

## Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo

Catharina Irene Pesica Kristanto<sup>1\*</sup>, Ertien Rining Nawangsari<sup>2</sup>

<sup>1&2</sup>Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

\*Korespondensi: catharinairenek@gmail.com

\*\*\*

### Citation (APA):

Pesica Kristanto, C. I., & Nawangsari, E. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 149–158. <https://doi.org/10.33506/jn.v10i1.3211>

### Email Authors:

catharinairenek@gmail.com  
riniwangsari@gmail.com

Submitted: 18 Februari, 2024

Accepted: 03 Juni, 2024

Published: 30 Juni, 2024

**Copyright (c) 2024** Catharina Irene Pesica Kristanto, Ertien Rining Nawangsari

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



### ABSTRAK

Pemanfaatan e-government telah diamanatkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis *android* dan *website* yaitu SIPRAJA. Layanan ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan mendasar masyarakat Sidoarjo, dengan prosesnya lebih cepat, mudah, murah, dan memuaskan warga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi kebijakan pada SIPRAJA dalam pelayanan publik di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan penelusuran data online. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian, Secara efektivitas, terjadi penurunan penggunaan SIPRAJA dan memiliki kendala teknis seperti kelambatan sistem, kendala pada pendaftaran, dan keterbatasan penggunaan teknologi, yang menyebabkan belum tercapainya efektivitas optimal. Efisiensi pengurusan administrasi kependudukan terlihat berhasil dikarenakan minimnya upaya yang diperlukan dari perangkat desa dan masyarakatnya. Pemerataan dinyatakan telah berhasil yang dikarenakan terjadinya pemerataan akses, pelayanan, biaya dan manfaat. Responsivitas pada penerapan SIPRAJA terlihat berhasil yang dikarenakan memiliki pelayanan yang responsif dengan interaksi positif antara pegawai dengan masyarakat. Ketepatan dinyatakan berhasil namun memerlukan penyesuaian dan perbaikan lebih lanjut.

**Kata kunci:** Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

### ABSTRACT

*The utilization of e-government has been mandated by the Sidoarjo District Government through the introduction of android-based and website-based public service innovations known as SIPRAJA. This service is expected to address the fundamental needs of the Sidoarjo community, providing a faster, easier, more affordable, and satisfying process. This research aims to evaluate the policy of SIPRAJA in public services in Damarsi Village, Buduran Sub-district, Sidoarjo District. The study employs a qualitative descriptive approach, utilizing data collection techniques such as interviews, observations, documentation, and online data tracking. Data analysis involves collecting, condensing, presenting, drawing conclusions, and verifying data. The research findings indicate that in terms of effectiveness, there has been a decrease in SIPRAJA usage due to technical constraints such as system delays, registration issues, and limitations in technology use, preventing optimal effectiveness. Efficiency in population administration management appears successful due to minimal efforts required from village officials and the community. Even distribution is declared successful because there is uniform distribution of access, services, costs, and benefits. Responsiveness in SIPRAJA implementation appears successful due to its responsive service with positive interaction between officials and the community. Accuracy is declared successful but requires further adjustments and improvements.*

**Keywords:** Policy Evaluation, Public Services, Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA)

## PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tugas sebagai penyelenggara layanan publik dimana di dalamnya harus mementingkan kebutuhan masyarakatnya. Kemudian, dalam hal pemerintah yang memiliki tanggung jawab

terhadap pelayanan publik ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Menurut Syafiie, (2016) memaparkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik dapat mengikuti perkembangan informasi dan komunikasi sehingga dapat memberikan solusi atas permasalahan yang berbasis *good governance*. Maka, dalam pelayanan pemerintah, kepuasan masyarakat akan terpenuhi apabila pemerintah memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Permasalahan kelembagaan di Indonesia saat ini seperti permasalahan korupsi, kolusi dan nepotisme menyebabkan kendala dalam pelayanan publik. Tidak terdapat transparansi dan integritas yang baik dari pegawai menyebabkan tujuan yang diharapkan tidak sesuai dengan hasil yang ada (Maryam, 2016) dikutip dari (Musaddad, Faizin Ahzani, et al., 2020). Ketersediaan sumber daya manusia, peraturan, alokasi dana, serta sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan *e-government*.

