

Evaluasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Grabagan

¹Meisy Deva Susanti, ²Hendra Sukmana

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Korespondensi : meisyydvssusantii@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian guna mengkaji Evaluasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Grabagan. Penelitian ini berbasis deskriptif kualitatif jenis data yang diperoleh mencakup data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi lapangan. Teknik analisis mengacu Miles dan Huberman (1984), yakni pengumpulan, reduksi, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Evaluasi Program Sistem Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Grabagan dinilai berhasil mengoptimalkan teknologi guna efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pertama, efektivitas program ini telah memenuhi target pemerintah desa dengan memberikan kecepatan dan kemudahan dalam layanan pengelolaan administrasi kependudukan. Kedua, efisiensi program SIPRAJA memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan proses pelayanan yang efisien. Tanpa perlu antrian, masyarakat dapat menyelesaikan urusan administrasi dengan cepat dan tanpa dipungut biaya. Ketiga, kecukupan SIPRAJA menawarkan layanan yang praktis dengan menyediakan berbagai macam fitur tipe layanan yang sudah dirancang khusus guna dapat memenuhi ragam kebutuhan masyarakat. Keempat, responsivitas program SIPRAJA telah berhasil memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi yang mudah dan cepat, terutama dengan dukungan dari peran aktif pemerintah desa dalam membimbing warga dalam penggunaan layanan SIPRAJA.

Kata kunci : Evaluasi, SIPRAJA, Pelayanan Publik.

Abstract

The aim of the research is to examine the Evaluation of the Sidoarjo People's Service System Program (SIPRAJA) in Grabagan Village. This research is based on qualitative descriptive data. The types of data obtained include primary and secondary data. Data collection techniques through interviews, observation and field documentation studies. The analysis technique refers to Miles and Huberman (1984), namely collecting, reducing, presenting data and drawing conclusions. The research results show that the Evaluation of the Sidoarjo People's System Program (SIPRAJA) in Grabagan Village was considered successful in optimizing technology for efficiency and effectiveness of services. First, the effectiveness of this program has met the village government's target by providing speed and convenience in population administration services. Second, the efficiency of the SIPRAJA program provides convenience for the community with an efficient service process. Without the need to queue, people can complete administrative matters quickly and without charge. Third, SIPRAJA's ability to offer practical services by providing various types of service features that have been specifically designed to meet the various needs of the community. Fourth, the responsiveness of the SIPRAJA program has succeeded in fulfilling and satisfying the community's need for easy and fast administrative services, especially with the support of the active role of the village government in guiding residents in using SIPRAJA services.

Keyword: Evaluation, SIPRAJA, Public Services.

1. PENDAHULUAN

Pada era modern ini, Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah banyak aspek masyarakat secara signifikan, termasuk birokrasi dan struktur pemerintahan. Salah satu tindakan strategis yang dilakukan pemerintah di seluruh dunia untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan keterbukaan

pelayanan publik adalah digitalisasi birokrasi. Salah satu faktor yang sangat menentukan arah keberhasilan penyelenggaraan negara adalah birokrasi pemerintahan. Kemajuan teknologi yang pesat, khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi, serta meningkatnya daya saing global telah membuat masyarakat semakin peka terhadap efisiensi birokrasi pemerintah dan sibuk meningkatkan taraf hidup. Baik atau buruk kinerja birokrasi pemerintah akan sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahnya (Wastuhana & Werdiningsih, 2021). Tata kelola pemerintahan menjadi salah satu kajian menarik dalam perkembangan saat ini. Peralihan kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah dan kemudian kembali ke tingkat desa memberikan tantangan sekaligus peluang bagi para birokrat untuk memberikan pelayanan masyarakat yang responsif. Untuk mengatasi persoalan-persoalan yang ada saat ini, negara ini memerlukan pemahaman mengenai tata kelola pemerintahan yang tepat dan ideal. Sebagai birokrasi utama lingkungan, kecamatan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat (Tamrin, et al., 2022). Birokrasi digital mengacu pada penggunaan teknologi digital untuk mendukung dan mengoptimalkan proses administrasi pemerintahan, dengan tujuan utama yakni pelayanan optimal. Untuk mencapai tujuan ini, implementasi birokrasi digital telah menjadi hal yang sangat krusial lantaran teknologi tidak hanya diperuntukkan guna meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi, tetapi juga memungkinkan keaktifan partisipasi masyarakat saat pengambilan keputusan. Dengan memanfaatkan platform digital, pemerintah dapat menjangkau warganya secara lebih luas dan cepat, serta memberikan akses informasi yang transparan dan akuntabel. Transformasi menuju birokrasi digital tidak hanya mencakup penerapan teknologi baru, tetapi juga perubahan dalam budaya kerja, struktur organisasi, dan proses operasional di dalam instansi pemerintah. Dengan memanfaatkan teknologi seperti sistem informasi manajemen, layanan berbasis web, dan aplikasi *mobile*, pemerintah dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, instansi pemerintah diharuskan melakukan penataan internal agar dapat menjalankan pemerintahan dengan kinerja yang lebih efektif dan efisien. Salah satu indikator kinerja optimal adalah pelayanan pemerintahan lebih cepat, baik secara internal maupun eksternal kepada masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan harapan baru bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi ini, mampu membangun *e-Government*, sebuah sistem yang menghubungkan masyarakat dan pemerintah. Jenis sistem baru yang disebut *e-Government* dapat membantu pemerintah dalam pelayanan publik *online* dan keterbukaan informasi. Pemerintah Republik Indonesia berinisiatif mengembangkan kebijakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk membangun pemerintahan elektronik yang terintegrasi mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga pemerintah pusat guna menjawab tantangan era globalisasi saat ini. Tujuannya agar seluruh instansi baik pusat maupun daerah dapat bekerja sama memanfaatkan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang sedang dibangun (Rahayu, Juwono, & Rahmayanti, 2020). Di Indonesia, digitalisasi pelayanan publik telah menjadi agenda optimalisasi mutu kualitas aksesibilitas, efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan kebutuhan bagi masyarakat. Terbentuknya transformasi digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk dapat mengatasi berbagai tantangan pada tatanan birokrasi tradisional, seperti; prosedur yang lambat, kurangnya transparansi dan akuntabel, ketidakmerataan akses layanan, resisten terhadap perubahan, kurangnya integritas, dan minimnya dedikasi. Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik di Indonesia telah meliputi berbagai inisiatif, selayaknya pada contoh pelayanan terpadu berbasis online, aplikasi *mobile* untuk layanan publik, sistem informasi manajemen yang terintegrasi, dan *electronic government*. Realita lapangan menunjukkan bahwa, pemerintah Indonesia terus mendorong perubahan menuju digitalisasi dalam menyediakan layanan publik dengan maksud guna efektivitas, efisiensi, dan keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hal ini terbukti, dari berbagai kemajuan signifikan kurun waktu terakhir dengan pemerintah berhasil meluncurkan ragam platform digital seperti, Plavon Dukcapil bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat terlaksananya proses

