua RT/RW yang lebih muda dan memiliki literasi digital yang baik cenderung lebih aktif mensosialisasikan dan membantu warga menggunakan SiPraja, sementara ketua RT/RW senior yang kurang familiar dengan teknologi cenderung pasif dan lebih fokus pada tugas-tugas administratif tradisional. Variasi sikap ini menunjukkan pentingnya pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan untuk membangun kapasitas dan motivasi seluruh agen pelaksana di berbagai tingkatan.

Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksanaan

Komunikasi dan koordinasi merupakan aspek vital dalam implementasi kebijakan yang melibatkan berbagai aktor. Di Desa Medaeng, koordinasi vertikal antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, Kecamatan Waru, dan Desa Medaeng berjalan cukup efektif, dimana Tim IT Kabupaten secara rutin memberikan pembaruan sistem (update sistem), pemecahan masalah (troubleshooting), dan pelatihan lanjutan kepada operator desa, sementara Kecamatan Waru juga melakukan supervisi dan evaluasi implementasi SiPraja di seluruh desa termasuk Desa Medaeng, yang memastikan bahwa kebijakan di tingkat kabupaten dapat diterjemahkan dengan baik di tingkat implementasi (Fountain, 2004). Komunikasi horizontal antara pemerintah desa dengan ketua RT/RW juga cukup intensif melalui pertemuan bulanan untuk mengevaluasi perkembangan implementasi SiPraja, mengidentifikasi permasalahan, dan merumuskan strategi sosialisasi yang lebih efektif. Aktivitas sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui berbagai cara seperti pemasangan banner, penyebaran brosur, pengumuman melalui pengeras suara masjid, penjelasan dalam forum RT/RW, tutorial penggunaan aplikasi di kantor desa, serta pemanfaatan media sosial seperti grup WhatsApp RT/RW dan Facebook Desa Medaeng, dimana strategi komunikasi multi-kanal ini penting mengingat keberagaman

karakteristik masyarakat dan preferensi mereka dalam menerima informasi (Bertot et al., 2016).

Namun demikian, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian warga yang belum mendapatkan informasi yang memadai tentang SiPraja, dimana beberapa warga menyatakan bahwa mereka baru mengetahui aplikasi SiPraja ketika datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi. Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, yang sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi masyarakat seringkali menjadi tantangan dalam implementasi e-government (Weerakkody et al., 2017).

Lingkungan Sosial, Ekonomi, dan Politik

Faktor lingkungan eksternal memberikan pengaruh signifikan terhadap implementasi SiPraja di Desa Medaeng. Dari aspek sosial, tingkat pendidikan masyarakat Desa Medaeng yang relatif tinggi dengan mayoritas penduduk minimal lulusan SMA menjadi faktor pendukung, dimana penetrasi smartphone di kalangan masyarakat usia produktif juga cukup tinggi mencapai lebih dari 80 persen, yang menciptakan kesiapan sosial yang kondusif untuk adopsi teknologi digital, meskipun masih terdapat kesenjangan digital antara generasi muda dan lansia, serta antara masyarakat berpendidikan tinggi dan rendah, sebagaimana dikemukakan oleh (Nugroho, 2017). Dari aspek ekonomi, sebagian besar masyarakat Desa Medaeng bekerja di sektor perdagangan, industri, dan jasa dengan tingkat ekonomi menengah ke atas yang memungkinkan masyarakat untuk memiliki smartphone dan akses internet yang diperlukan untuk menggunakan SiPraja, meskipun terdapat sebagian kecil masyarakat dari kelompok ekonomi bawah yang masih terkendala akses internet karena keterbatasan finansial untuk membeli kuota, sehingga pemerintah desa menyediakan wifi gratis di kantor desa. Dari aspek infrastruktur, Desa Medaeng memiliki jaringan internet yang cukup stabil dengan cakupan sinyal 4G yang merata di seluruh wilayah desa dan lokasi yang dekat dengan pusat Kota Sidoarjo yang memudahkan koordinasi dengan pemerintah kabupaten dan akses terhadap layanan teknis, dimana ketersediaan infrastruktur teknologi merupakan prasyarat fundamental bagi keberhasilan e-government (Heeks, 2005).

Dari aspek politik, dukungan politik dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terhadap implementasi SiPraja sangat kuat, tercermin dari alokasi anggaran yang memadai, regulasi yang mendukung, dan komitmen untuk terus mengembangkan sistem, sementara di tingkat desa, dukungan politik dari Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) juga sangat positif tanpa terdapat resistensi politik yang signifikan terhadap implementasi SiPraja.

Dukungan politik yang kuat ini merupakan faktor krusial dalam memastikan keberlanjutan implementasi kebijakan (Sabatier & Mazmanian, 1980).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, implementasi kebijakan publik melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Medaeng, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik, tercermin dari tingkat adopsi masyarakat yang mencapai 30,8 persen, pengurangan waktu penyelesaian layanan dari 5-7 hari menjadi 2-3 hari, serta peningkatan kepuasan masyarakat. Analisis berdasarkan enam indikator implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn menunjukkan sebagian besar indikator telah terpenuhi dengan baik, dimana tujuan kebijakan dipahami jelas oleh pelaksana, sumber daya cukup memadai, karakteristik agen pelaksana mendukung inovasi, sikap pelaksana cukup positif, komunikasi dan koordinasi berjalan efektif, serta lingkungan sosial, ekonomi, dan politik kondusif. Faktor pendukung meliputi komitmen kepemimpinan, infrastruktur teknologi memadai, kompetensi operator, dan dukungan politik, sementara faktor penghambat adalah literasi digital yang belum merata terutama pada kelompok lansia, sosialisasi belum menyeluruh, keterbatasan perangkat, dan variasi kapasitas ketua RT/RW.