Sehingga adanya penyelenggaraan *e-government* memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk melakukan inovasi melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi. SPBE ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang jujur, efisien, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta pelayanan publik yang baik dan dapat diandalkan (Pesisirbaratkab.go.id, n.d.).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengamanatkan penggunaan *e-government* melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo. Menurut Peraturan Bupati tersebut, tujuan ditetapkan tata kelola TIK adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dilanjutkan dengan Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 tentang Pelayanan dan Perijinan Desa dan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, Untuk mengatasi tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memperkenalkan inovasi pelayanan publik berbasis *android dan website* melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Aplikasi SIPRAJA telah diresmikan oleh Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sidoarjo pada bulan Februari 2020, mencakup 18 kecamatan dan 353 desa atau kelurahan, termasuk Kelurahan Pucanganom. (Sidoarjo.kab.go.id, 2019).

Layanan yang dapat diurus melalui SIPRAJA memiliki tingkatan tersendiri. Untuk pengurusan tipe A layanan tingkat desa atau kelurahan yaitu pelayanan pengurusan surat kematian, surat keterangan kelahiran, surat keterangan biodata keluarga, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan umum, surat keterangan domisili, dan surat permohonan KUA (surat pengantar KUA). Untuk pengurusan tipe B layanan tingkat desa dan kecamatan yaitu surat permohonan kartu keluarga (KK), surat permohonan KTP, surat permohonan pindah, surat keterangan umum kecamatan, surat keterangan tidak mampu kecamatan, surat ijin keramaian, waris, dan *waarmeking* (pembukuan atas akta). Pada pengurusan tipe C layanan tingkat kecamatan yaitu layanan izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK-I), surat izin usaha mikro kecil (IUMK), dan tanda daftar perusahaan usaha mikro. Sedangkan pelayanan untuk tipe D meliputi kepengurusan ATR/BPN (Badan Pertahanan Nasional), Bank Jatim, BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah), BPJS Ketenagakerjaan, BPPD (Pajak), Dinsos (Dinas Sosial), Disnaker (Dinas

Ketenagarakerjaan), DISPERINDAG (Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah), DPMPSTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), Kantor Imigrasi Kelas 1 Juanda, Kejaksaan Negeri, LHK (Lingkungan Hidup dan Kehutanan), PDAM, PLN, RSUD Sidoarjo, SAMSAT, dan Telkom. (sipraja.sidoarjokab.go.id/, 2023).

Kelebihan dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) adalah kemampuan bagi masyarakat untuk mencetak mandiri surat yang telah ditandatangani secara elektronik oleh camat atau kepala desa/lurah. Selain itu, masyarakat juga dapat secara langsung memantau proses pengurusan surat tersebut. Melalui layanan lacak dokumen dalam SIPRAJA, masyarakat dapat memonitor posisi surat yang mereka ajukan melalui ponsel mereka. Apabila surat tersebut telah ditandatangani secara elektronik oleh camat atau kepala desa/lurah, maka pemohon akan menerima pemberitahuan melalui pesan elektronik SIPRAJA dan *email* SIPRAJA. Setelah itu, pemohon dapat mencetak surat tersebut sendiri di rumah. (Yulianti, Soesiantoro, and Putri 2022).

Inovasi aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) ini masuk *Top 30* Inovasi di Indonesia. Lebih jauh lagi inovasi tersebut dijadikan bahan percontohan di Kabupaten/kota di Jawa Timur. Tentu saja hal ini menjadi pencapaian bagi Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan inovasi pelayanan publik (Sidoarjokab.go.id, 2021). Akan tetapi, masih banyaknya masalah pada akses program tersebut berakibat pada mempersulit masyarakat untuk segera mendapatkan pelayanan pembuatan surat yang ingin diurus. Masih terdapat kurangnya sosialisasi yang dilakukan menyebabkan masyarakat tidak mengetahui aplikasi tersebut.

Berdasarkan data di atas masih adanya permasalahan pada pelayanan SIPRAJA. Khususnya di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran. Peneliti menemukan bahwa masih banyak orang yang tidak tahu dan kesulitan dalam mengakses aplikasi ini. Karena kebanyakan yang mengeluh yaitu pada kalangan dewasa dan orang tua menjadikan banyak protes kepada perangkat desa. Hal ini merupakan tantangan dalam inovasi pelayanan publik karena masyarakat yang terbiasa melakukan pelayanan secara *offline* saat ini masyarakat dituntut untuk bisa menggunakan secara *online*.