administrasi dalam pengelolaan dokumen kependudukan, JKN Mobile memudahkan akses dan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengurus kepesertaan dan mendapatkan pelayanan kesehatan, DJP Online untuk pelaporan pajak, PPID Online untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi publik secara lengkap, dan SiPintar untuk pengaduan pelayanan publik yang berguna bagi peningkatan kualitas hidup.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan landasan hukum bagi penciptaan dan pelaksanaan sistem pelayanan publik yang lebih kontemporer dan mudah beradaptasi. Menurut undang-undang berikut, pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk atas produk, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan batasan peraturan perundang-undangan. Hal ini, menekankan betapa pentingnya penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan layanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Tata kelola administrasi pemerintah melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) agar meraih *good governance*. Dasar SPBE yakni PP No 95 Tahun 2018. SPBE dalam Peraturan Presiden ini adalah penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna SPBE. Pemerintahan elektronik adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan penggunaan teknologi oleh pemerintah. Salah satu inovasi strategi komunikasi yang akan membantu peran pemerintah adalah *e-Government*. Dalam pengembangannya *e-government* memiliki dampak yang bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat, diantaranya: kemudahan akses dalam melakukan pelayanan menggunakan sistem digital tanpa harus pergi ke kantor pemerintahan dan kemudahan dalam mencari informasi yang sudah disediakan melalui media pemerintah sehingga masyarakat dalam mencari informasi cukup lewat smartphone (Rochman & Choiriyah, 2024). Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengeluarkan instruksi tertulis mengenai penggunaan *e-government* melalui Perbup No. 46 Tahun 2018 terkait Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju Smart City. Aturan ini bertujuan untuk memperkuat efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan TIK. Program SIPRAJA yang bertujuan untuk mengoptimalkan layanan online untuk mengurangi kerumunan dan memberikan layanan publik yang bermanfaat dan bermanfaat bagi masyarakat Sidoarjo, khususnya di masa pandemi COVID-19.

Keberhasilan layanan publik berbasis digital seperti yang diwujudkan melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Informasi Pelayanan Rakyat Sidoarjo) berdampak signifikan pada masyarakat. Dengan SiPraja, berbagai urusan administrasi kependudukan yang sebelumnya memerlukan waktu dan tenaga yang cukup besar kini dapat terselesaikan dengan cara cepat dan efisien. Masyarakat tidak lagi perlu mengantri panjang di kantor pemerintah, karena hampir keseluruhan layanan kependudukan dapat diakses secara online. SIPRAJA menjadi bukti *konkret* bagaimana teknologi digital berguna bagi masyarakat, tidak hanya dengan meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan, tetapi juga dengan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterlibatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga serta memajukan daerah. SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) merupakan aplikasi Android dan online yang menawarkan beragam layanan perizinan, nonperizinan, dan administrasi kependudukan dalam satu platform. Tujuan dari program ini adalah untuk memudahkan administrasi kependudukan secara online dan pengelolaan berbagai surat bagi warga Sidoarjo. Format file layanan aplikasi SIPRAJA semuanya telah dimodifikasi untuk mematuhi undang-undang dokumen layanan terkait. Melalui aplikasi mobile SIPRAJA di Google Play Store atau website <http://www.sipraja.sidoarjokab.go.id>, masyarakat umum dapat mengakses aplikasi SIPRAJA kapan saja dan dari lokasi mana saja. Aplikasi ini merupakan layanan digital yang mudah digunakan, murah, dan ramah lingkungan tanpa memerlukan interaksi tatap muka. Tata kelola pemerintahan yang baik diharapkan dapat tercapai dengan berdirinya SIPRAJA atau "*electronic government, good government, and clean government*".

Tabel 1. Rekapitulasi Layanan Tipe A SIPRAJA

No.	Jenis Layanan	Pengguna Layanan		
		2021	2022	2023
1	SK Domisili Luar	1	0	0
2	SK Domisili Usaha	103	1	7
3	SK Keterangan Umum	2	0	0
4	SK Tidak Mampu	6	0	1
5	Surat Kelahiran	83	4	0
6	Surat Kematian	109	10	1
7	Surat Pengantar KUA	0	0	0
8	Surat Pengantar KUA Luar	0	0	0
9	Surat Permohonan Biodata	0	0	0

Sumber: Diolah dari Pemerintahan Desa Grabagan (2024)

Tabel 2. Rekapitulasi Layanan Tipe B SIPRAJA

No.	Jenis Layanan	Pengguna Layanan		
		2021	2022	2023
1	Ijin Keramaian	0	0	1
2	Permohonan KTP	0	0	0
3	SK Umum Kecamatan	0	0	0
4	SKTM Kecamatan	0	23	27
5	Surat Permohonan KK	193	0	0
6	Surat Permohonan Pindah	52	0	0
7	Waarkeming	0	0	0
8	Waris	0	0	0

Sumber: Diolah dari Pemerintahan Desa Grabagan (2024)

Pada tahun 2017, di kantor Kec. Tulangan menggagas aplikasi yang bernama Cepet Mule. Aplikasi ini ditujukan untuk mempermudah pengurusan administrasi bagi warga yang tinggal di luar kota atau luar negeri. Dengan adanya aplikasi Cepet Mule, warga tidak perlu datang langsung ke kantor kecamatan dan bisa mengakses layanan ini dengan menginstal aplikasi Cepet Mule atau mengunjungi website <https://cepatmule.kecamatan.tulangan.net> di komputer atau smartphone untuk menikmati layanan yang tersedia. di <https://appsgeyser.io/5397369/CEPETMULE>, setiap desa mempunyai operator khusus untuk menangani layanan Cepet Mule ini, masyarakat juga dapat meminta bantuan ke kantor setempat ketika mereka membutuhkannya dengan login dan memasukkan aplikasi. Hasilnya, layanan tersedia di mana saja, kapan saja. Selain itu, pengguna dapat mengakses layanan tersebut secara mandiri, sehingga mempermudah mereka dalam mengurus berbagai keperluan administratif kependudukan seperti KK, KTP, dan Pindah Kependudukan. Program ini berjalan selama sekitar dua tahun, hingga akhirnya pada tahun 2018 tercipta aplikasi baru bernama SIPRAJA yang melanjutkan inovasi pelayanan administrasi tersebut.