Rekomendasi yang diajukan meliputi intensifikasi sosialisasi dan edukasi dengan perhatian khusus pada kelompok lansia, peningkatan kapasitas agen pelaksana melalui pelatihan berkelanjutan, penambahan perangkat komputer dan printer, optimalisasi peran ketua RT/RW, pengembangan mekanisme pemantauan (monitoring) dan evaluasi sistematis, penguatan koordinasi dengan pemerintah kabupaten, serta pengembangan program literasi digital berbasis komunitas. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam kajian implementasi kebijakan publik berbasis teknologi informasi menggunakan kerangka analisis Van Meter dan Van Horn, serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan implementasi e-government. Keterbatasan penelitian terletak pada cakupan lokasi yang hanya di satu desa, sehingga penelitian mendatang disarankan melakukan studi komparatif di beberapa desa dengan karakteristik bervariasi serta penelitian longitudinal untuk memperoleh wawasan (insights) lebih mendalam tentang keberlanjutan dan dampak jangka panjang implementasi SiPraja.

DAFTAR REFERENSI

- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). *E-government fundamentals*. IADIS International Conference on ICT, Society and Human Beings.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128.
- Bass, B. M. (2000). The future of leadership in learning organizations. *Journal of Leadership Studies*. <https://doi.org/10.1177/107179190000700302>
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government Information Quarterly*, 33(2), 211–222.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2018). *Doing interviews*. SAGE Publications.
- Chatfield, A. T., & Reddick, C. G. (2017). A longitudinal cross-sector analysis of open data portal service capability: The case of Australian local governments. *Government Information Quarterly*, 34(2), 231–243.
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwimahendrawan, A., & Rohim, R. (2024). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Smart Village. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(4), 5766–5774.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Edwards, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Little, Brown.
- Emerson, R. M., Fretz, R. I., & Shaw, L. L. (2011). *Writing ethnographic fieldnotes*. University of Chicago Press.
- Ferreira, A., & Santos, C. (2025). Digital transformation in public sector: Systematic literature review. In *Enhancing public sector accountability and services through digital innovation* (pp. 265–288).
- Fountain, J. E. (2004). *Building the virtual state: Information technology and institutional change*. Brookings Institution Press.
- Heeks, R. (2005). *Implementing and managing e-government: An international text*. Routledge.
- Hogwood, B. W., & Gunn, L. A. (1984). *Policy analysis for the real world*. Oxford University Press.
- Hughes, O. E. (2012). *Public management and administration*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-1-137-00305-8>

- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Janssen, M., & Van der Voort, H. (2020). Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information Management*, 55, 102180.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation.
- Meiyanti, R., Utomo, B., Sensuse, D. I., & Wahyuni, R. (2018). e-Government challenges in developing countries: A literature review. *2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 1–6.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai inovasi pelayanan publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1–24.
- Nugroho, R. (2017). *Dinamika kebijakan analisis kebijakan publik, manajemen politik kebijakan publik, etika kebijakan publik, kimia kebijakan publik*. Elex Media Komputindo.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2008). Reformasi birokrasi dan good governance: Kasus best practices dari sejumlah daerah di Indonesia. *The 5th International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia*, 1–15.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. B. (1973). *How great expectations in Washington are dashed in Oakland*. University of California Press.
- Rogers, E. M., & Singhal, A. (2003). Empowerment and communication: Lessons learned from organizing for social change. *Annals of the International Communication Association*. <https://doi.org/10.1080/23808985.2003.11679022>
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2014). Diffusion of innovations. In *An integrated approach to communication theory and research* (pp. 432–448). Routledge.
- Rozak, A. R., Rohim, R., & Jatmika, P. P. (2022). Implementasi kebijakan program sistem informasi pelayanan. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 4(2), 102–114.
- Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1980). The implementation of public policy: A framework of analysis. *Policy Studies Journal*, 8(4), 538–560.
- Scholl, H. J. (2015). *E-Government Reference Library (EGRL 10.5)*. University of Washington.

- Scholl, H. J., & Klischewski, R. (2007). E-government integration and interoperability: Framing the research agenda. *International Journal of Public Administration*, 30(8–9), 889–920.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delić, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information & Management*, 53(6), 717–726.
- Sukarman, S., & Rohim, R. (2022). Pengaruh akuntabilitas dan transparansi pemerintah desa terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan infrastruktur. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 4(1), 27–40.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Van Ryzin, G. G. (2011). Outcomes, process, and trust of civil servants. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), 745–760.
- Weerakkody, V., Irani, Z., Kapoor, K., Sivarajah, U., & Dwivedi, Y. K. (2017). Open data and its usability: An empirical view from the citizen's perspective. *Information Systems Frontiers*, 19(2), 285–300.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through websites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.