Permasalahan yang muncul selama pelaksanaan SIPRAJA untuk membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan berkaitan dengan sistem yang lambat, ditambah lagi dengan menunggu proses *approve*. Seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dibutuhkan cepat yang diperuntukkan orang sakit jika dibuatkan melalui SIPRAJA akan membuang waktu yang cukup lama, karena SKTM unruk orang sakit diperlukan secepatnya. Permasalahan ini disampaikan oleh Bapak Ali selaku Kepala Urusan TU & Umum (Pengelola SIPRAJA di Desa Damarsi). Aplikasi yang seharusnya memudahkan tapi pada kenyataannya masih bermasalah dalam hal perizinan administrasi. Masalah seperti ini tentu saja memberatkan bagi warga di Desa Damarsi.

Sehingga dengan adanya aplikasi ini masih lebih ringkas penggunaan pelayanan secara konvensional. Hal tersebut menarik perhatian peneliti untuk mengetahui bagaimana evaluasi dari pelayanan SIPRAJA, evaluasi dapat dilihat dari kemampuan efektifitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), perataan (*equity*), responsivitas (*responsiviness*), dan ketepatan (*appropriateness*) William N. Dunn (2003) dikutip (Nugroho, 2018).

Penelitian ini menarik untuk dibahas karena kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat mencerminkan penilaian dan pandangan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017. Namun, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan adanya kekurangan dalam sistem pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga penulis mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu "Evaluasi Kebijakan Pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam Pelayanan Publik di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo".

## **METODE**

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, menganalisis dan mendeskripsikan rinci tentang evaluasi kebijakan pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam pelayanan publik di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Fokus pada penelitian ini yaitu evaluasi kebijakan pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam Pelayanan Publik di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh William N. Dunn (2003) terdapat 6 fokus kriteria evaluasi yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Sumber data merupakan subjek dari mana data tersebut diperoleh dan didapatkan. Menurut (Sugiyono, 2018) menjelaskan sumber data yang diperoleh dapat diperoleh dari berbagai cara dan sumber. Jenis data dan sumber data yang penulis gunakan adalah data primer dan data sekunder. Sumber data utama penelitian ini adalah hasil wawancara terhadap 4 (empat) informan yaitu Kepala Desa Damarsi, Operator SIPRAJA Desa Damarsi, dan 2 masyarakat pengguna SIPRAJA. Data yang dimasukkan di dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan penelusuran data online. Menurut Miles dan Huberman dikutip oleh (Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa di dalam analisis data memiliki 4 (empat) aliran (*flow*) aktivitas yang terjadi bersama-sama yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Evaluasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan suatu program ataupun kebijakan yang telah diimplementasikan. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut mencapai tujuan awalnya. Untuk menilai tingkat keberhasilan pelaksanaan SIPRAJA, peneliti melakukan penelitian dengan menerapkan teori evaluasi William N. Dunn (2003) dikutip (Nugroho, 2018) yang terdapat 6 (enam) kriteria sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

### **Efektivitas**

Efektivitas suatu kebijakan terkait erat dengan hasil dari penerapan SIPRAJA apakah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dapat dilihat melalui kesesuaian konsep dengan realitas di lapangan, sehingga memungkinkan SIPRAJA untuk berfungsi dengan baik. Menurut William N. Dunn, (2018) efektivitas berkaitan dengan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai. Efektivitas dalam penelitian ini dilihat dari dua kajian yaitu sejauh mana tujuan

kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) tercapai dan pencapaian hasil yang diinginkan melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Berdasarkan hasil penelitian, yaitu penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi belum efektif. Hal ini tergambar dari penurunan penggunaan SIPRAJA dalam pengurusan administrasi kependudukan, Meskipun tujuannya adalah memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan tanpa harus mendatangi kantor Desa Damarsi, namun masih terdapat kendala yang mempengaruhi penggunaan aplikasi ini. Kendala tersebut yakni mengenai teknis seperti kelambatan sistem, kendala pendaftaran masyarakat sebagai pengguna baru, juga keterbatasan penggunaan teknologi pada masyarakat, ini menjadi bukti dari belum efektifnya aplikasi ini. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Novi sebagai pengguna Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), sebagai berikut:

“SIPRAJA ini membantu sekali sebetule mbak, adanya SIPRAJA ini juga memungkinkan seluruh masyarakat Desa Damarsi dimudahkan dalam menggunakan aplikasi ini. Ngurus-ngurus administrasi juga bisa mudah toh mbak. Tapi mbak, pengalaman saya beberapa kali loading lama gitu mbak, seperti ini mbak loadingnya (menunjukkan gambar loading) waktu itu saya screenshot buat bukti ke kantor Desa kalau saya tidak bisa mengakses SIPRAJA karna sisteme itu mbak. Wes pokok e setelah tau loading lama itu saya ke kantor Desa Damarsi karna saya nggak tau harus gimana lagi.” (Hasil Wawancara 27 Oktober 2023). Meskipun demikian masyarakat masih melihat SIPRAJA sebagai alat bantu yang membantu dalam proses administrasi kependudukannya.

Untuk lebih mengetahui apakah SIPRAJA telah berjalan efektif atau sebaliknya, peneliti juga mengumpulkan data sekunder berupa data jumlah penggunaan SIPRAJA yang telah melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui SIPRAJA mulai tahun 2021 hingga 2023 (s.d 11-11-2023) di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut:

**Tabel: I Jumlah Penggunaan SIPRAJA Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan**

No.	Tahun	Total
1.	2021	395
2.	2022	121
3.	2023 (11-11-2023)	145

Sumber: Kantor Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo (Oktober, 2023)

Dari tabel I. diatas dapat diketahui jumlah penggunaan SIPRAJA dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Damarsi selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Terlihat pada tahun 2021, terdapat jumlah penggunaan SIPRAJA sebanyak 395, yang menunjukkan tingkat penggunaan yang relatif tinggi. Namun, terjadi penurunan signifikan pada tahun 2022, di mana jumlah penggunaan menurun drastis menjadi 121. Terdapat sedikit peningkatan pada tahun 2023, dengan jumlah penggunaan SIPRAJA menjadi 145. Jumlah penggunaan SIPRAJA dari tahun 2021, 2022, dan 2023 dapat disimpulkan bahwa penerapan SIPRAJA belum berjalan secara efektif yang dikarenakan penurunan minat masyarakat dalam menggunakan SIPRAJA tersebut.

## Efisiensi

Menurut William N. Dunn, (2018) berkenaan dengan seberapa usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Efisiensi dalam penelitian ini dapat dilihat dari dua kajian yaitu upaya yang dilakukan oleh implementor dalam mensukseskan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dan strategi yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA).

Berdasarkan hasil penelitian, yaitu penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) telah berjalan efisien. Upaya dilakukan untuk kesuksesan aplikasi dan strategi yang diterapkan dalam mencapai hasil yang diinginkan menunjukkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi kependudukan desa. Hal ini tercermin dari minimnya upaya yang diperlukan dari perangkat, serta kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan tanpa mendatangi langsung kantor desa. Efisiensi tersebut dapat diamati dari penggunaan waktu yang lebih efektif, di mana masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu yang banyak untuk urusan administrasi kependudukan. Efisiensi tersebut juga terlihat pada pengurangan beban kerja perangkat desa yang tidak membutuhkan banyak pengumpulan dokumen fisik serta tidak membutuhkan pengelolaan dokumen secara manual karena seluruh dokumen telah otomatis masuk dalam sistem.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Miftahul Anwaruddin selaku Lurah di Desa Damarsi, sebagai berikut:

“Aplikasi SIPRAJA sudah menunjukkan efisiensi dalam hal waktu. Seperti dulu, proses administrasi manual tanpa SIPRAJA akan memakan waktu yang banyak mbak. Dengan SIPRAJA, masyarakat dapat mengurus sendiri suratnya secara online dan di rumah masing-masing, ini juga menghemat waktu mereka, dan mengurangi kepadatan di kantor desa”. (Hasil Wawancara 27 Oktober 2023)

### **Kecukupan**

Menurut William N. Dunn, (2018) kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah. Kecukupan dalam penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) memiliki kaitan sejauh mana pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah. Kecukupan dalam penelitian ini dapat dilihat dari tiga kajian, yaitu akses atau menu yang ada dalam aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), selain itu pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), dan Fasilitas yang diberikan dalam pelayanan SIPRAJA.