Tepat di awal tahun 2018, SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) mulai diperkenalkan dan digunakan untuk menyediakan layanan yang mudah, cepat, responsif, tepat waktu, dan memuaskan bagi pengguna layanan publik. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan tabel 1 dan 2 pada tahun 2021, penggunaan SIPRAJA di Desa Grabagan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo telah mencapai

puncaknya dengan banyaknya masyarakat yang memanfaatkan sistem ini untuk berbagai kebutuhan administrasi. Data menunjukkan bahwa jumlah pengguna layanan Tipe A dan Tipe B SIPRAJA sangat tinggi pada tahun ini. Misalnya, untuk layanan Tipe A, terdapat 103 pengguna untuk SK Domisili Usaha dan 109 pengguna untuk Surat Kematian. Begitu juga dengan layanan Tipe B, di mana ada 193 pengguna untuk Surat Permohonan KK dan 52 pengguna untuk Surat Permohonan Pindah.

Namun, terjadi penurunan yang signifikan dalam penggunaan SIPRAJA selama tiga tahun terakhir (2022-2023). Salah satu alasan utama penurunan ini adalah banyaknya masyarakat yang kurang mampu menggunakan aplikasi SIPRAJA dengan baik. Keterbatasan dalam memahami teknologi dan akses internet menjadi kendala utama bagi sebagian masyarakat, terutama di daerah pedesaan. Sebagai respons terhadap situasi ini, para pegawai administrasi pelayanan di Desa Grabagan mengambil langkah proaktif dengan turun tangan guna membantu pendataan secara offline melalui format desa. Para pegawai layanan desa atau Operator desa telah mampu memastikan bahwa masyarakat tetap mendapatkan layanan yang diperlukan meskipun tidak menggunakan aplikasi SIPRAJA. Misalnya, pada tahun 2023, hanya ada 1 pengguna untuk SK Domisili Usaha dan Surat Kematian di layanan Tipe A, serta 27 pengguna untuk SKTM Kecamatan di layanan Tipe B. Data ini menunjukkan tren penggunaan SIPRAJA dari tahun ke tahun, dengan puncak pada tahun 2021 dan penurunan yang signifikan pada tahun-tahun berikutnya, yang disebabkan oleh kendala dalam penggunaan teknologi oleh masyarakat.

Penelitian sebelumnya Ayustin Suryaningrum dan Lailul Mursyidah (2023) berjudul "Evaluasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik" dengan deskriptif kualitatif dan berbasis teori evaluasi William Dunn, menggunakan variabel efektivitas, efisiensi, serta pemerataan. Hasil penelitian menyatakan bahwa, ¹ efektivitas pelaksanaan program SIPRAJA sudah sesuai dengan target serta realisasi yang dimiliki pemerintah Desa Kedungsolo. ² Efisiensi pelaksanaan program SIPRAJA proses pelayanan menggunakan SIPRAJA tidak dikenakan biaya sama sekali. ³ Pemerataan program SIPRAJA ditandai dengan masyarakat selaku pemohon dapat dilayani jika dinyatakan telah melengkapi dokumen persyaratan yang dibutuhkan.

Kedua, pada penelitian yang dilakukan oleh Ayu Dianingtyas dan Sri Roekminiati (2024) berjudul "Evaluasi Pelayanan SIPRAJA dalam Pengurusan Data Penduduk di Kecamatan Taman Sidoarjo". Berbasis kualitatif melalui aksesibilitas, kepuasan masyarakat, dan keadilan. Dalam penelitian, menggunakan landasan teoritis dari pelayanan publik, kepuasan layanan masyarakat, keadilan pelayanan publik, dimensi pelayanan publik, dan kebijakan SIPRAJA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, perbaikan diperlukan untuk layanan SIPRAJA di Kecamatan Taman, termasuk perbaikan aksesibilitas karena sulitnya menjangkau lokasi layanan, peningkatan respon pemerintah terhadap keluhan masyarakat, dan penyelesaian masalah ketimpangan dalam pengelolaan data demografi.

Ketiga, pada penelitian yang dilakukan oleh Catharina Irene Pesica Kristanto dan Ertien Rining Nawangsari (2024) berjudul "Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo" berbasis deskriptif kualitatif dengan teori William N. Dunn dimana terdapat 6 (enam) kriteria, diantaranya: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. 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. Karena penerapan SIPRAJA yang responsif dan menghadirkan interaksi yang menyenangkan antara staf dan masyarakat, tampaknya penerapannya efektif. Meski akurasi dinilai berhasil, namun masih perlu ditingkatkan dan disesuaikan.

Mengacu observasi peneliti, problematika pada evaluasi program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Grabagan diantaranya adalah pertama, masih ditemukan SDM (Sumber Daya

Manusia) masyarakat belum menguasai aplikasi digital SIPRAJA. Hal ini, menyebabkan kendala dalam pelaksanaan layanan secara optimal. Sebagian besar orang yang mengurus surat di desa berumur lebih dari 50 tahun, meskipun surat tersebut sebenarnya untuk anak-anak mereka dan yang mengurus adalah orang tuanya. Kedua, literasi digital di kalangan masyarakat masih rendah. Banyak warga yang belum familiar dengan penggunaan teknologi digital, termasuk aplikasi SIPRAJA. Akibatnya, mereka kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Kondisi ini menuntut adanya pendampingan dan edukasi lebih lanjut agar masyarakat dapat lebih mandiri dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA untuk keperluan administrasi mereka. Ketiga, terdapat permasalahan teknis pada aplikasi SIPRAJA yang sering dikeluhkan oleh operator pelayanan di Desa Grabagan yaitu aplikasi yang lemot atau lambat dalam merespons. Masalah teknis ini, menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dan tidak efisien. Ketika aplikasi mengalami keterlambatan atau gangguan teknis, waktu yang seharusnya bisa digunakan untuk melayani masyarakat menjadi terbuang, sehingga pelayanan menjadi tidak efektif dan masyarakat merasa tidak puas.

Mengacu pemaparan tersebut, penulis ingin mengkaji dengan teori William N. Dunn (2003), yaitu: Pertama, efektivitas mengacu pada apakah suatu pilihan memenuhi tujuan tindakan atau menghasilkan hasil yang diantisipasi (konsekuensi). Unit produk atau nilai moneter biasanya digunakan untuk mengukur efektivitas. Kedua, efisiensi berkaitan dengan berapa banyak pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi adalah hubungan antara upaya dan efektivitas. Ketiga, kecukupan mengacu pada sejauh mana tingkat efektivitas memenuhi kebutuhan nilai, atau peluang yang menimbulkan masalah. Keempat, pemerataan mengacu pada alokasi upaya dan konsekuensi di antara kelompok-kelompok sosial dan terkait erat dengan rasionalitas hukum dan sosial. Kelima, responsivitas mengacu pada seberapa baik suatu kebijakan dapat mengakomodasi kebutuhan, kepentingan, atau nilai-nilai berbagai kelompok sosial. Keenam, ketepatan berkaitan erat dengan rasionalitas substantif, yang berkaitan dengan kekuatan asumsi yang mendasari tujuan kebijakan serta nilai tujuan program.

2. METODE

Jenis penelitian berbasis deskriptif kualitatif dengan fokus utama pada evaluasi SIPRAJA di Desa Grabagan guna mengkaji problematika di dalamnya. Lokasi penelitian di Desa Grabagan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo, sebab ditemukan indikasi problematika. Fokus penelitian ini berbasis teori William N. Dunn (2003) sebagai lensa analisis penelitian terkait evaluasi program, yang tersusun atas 6 indikator yakni: 1) Efektivitas; 2) Efisiensi; 3) Kecukupan; 4) Pemerataan; 5) Responsivitas; serta 6) Ketepatan. Purposive sampling, yaitu pemilihan sumber atau informan dengan tujuan yang sesuai dengan subjek penelitian karena peneliti yakin mereka memiliki informasi yang diperlukan untuk penelitian, merupakan metode yang digunakan untuk memilih informan penelitian ini. Purposive sampling menurut Ika Lenaini (2021:34) merupakan teknik pengambilan sampel non-acak yang mana peneliti memastikan untuk mengutip contoh-contoh dengan mengidentifikasi identitas-identitas unik yang sesuai dengan tujuan penelitian dan diantisipasi mampu membalas kejadian penelitian. Informan penelitian yakni Kepala Desa Grabagan, Kasi Pelayanan, Operator administrasi pelayanan Desa Grabagan, dan Masyarakat Desa Grabagan. Baik data primer maupun sekunder termasuk dalam jenis data yang diperoleh. Sedangkan studi dokumentasi lapangan, observasi, dan wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data. Model analisis Miles dan Huberman (1984) yang terdiri atas tahapan analisis pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan digunakan untuk melakukan teknik analisis data. Pengumpulan data adalah proses dimana peneliti mengumpulkan informasi untuk penelitiannya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan. Sedangkan reduksi data dilakukan dengan memilih data yang dikumpulkan pada tahap kerja lapangan. Dalam proses pengumpulan data, terdapat cara untuk memilih data

yang dikumpulkan di lapangan. Kemudian, penyajian data yakni pengolahan data mampu menghasilkan sebuah kesimpulan, yang mana kesimpulan merupakan kegiatan penyimpulan sebuah rekapan data berdasarkan permasalahan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi program SIPRAJA di Desa Grabagan menurut acuan evaluasi William dunn 2003 dengan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

A. Efektivitas

Efektivitas pelayanan publik mengacu pada tingkat keberhasilan layanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan antisipasi individu yang memperoleh layanan tersebut. Sejauh mana suatu program atau kegiatan menghasilkan hasil dan manfaat yang diantisipasi diukur berdasarkan efektivitasnya. Efektivitas berkorelasi dengan seberapa baik suatu tujuan tercapai (Bowo & Mahrudi, 2022). Menurut William Dunn (2003) efektivitas adalah indikator yang menyoroti seberapa jauh suatu tindakan atau kebijakan mampu mencapai hasil yang diharapkan dan sejauh mana tujuan tersebut dapat dicapai. Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan menjadi dasar pengukuran efektivitas implementasi kebijakan publik karena hal ini menunjukkan sejauh mana kebijakan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan hasil yang diinginkan. Setiap kebijakan memiliki pencapaian target yang mengarah pada perubahan yang ingin dikehendaki melalui suatu implementasi kebijakan. Setiap kebijakan yang dibuat pasti akan mengarah kepada yang lebih baik. Program sistem online aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) bertujuan agar mampu meningkatkan mutu pelayanan administrasi terhadap masyarakat, serta menawarkan aplikasi layanan administrasi, kependudukan, dan perizinan berbasis web dan Android, serta kemudahan pengiriman surat ke rumah secara elektronik. Aplikasi seluler kini lebih dari sekadar alat komunikasi; mereka adalah portal yang menyediakan akses cepat, mudah, dan efisien terhadap layanan pemerintah bagi warga negara (Fathya, et al., 2024). Jaminan pelayanan pada aplikasi online atau berbasis website yang dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan adalah masyarakat telah mendapatkan kecepatan dalam pelayanan administratif, kemudahan, dan akurasi pengurusan berkas sesuai aturan. Wawancara bersama Bapak Kamadi S,E selaku Kepala Desa Grabagan yakni:

“Tidak terlalu ramai seperti dulu. SIPRAJA itu kan, online. Sudah ada passwordnya semua. Kalau dulu sebelum hadirnya SIPRAJA kan manual, semuanya harus diantar dan dipelayanan banyak yang antre. Kalau bagi warga ini ya pasti mempermudah, tapi bicara secara real kita harus turun untuk membantu. Dimana sipraja ini pelayanannya cepat, kalau dulu dari desa terus ke kecamatan lalu nunggu selama satu minggu tapi sekarang kan tidak. Ya jelas efektiflah membantu dan sangat membantu itu. Kalau dari dulu yang manual itu beda. Setelah mengurus di balai desa disuruh ke kecamatan lalu menunggu. Dengan hadirnya sipraja kita sudah tidak ke kecamatan lagi, kita bisa kirim lewat SIPRAJA sudah langsung sampai sana hanya saja tinggal pak camat dan dinas terkait memberikan jawaban lalu kita print disini sudah” (Wawancara 05 Agustus 2024)

Pernyataan Bapak Kamadi S,E diperkuat Silvia Pravitaningrum selaku warga Desa Grabagan dimana pernyataannya *“Awalnya sih bingung yaa, maksudnya kan kita sebagai orang awam itu juga ga begitu ngerti tapi ya juga ada petunjuk dari pelayanan juga. Lama kelamaan kan kita akan bisa mengaplikasikan. Aplikasi SIPRAJA termasuk mudah digunakan. Puas sih, soalnya kita kan juga bisa hemat waktu buat ngurusnya. Terus bisa mengakses kapan saja, jadi puas sih”* (Wawancara 05 Agustus 2024)

Sehingga disimpulkan pelaksanaan program SIPRAJA di Desa Grabagan membawa dampak perubahan yang positif dalam pelayanan publik. Sebelum terciptanya SIPRAJA, proses pelayanan manual menyebabkan antrean panjang dan memakan waktu yang lama. Dengan hadirnya SIPRAJA, kini pelayanan

menjadi lebih cepat dan efisien sehingga warga tidak perlu lagi datang ke kecamatan karena dapat mengurus proses pengurusan administrasi secara online. Dengan hadirnya aplikasi ini, warga merasa puas, lantaran aplikasi ini mudah untuk digunakan, menghemat waktu, dan dapat diakses secara mudah.