Berdasarkan hasil penelitian, yaitu penerapan SIPRAJA telah cukup memecahkan permasalahan mengenai kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan masyarakat. SIPRAJA menyediakan beragam menu dan kemudahan akses bagi masyarakat. Adanya keberagaman tipe layanan memberikan pilihan yang sesuai dengan kebutuhan individu, meningkatkan fleksibilitas pengguna. Penerapan SIPRAJA telah mencapai hasil yang diinginkan dengan peningkatan efisiensi dalam pengurusan administrasi kependudukan, juga mencukupi kebutuhan administrasi masyarakat dengan penghematan waktu dan tenaga dalam mengurus administrasi dari rumah melalui aplikasi SIPRAJA. Hal ini juga diperjelas oleh Bapak Ali selaku Kepala Urusan TU & Umum (Pengelola SIPRAJA di Desa Damarsi), sebagai berikut:

“SIPRAJA ini mbak dia ada tingkatannya ada tipe A, tipe B, tipe C dan tipe D. masyarakat bisa akses menu-menu di aplikasi itu mbak. Nanti setelah log-in ke aplikasi, masyarakat bisa memilih kira-kira layanan administrasi mana yang bisa mereka pilih sesuai sama kebutuhannya mbak”. (Hasil Wawancara 27 Oktober 2023) Ketersediaan fasilitas, seperti bantuan fisik dari perangkat desa yang menunjukkan dukungan terhadap penggunaan SIPRAJA. Hal ini dapat membantu dalam meminimalkan kendala atau kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat.

### **Pemerataan**

Sasaran dari kajian fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah manfaat biaya didistribusikan secara merata di antara kelompok yang berbeda dalam aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi. Menurut William N. Dunn, (2018) pemerataan berhubungan dengan manfaat yang diberikan terdistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda. Hal ini untuk memastikan bahwa setiap individu atau kelompok masyarakat memiliki kesempatan secara merata atau memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses sumber daya, layanan dan peluang yang dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan dan kemajuan. Pada penelitian ini pemerataan dapat dilihat dari tiga kajian yaitu Akses aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) kepada masyarakat di Desa Damarsi, selanjutnya Pelayanan pegawai tidak membedakan status sosial masyarakat, serta biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian, yaitu penerapan SIPRAJA di Desa Damarsi telah memperlihatkan usaha nyata dalam mencapai pemerataan akses, pelayanan tanpa perbedaan status, dan distribusi biaya serta manfaat yang merata bagi masyarakat. Pernyataan masyarakat yang menunjukkan program ini berhasil menciptakan lingkungan pelayanan publik yang adil. Sehingga keberhasilan pemerataan ini mendukung pencapaian SIPRAJA dengan menciptakan lingkungan pelayanan publik yang adil, setara dan merata. Hal ini dipertegas kembali oleh Bapak Miftahul Anwaruddin selaku Lurah di Desa Damarsi, sebagai berikut:

“Langkah penting supaya akses aplikasi ini dengan memberikan sosialisasi dan memberikan panduan kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi ini. Dengan ini kami berupaya memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, baik yang sudah terbiasa dengan teknologi maupun yang masih belum terbiasa memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses SIPRAJA”. (Hasil Wawancara 27 Oktober 2023)

### **Responsivitas**

Menurut William N. Dunn, (2018) responsivitas mengacu pada hasil layanan yang memuaskan kebutuhan, prefensi, atau nilai kelompok tertentu. Responsivitas dapat dilihat dari adanya tanggapan sasaran kebijakan atas penerapan suatu kebijakan. kepuasan masyarakat dengan layanan yang diberikan, baik dalam memenuhi kebutuhan administrasi maupun dalam interaksi dengan perangkat desa. Selain itu, tersedia sarana dan prasarana yang mendukung penggunaan SIPRAJA oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam mengurus administrasinya, penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi menunjukkan responsivitas yang baik terhadap kebutuhan masyarakat.