Semua layanan publik harus semakin efektif, dan responsif. Di era digital ini, transformasi mendasar dalam administrasi pemerintahan menjadi sebuah keharusan. Dengan pemanfaatan teknologi informasi, layanan publik bisa diakses kapan pun dan di mana pun, serta proses dari birokrasi dapat dipercepat. Agar tetap relevan dan dipercaya oleh masyarakat, layanan publik harus terus berupaya menjadi lebih mudah dan efisien. Pelayanan yang lambat, berbelit-belit, dan tidak transparan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan menyediakan layanan yang berkualitas dan mudah diakses, pemerintah dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang lebih efektif.

Pada nilai realisasi standart berdasarkan laporan survey kepuasan pengguna SIPRAJA Pemerintahan Desa Garabagan, adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Laporan Survey Kepuasan Pengguna SIPRAJA 2023



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
KECAMATAN TULANGAN
KELURAHAN GRABAGAN
LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA
01 Januari 2023 s/d 31 Desember 2023**

Kecamatan	Desa	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
TULANGAN	GRABAGAN	936	0	0	0
TOTAL		936	0	0	0

Sidoarjo, 15 Mei 2024

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Grabagan (2024)

Berdasarkan gambar 1 mengenai nilai realisasi standar menurut laporan survei kepuasan pengguna SIPRAJA di Desa Garabagan, menyatakan tingkat mutu pelayanan di pemerintahan Desa Garabagan pada tahun 2023 menunjukkan bahwa dari sejumlah responden terdapat 936 orang yang menyatakan rasa sangat puas terhadap aplikasi ini. Hal ini mencerminkan bahwa aplikasi SIPRAJA memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat Desa Grabagan. Laporan survei kepuasan pengguna aplikasi Sipraja di Desa Grabagan pada tahun 2023 menunjukkan adanya kenaikan yang signifikan setiap tahunnya. Pada tahun 2021, dan 2022 sosialisasi penggunaan aplikasi Sipraja gencar dilakukan, namun banyak masyarakat yang masih belum mengenal aplikasi ini dengan baik. Berkat upaya sosialisasi yang konsisten tersebut, tepat di tahun 2023 menjadi puncak keberhasilan dari upaya yang telah dilakukan sebelumnya. Hasil survei tahun ini memperlihatkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna yang merasa puas dengan aplikasi Sipraja, sebagai bukti bahwa sosialisasi yang telah dilakukan mulai membuahkan hasil. Tingkat kepuasan yang tinggi dalam survei penggunaan aplikasi SIPRAJA tahun 2023 disebabkan beberapa faktor seperti keterlibatan aktif sekitar 80% operator desa dan kasi pelayanan dalam membantu warga mengurus berkas dokumen. Mereka menggunakan dan mengaplikasikan SIPRAJA dengan sangat baik, yang mana memudahkan pengiriman surat secara elektronik hingga ke rumah warga. Selain itu, aplikasi ini juga memfasilitasi pelayanan administratif, kependudukan, dan perizinan melalui platform web dan Android. Keterlibatan ini secara signifikan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat Desa Grabagan.

Problematisa aplikasi jika dihubungkan berdasarkan dengan teori dan indikator efektivitas telah sesuai dengan pendapat William Dunn (2003), lantaran program SIPRAJA telah mencapai hasil yang

diharapkan yaitu mempermudah dan mempercepat proses administrasi kependudukan. Aplikasi ini, mampu mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan warga dalam proses pengurusan administrasi, akses kapan saja, serta menghilangkan kebutuhan untuk antri dan melakukan proses manual di kantor desa atau kecamatan. Dengan demikian, SIPRAJA efektif dalam mencapai tujuan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan administrasi. Hasil penelitian selaras dengan Catharina Irene Pesica Kristanto dan Ertien Rining Nawangsari (2024) sehubungan dengan tujuan program SIPRAJA yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi. Namun telah ditemukan perbedaan efektivitas didalamnya, yang mana di Desa Damarsi masih menghadapi masalah teknis dan keterbatasan teknologi yang menghambatnya efektivitasnya.

B. Efisiensi

Pelayanan inovatif dan efisiensi merupakan metrik penting untuk menilai pembangunan suatu negara. Di era digital, teknologi memiliki dampak yang signifikan terhadap cara masyarakat terlibat dalam layanan publik dan membuka jalan baru untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi (Daraba, et al., 2023). Proses penerapan teknologi digital di berbagai aspek pemerintahan untuk meningkatkan keterlibatan publik, efisiensi, dan transportasi sekaligus memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dan lingkungan dikenal sebagai transformasi digital (Wiranti & Frinaldi, 2023). Menurut William Dunn (2003), efisiensi adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efisiensi menjadi faktor penting dalam menilai sejauh mana suatu aktivitas dapat mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan mencapai hasil yang maksimal tanpa pemborosan. Maka, dapat dikatakan dalam pelaksanaan sebuah program mencapai titik efisiensi apabila tingkat efektivitas tinggi dengan penggunaan waktu yang relatif singkat dan pengeluaran biaya minimal, serta program tersebut telah menerapkan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang berlaku.

Mengacu wawancara dengan Bapak Kamadi S,E selaku Kepala Desa Grabagan dimana: *“Penggunaan SIPRAJA tanpa dipungut biaya dari masyarakat. Perbandingan waktu pelayanan sebelum dan sesudah SIPRAJA sebelumnya masyarakat antri untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan nomor urut. Sesudahnya, masyarakat tidak perlu untuk datang ke kantor desa, karena dimanapun bisa buat surat keterangan dari desa”* (Wawancara 05 Agustus 2024). Pernyataan ini diperkuat Yuli Kristanto selaku kasi pelayanan Desa Grabagan dimana:

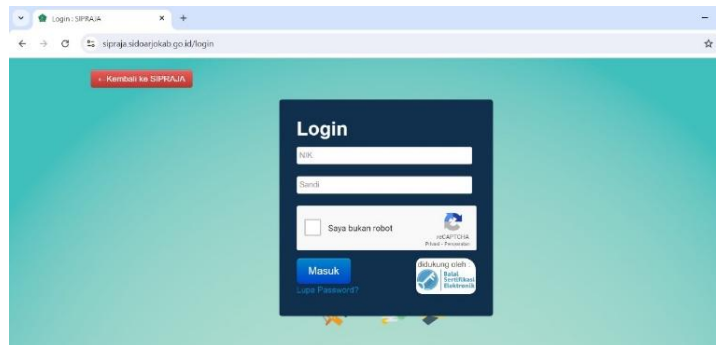
“Iya Mbak, dengan SIPRAJA buat surat bisa jadi lebih cepat, karna pemerintah desa tinggal verifikasi data kemudian tinggal tandatangan pada barcode kepala desa dan hal tersebut tidak sampai 10 menit surat bisa langsung jadi. Dan dengan hal ini juga warga bisa setiap saat untuk pengajuan surat, tanpa harus ijin cuti kerja dan bisa diakses dimanapun selama masih ada internet begitu juga untuk pemerintah desa bisa melayani warga kapanpun dan dimanapun. Terus juga hemat kertas dan tinta print, karna warga bisa cetak sendiri dirumah. Jadi bisa hemat tanpa penggunaan kertas apabila surat yang diminta berupa file PDF karena bisa didownload” (Wawancara 05 Agustus 2024)

Sehingga disimpulkan aplikasi SIPRAJA di Desa Grabagan telah memberikan banyak perubahan signifikan dan manfaat bagi masyarakat. Aplikasi ini, telah mampu menghilangkan kebutuhan nomor antrian dalam proses pengajuan surat keterangan, mengurangi biaya, serta mempercepat layanan administratif. Kecepatan pelayanan tersebut disebabkan oleh proses verifikasi data yang lebih efisien dan penggunaan teknologi barcode guna penandatanganan surat oleh kepala desa, yang secara keseluruhan dapat mempersingkat waktu penyelesaian kurang dari 10 menit.

Pada era digital ini, pemanfaatan teknologi dalam layanan publik seperti yang diterapkan melalui SIPRAJA merupakan sebuah langkah penting dalam optimalisasi pelayanan. Dengan memanfaatkan aplikasi dan platform online dapat menghemat waktu. Tidak hanya mempercepat pelayanan saja, dalam penggunaan teknologi ini juga memungkinkan akses yang lebih fleksibel bagi masyarakat, tanpa terbatas waktu, ruang, dan tempat. Selain itu, integrasi teknologi telah berkontribusi pada efisiensi sumber daya, seperti

mengurangi kebutuhan akan penggunaan kertas dan tinta, serta meminimalisir biaya operasional terkait dengan pengelolaan dokumen fisik. Dengan demikian, digitalisasi dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga menyokong hemat biaya dan ramah lingkungan.

Gambar 2. Website SIPRAJA 2024



Sumber: Diolah dari tangkapan layar website Desa Grabagan (2024)

Berikut merupakan halaman layar login dari website SIPRAJA 2024 akses masyarakat. Pada halaman ini, pengguna diharuskan memasukkan NIK dan sandi untuk masuk ke sistem. Proses ini telah didukung oleh fitur keamanan reCAPTCHA dan Balai Sertifikasi Elektronik, yang mana kombinasi dari kedua fitur ini dapat membantu menjaga keamanan akses dan keabsahan dalam proses administrasi yang dilakukan melalui aplikasi atau website SIPRAJA. Website ini, sudah terbukti efisien dalam rancangannya dengan dapat memudahkan dan membantu warga Desa Grabagan untuk mengurus surat-surat umum seperti SKTM (surat keterangan tidak mampu) kecamatan, surat keterangan lahir, dan surat lainnya. Berdasarkan data, sekitar 60% dari warga yang mengurus surat di kantor desa adalah lansia. Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh warga usia lanjut yang kurang familiar dengan digitalisasi, operator dan kasi pelayanan di Desa Grabagan berpartisipasi membantu mereka dengan pembuatan akun SIPRAJA dan memberikan arahan dalam proses pengajuan surat. Lansia hanya perlu membawa ponsel mereka, dan petugas akan membantu dalam pembuatan user SIPRAJA serta proses pengajuan surat berlangsung. Hal ini, mencerminkan upaya desa dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik bagi seluruh warga pengguna.

Problematika di lapangan jika dihubungkan berdasarkan dengan teori dan indikator efisiensi selaras dengan William Dunn (2003), sebab aplikasi SIPRAJA mengurangi usaha guna meraih hasil optimal seperti mempercepat proses pembuatan surat tanpa biaya tambahan, mengurangi kebutuhan datang langsung ke kantor desa, serta menghemat kertas dan tinta dengan adanya dokumen digital. Aplikasi ini, juga membuat proses administrasi lebih cepat dan lebih mudah. Hasil penelitian selaras dengan Catharina Irene Pesica Kristanto dan Ertien Rining Nawangsari (2024) yang juga menunjukkan bahwa aplikasi SIPRAJA efisien dalam pengelolaan administrasi dengan menyoroti pengurangan beban kerja, menghemat waktu, dan penggunaan dokumen digital yang mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor desa.

C. Kecukupan

Kecukupan merupakan salah satu indikator pada evaluasi kebijakan publik yang menilai sejauh mana sebuah kebijakan dapat memenuhi kebutuhan dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Indikator ini dikatakan penting karena, mampu memastikan bahwa sebuah kebijakan yang telah diterapkan tidak hanya tepat sasaran, melainkan juga memiliki skala dan cakupan yang cukup guna dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan mengevaluasi kecukupan, pembuat kebijakan dapat menilai apakah intervensi yang telah dilakukan sudah cukup kuat dan luas untuk memberikan dampak yang *positive*

dan signifikan bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut William Dunn (2003), kecukupan dalam evaluasi merujuk pada penilaian terhadap pencapaian target, mengukur sejauh mana kesuksesan dianggap memadai dalam berbagai dimensi. Dengan kata lain kecukupan berhubungan erat dengan efektivitas, yakni sejauh mana efektivitas kebijakan yang dibuat pemerintah dapat memenuhi peluang, nilai, atau kebutuhan yang mendasari terciptanya suatu isu disebut sebagai efektivitas. Ketika menyangkut organisasi publik, data kinerja sangat penting dan diperlukan untuk menilai seberapa baik layanan yang ditawarkan organisasi memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Sejauh mana hasil yang diharapkan dapat diperoleh untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dan diungkapkan oleh masyarakat merupakan ukuran seberapa baik penerapan SIPRAJA. Terdapat tiga aspek utama, yaitu: akses dalam aplikasi SIPRAJA, pencapaian hasil dalam menuntaskan masalah dengan SIPRAJA, dan fasilitas yang disediakan dalam pelayanan SIPRAJA.

Mengacu wawancara Bapak Kamadi S,E selaku Kepala Desa Grabagan dimana: *"Oh cukup wes, sebarangpun warga itu pasti teratasi. Cuma, artinya itu kan juga ada online. Dulu kan, mengantrea-antrea ya karna yang pandai itu tadi kembali lagi ke SDM nya. Kalau yang tua-tua, pasti kurang dalam pemahaman pengaplikasian SIPRAJA. Kalau yang muda-muda sudah, inshaallah mayoritas bisa lah itu. Ya memang ada mbak, ada yang ga bisa. Tapi yang bisa, pasti dia langsung kok, tinggal ke sini lalu kita arahkan bisa. Tapi yang jelas orang-orang sudah tua itu tidak bisa, ibu-ibu, bapak-bapak ga bisa kalau tidak anaknya yang membantu proses gitu"* (Wawancara 05 Agustus 2024).

Penjelasan pernyataan dari Bapak Kamadi S,E ditegaskan lebih lanjut dengan pernyataan wawancara dari Yuli Kristanto selaku kasi pelayanan Desa Grabagan, beliau menyampaikan pernyataan seperti berikut. *"Kurang pahamnya itu, saat mengaplikasikan aplikasi. Jadi warga merasa kesulitan saat awal menggunakan, tapi setelah dijelaskan warga sangat mengapresiasi. Lalu, pelayanan desa juga memberikan contact person apabila ada pertanyaan masyarakat apabila ada kesulitan dalam penggunaan SIPRAJA. Sebenarnya aplikasi SIPRAJA sudah mampu mbak tapi tidak semuanya, karena hanya mencakup surat keterangan saja. Sedangkan untuk surat keterangan riwayat tanah atau pertanahan masih belum bisa di akses melalui SIPRAJA."* (Wawancara 05 Agustus 2024).

"SIPRAJA sendiri memiliki 5 jenis tipe layanan yaitu tipe A,B,C,D, dan G. Untuk point permohonan KK, permohonan KTP, dan permohonan pindah type B sekarang tidak digunakan, karena Dinas Kependudukan sudah menggunakan aplikasi Plavon untuk memproses permohonan tersebut. Masyarakat bisa mengakses dengan cara, pertama mendoownload aplikasi SIPRAJA di Play Store. Kedua, registrasi dulu untuk buat user dan password akun. Ketiga, setelah itu masuk atau login dengan user dan password yang sudah dibuat. Keempat, kemudian buat surat yang diinginkan." (Wawancara 05 Agustus 2024).

Pernyataan tersebut kembali diperjelas oleh Miftachul Nabilla Apriyanti selaku warga Desa Grabagan, beliau menyampaikan pernyataan seperti berikut. *"Puas karena lebih cepat dan tidak memerlukan waktu untuk kesana kemari. Sudah memenuhi untuk kebutuhan surat umum, bisa di akses dari dirumah dan datang ke balai desa tinggal cetak surat saja"* (Wawancara 05 Agustus 2024)

Sehingga disimpulkan SIPRAJA di Desa Grabagan telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi bagi masyarakat. Aplikasi ini, telah memenuhi kebutuhan dasar administrasi warga secara cepat dan praktis. Meskipun terdapat kesulitan dalam penggunaan awal, terutama bagi warga yang kurang melek digital, pendampingan dan penjelasan dari perangkat desa membantu mengatasi hambatan tersebut. Kinerja pelayanan publik dapat diukur secara efektif melalui analisis kebutuhan masyarakat yang lebih mendalam, dengan tujuan untuk memahami seberapa baik layanan yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan tuntutan warga. Dengan menganalisis kebutuhan ini, pemerintah dapat menilai sejauh mana layanan publik yang ada berhasil atau masih memerlukan adanya perbaikan program, serta menentukan area-area yang memerlukan peningkatan di dalamnya guna dapat memastikan bahwa pelayanan publik tersebut telah benar-benar mampu memberikan manfaat maksimal bagi seluruh cakupan daya kebutuhan masyarakat.

Gambar 3. Tipe Layanan Aplikasi SIPRAJA 2024

Sumber: Diolah dari tangkapan layar user pengguna website Desa Grabagan (2024)

Berikut merupakan pilihan atau jenis tipe layanan yang tersedia di SIPRAJA. Aplikasi ini telah menawarkan berbagai fitur layanan yang dikelompokkan berdasarkan tingkat kebutuhan dan kompleksitas administrasi yang harus diselesaikan oleh masyarakat. Layanan ini dibagi menjadi lima tipe, yaitu Tipe A, B, C, D, dan G, dengan kegunaan berbeda. Tipe A, menyediakan layanan administrasi dasar di tingkat desa atau kelurahan, seperti pengurusan surat mulai dari kelahiran, kematian, keterangan umum, domisili, KUA, keterangan tidak mampu, biodata keluarga, dan lainnya. Tipe B mencakup layanan administrasi yang lebih kompleks, yang melibatkan koordinasi antara desa dan kecamatan seperti mulai dari surat permohonan KK, permohonan KTP, permohonan pindah, ijin keramaian, SK tidak mampu kecamatan, keterangan umum kecamatan, waris, dan waarmeking. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen yang membutuhkan persetujuan atau verifikasi lebih lanjut, misalnya surat keterangan pindah atau rekomendasi tertentu. Tipe C adalah layanan yang dioperasikan di tingkat kecamatan, yang melibatkan pengurusan dokumen yang memiliki cakupan lebih luas atau yang melibatkan beberapa desa atau kelurahan, seperti surat izin mendirikan bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-I), Surat Izin UMK, dan tanda daftar perusahaan usaha mikro. Tipe D menyediakan layanan yang melibatkan kerjasama dengan instansi lain, termasuk BUMN dan BUMD yang mungkin mencakup layanan terkait BPPD (Pajak), DINSOS, DISNAKER, dan kejaksaan negeri. Tipe G merupakan fitur everyday job fair di SIPRAJA yang menawarkan program-program tambahan, seperti everyday job fair dan buka lowongan pekerjaan yang diselenggarakan secara online untuk mendukung masyarakat dalam mengakses peluang kerja yang tersedia.