Berdasarkan hasil penelitian, yaitu penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) telah memuaskan kebutuhan administratif masyarakat. Hal ini juga dikarenakan interaksi baik antara pegawai dan masyarakat, dengan pegawai memberikan panduan dan solusi dengan sabar terhadap masalah teknis yang mungkin dihadapi oleh pengguna SIPRAJA. selanjutnya, dikarenakan fasilitas dan bantuan teknis yang disediakan di kantor desa juga dianggap mendukung kenyamanan masyarakat dalam menggunakan SIPRAJA. Bantuan *link* khusus untuk masyarakat yang memiliki akun SIPRAJA menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan aksesibilitas, sehingga lebih banyak orang dapat memanfaatkan layanan tersebut. Meskipun terdapat beberapa kendala yang disadari, langkah-langkah yang diambil oleh perangkat desa telah menciptakan lingkungan layanan yang responsif. Ditambahkan kembali oleh Ibu Dwiky sebagai pengguna Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), sebagai berikut:

“Saya sangat nyaman dengan semua pelayanan yang diberikan. Ketelitian dalam permasalahannya yang ada itu mbak sangat memberikan solusi. Kesabaran dari kendala-kendala yang ada, membantu memahami penguasaan aplikasi. Saya kira juga dengan adanya masukan-masukan sudah bisa menjadi nilai baik untuk membangun tingkatan layanan dan perkembangan aplikasi kedepannya”. (Hasil Wawancara 27 Oktober 2023). Hal ini membuktikan bahwa SIPRAJA berhasil memenuhi kebutuhan dan kenyamanan masyarakat dalam pengurusan administrasinya.

### **Ketepatan**

Menurut William N. Dunn, (2018) ketepatan berhubungan dengan hasil atau tujuan yang diinginkan benar-benar berguna. Ketepatan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan tujuan dengan hasil yang diperoleh dari pelaksanaan program adalah indikator keberhasilan program tersebut. Ketepatan dalam penelitian ini memiliki 4 kajian yaitu ketepatan dalam pelayanan aplikasi SIPRAJA, kesesuaian prosedur dalam aplikasi SIPRAJA, pelayanan publik melalui SIPRAJA bermanfaat, bernilai, dan berguna bagi masyarakat di Desa Damarsi, dan terakhir yaitu kendala dalam pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian terkait penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi ini sudah tepat, namun masih memerlukan penyesuaian dan perbaikan. Secara keseluruhan aplikasi ini telah memberikan pelayanan yang tepat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Proses pengurusan administrasi melalui SIPRAJA dianggap sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Prosedur-prosedur yang ada di dalam aplikasi dinilai mudah diikuti, memberikan panduan yang jelas, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penerapan SIPRAJA di Desa Damarsi dinilai membawa perubahan positif dalam pelayanan publik. Aplikasi ini memiliki proses otomatis dalam pengurusan dokumennya, juga memberikan layanan yang lebih cepat, dan dianggap bernilai serta bermanfaat bagi masyarakat. Meskipun demikian, terdapat kendala seperti sebagian masyarakat, khususnya yang masih kurang terbiasa dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam mengadaptasi pengurusan administrasi secara *online*. Hal ini juga dikatakan kembali oleh Ibu Dwiky sebagai pengguna Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), sebagai berikut:

“Bener mbak, aplikasi ini bermanfaat sekali. Sebelumnya kadang ada kesalahan dalam data atau dokumen yang tidak dilengkapi, tapi sekarang ada SIPRAJA lihat langsung syarat apa saja yang harus dipenuhi dan membuat pengurusan tidak terhambat”. (Hasil Wawancara 27 Oktober 2023). Maka,



Peningkatan pemahaman dan sosialisasi terus diperlakukan untuk memastikan partisipasi maksimal dari seluruh lapisan masyarakat.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti uraikan diatas mengenai evaluasi kebijakan pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam pelayanan publik di Desa Damarsi Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, yang diukur berdasarkan enam kriteria evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi, Secara efektivitas, terjadi penurunan penggunaan SIPRAJA dan memiliki kendala teknis seperti kelambatan sistem, kendala pada pendaftaran, dan keterbatasan penggunaan teknologi, yang menyebabkan belum tercapainya efektivitas optimal. Meski demikian, efisiensi pengurusan administrasi kependudukan terlihat berhasil dikarenakan minimnya upaya yang diperlukan dari perangkat desa dan masyarakatnya, seperti proses pengurusan administrasi lebih efisien, menghemat waktu, dan tenaga. Selanjutnya pada pemerataan dinyatakan telah berhasil yang dikarenakan terjadinya pemerataan akses, pelayanan, biaya dan manfaat seperti memiliki panduan teknologi yang mudah dimengerti, dan pelayanan yang adil tanpa membedakan status sosial masyarakat. Responsivitas pada penerapan SIPRAJA terlihat berhasil yang dikarenakan memiliki pelayanan yang responsif dengan interaksi positif antara pegawai dengan masyarakat. Seperti, solusi terhadap masalah teknis, panduan yang diberikan jelas, dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Terakhir, ketepatan dinyatakan berhasil namun memerlukan penyesuaian dan perbaikan lebih lanjut yang dikarenakan aplikasi SIPRAJA telah memberikan pelayanan administrasi yang tepat dan sesuai dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat dengan prosedur mudah diikuti namun masih memerlukan penyesuaian yang dikarenakan adaptasi masyarakat terhadap teknologi yang masih perlu ditingkatkan.

Saran penelitian adalah terkait kendala yang dialami oleh masyarakat pengguna SIPRAJA, dan perangkat di Desa Damarsi perlu melakukan *maintanance* dan pengembangan sistem SIPRAJA, selain itu, Perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat di Desa Damarsi mengenai pengenalan SIPRAJA dan cara penggunaannya dengan mengadakan pertemuan terutama kepada masyarakat yang memang belum beradaptasi pada kemajuan teknologi untuk memotivasi partisipasi masyarakat di Desa Damarsi. hal ini juga dapat didukung dengan pembuatan tutorial melalui video yang dapat dilihat secara langsung dengan mudah dipahami oleh masyarakat. Saran lain yakni masyarakat pengguna Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi, diharapkan dapat mempelajari dan memahami penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dengan membaca cara menggunakan aplikasi tersebut yang tertera pada papan informasi, serta memanfaatkan semua menu layanan yang disediakan oleh SIPRAJA sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Dunn, W. (2018). *Public Policy Analysis* (6th ed.). Routledge.

Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menuju Smart City Di Kabupaten Sidoarjo., (2018).

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, (2018).

Pesisirbaratkab.go.id. (n.d.). *Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. <https://pesisirbaratkab.go.id/spbe/tentang>, diakses 22 Oktober 2023.

Sidoarjokab.go.id. (2019). Bupati Sidoarjo Launching “SIPRAJA” Layanan Online Android Tingkat Kecamatan dan Desa/Kelurahan. Sidoarjokab.Go.Id. diakses 11 Agustus 2022.

Sidoarjokab.go.id. (2021). Masuk Top 30, Inovasi SiPraja Sidoarjo Bakal Direplikasi ke Seluruh Jatim. Sidoarjokab.Go.Id.<https://www.sidoarjokab.go.id/masuk-top-30-inovasi-sipraja-sidoarjo-bakal-direplikasi-ke-seluruh-jatim>. Diakses 11 Agustus 2022.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.

Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 tentang Pelayanan dan Perijinan Desa serta Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, (2020).

Syafiie, I. K. (2016). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* (10th ed.). PT Bumi Aksara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).

Yulianti, T., Soesiantoro, A., & Putri, S. S. (2022). Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur. Seminar Nasional 2022 “Transformasi Digital Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi,” 1. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/download/1076/537/1821>

## **PROFIL SINGKAT**

Penulis lahir di Mojokerto, 11 April 2000. Saat ini penulis sedang menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Saya mengikuti beberapa organisasi di Kampus juga menjadi salah satu wakil ketua dalam organisasi keagamaan, dan beberapa kegiatan kepanitiaan yang diadakan, karena saya senang berpartisipasi aktif dalam seluruh kegiatan apapun dan pekerjaan apapun yang membuat saya memiliki pengalaman baru dan dapat mengembangkan keterampilan kepemimpinan saya, kerjasama tim dan kemampuan komunikasi. Selain pengalaman organisasi, saya memiliki pengalaman magang dan pengalaman pekerjaan sesuai dengan yang saya peroleh di bangku kuliah, maupun yang tidak sesuai yang mengharuskan saya mengembangkan kemampuan saya dengan adaptasi diri dalam hal baru.