Dengan adanya pengelompokan layanan ini, aplikasi SIPRAJA berusaha untuk dapat memenuhi berbagai kebutuhan administratif masyarakat dari tingkat desa hingga kecamatan, bahkan bekerja sama dengan instansi terkait lainnya. Dari perspektif evaluasi pelayanan publik, pengelompokan ini memaparkan upaya yang nyata guna mengakomodasi berbagai jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan cara ini, SIPRAJA berusaha untuk memastikan bahwa layanan-layanan tersebut dapat diakses dengan mudah serta masyarakat mampu mengaplikasikan melalui sistem yang terstruktur dan jelas. Meskipun ditemukan kendala terkait dengan sumber daya manusia, terutama dalam hal pemahaman terhadap teknologi digital, hasil penelitian kami menunjukkan bahwa upaya pendampingan dan dukungan dari perangkat desa telah berhasil mengurangi hambatan tersebut dan memastikan bahwa warga dapat menggunakan layanan SIPRAJA dengan efektif. Pendekatan ini telah merefleksikan adanya kecukupan dalam akses layanan aplikasi terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam dan menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan masukan dan umpan balik dari warga.

Fenomena lapangan jika dihubungkan berdasarkan dengan teori dan indikator kecukupan telah sesuai dengan pendapat William Dunn (2003), dikarenakan aplikasi SIPRAJA mampu memenuhi

kebutuhan masyarakat dalam layanan administrasi dengan menyediakan akses online yang lebih cepat dan mudah. Meskipun ada kesulitan bagi beberapa warga yang kurang paham teknologi, secara keseluruhan SIPRAJA mampu mengatasi sebagian besar kebutuhan administrasi dan menghemat waktu serta usaha masyarakat. Hasil ini selaras dengan Catharina Irene Pesica Kristanto dan Ertien Rining Nawangsari (2024) terkait dengan efektivitas SIPRAJA dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat dengan menyediakan ragam tipe layanan akses yang cepat dan mudah, serta menghemat waktu meski ada beberapa kesulitan teknis bagi sebagian pengguna dalam menggunakan teknologi.

D. Responsivitas

Menurut William dunn (2003) mengungkapkan bahwa, responsivitas mengevaluasi sejauh mana kebijakan publik dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepentingan para penerima kebijakan. Respon dari sasaran kebijakan menjadi indikator utama untuk menilai apakah kebijakan yang telah diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, atau apakah perbaikan dan penyesuaian diperlukan. Kemampuan suatu kebijakan untuk mengatasi permasalahan, mewakili preferensi, atau mempertimbangkan keyakinan yang sudah ada sebelumnya untuk memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda, dan membuat program yang selaras dengan keinginan dan keinginan warga dikenal sebagai daya tanggap. Responsivitas pelayanan publik sangat penting karena hal ini menunjukkan bahwa organisasi publik dapat memenuhi permintaan seluruh masyarakat di suatu negara. Oleh karena itu, daya tanggap merupakan metode yang efektif dalam merencanakan kegiatan penyampaian layanan masyarakat di tingkat lokal, regional, dan nasional (Ramadani, Mahsyar, & Rasdiana, 2022). Penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima, baik dalam hal pemenuhan kebutuhan administrasi maupun interaksi dengan kepala dinas dan operator desa, serta ragam respon terhadap sasaran kebijakan terkait implementasi kebijakan, menunjukkan sikap responsif. Selain itu, keberadaan prasarana dan sarana yang memudahkan masyarakat dalam menggunakan SIPRAJA menjadi salah satu indikator daya tanggap karena memberikan kenyamanan dan kemudahan pengelolaan administrasi, sehingga mempercepat dan memperlancar pelayanan. Penerapan SIPRAJA telah menunjukkan daya tanggap yang kuat terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal ini tercermin dari hasil wawancara dengan seorang warga yang telah memanfaatkan SIPRAJA. Mengacu wawancara dengan Bapak Kamadi S,E selaku Kepala Desa Grabagan dimana:

“Dari program SIPRAJA, kalau keluhan dari warga itu yang jelas itu SDM nya. Karna kita berbicara soal IT. Kalau warga yang belum tahu kan, langsung ke pelayanan dan ke petugas kami. Nah, itu yang sangat membantu untuk di online-kan soal surat keterangan. Itu kan sudah online semua dan sudah bisa. Dan kita membantu disini” (Wawancara 05 Agustus 2024). Penjelasan pernyataan dari Bapak Kamadi S,E ditegaskan lebih lanjut dengan pernyataan wawancara dari Juli Ardiansah selaku Operator Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, beliau menyampaikan pernyataan seperti berikut. *“SIPRAJA ini sangat membantu dalam pelayanan yang melek digital dan tanpa ke desa. Sudah 50% membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam pengurusan surat menyurat umum mbak dan juga masyarakat lebih bisa mengurus surat dari rumah. Dalam hal ini, desa mendampingi warga yang kurang paham dalam SIPRAJA untuk pendaftaran sampai pengurusan surat untuk akses ke SIPRAJA”* (Wawancara 05 Agustus 2024).

Disimpulkan bahwa SIPRAJA di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo telah memberikan kemudahan akses layanan administrasi secara online. Meskipun masih ditemukannya kendala terkait kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi, program ini dianggap sangat membantu terutama bagi warga yang melek digital. Desa turut berperan aktif dalam mendampingi warga yang kurang paham cara menggunakan aplikasi SIPRAJA, sehingga dengan hal tersebut memudahkan mereka mengurus proses administrasi dari rumah. Secara keseluruhan, SIPRAJA telah membantu sekitar 50% kebutuhan masyarakat dalam pengurusan administrasi.

Perlu dicatat bahwa responsivitas merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai efektivitas pelayanan publik, karena mencerminkan kemampuan layanan dalam merespons dan memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat pengguna. Dalam hal ini, responsivitas menunjukkan seberapa cepat dan tepat sebuah layanan publik dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan kebutuhan warga atau menanggapi keluhan dan saran oleh masyarakat. Hal ini sangatlah penting, karena pelayanan publik yang responsif mampu memastikan bahwa kebijakan dari program yang dibuat serta dijalankan benar-benar relevan dan bermanfaat bagi masyarakat, serta mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh warga secara efektif. Tanpa tingkat responsivitas yang tinggi, layanan publik dapat menjadi tidak relevan, tidak efisien, dan kurang maksimal dalam memberikan dampak positif yang diharapkan. Oleh karena itu, pengukuran terhadap responsivitas merupakan sebuah langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik dirasa optimal.

Fenomena di lapangan jika dihubungkan berdasarkan dengan teori dan indikator responsivitas selaras dengan William Dunn (2003), mengingat bahwasannya aplikasi SIPRAJA telah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan akses kebutuhan yang lebih mudah dan cepat. Selain itu, perangkat desa juga mempunyai peranan aktif dalam membantu warga yang kurang paham teknologi dalam menggunakan aplikasi yang telah menunjukkan adanya responsivitas tinggi terhadap berbagai macam tingkat kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Hasil penelitian selaras dengan Catharina Irene Pesica Kristanto dan Ertien Rining Nawangsari (2024) perihal SIPRAJA telah memenuhi kebutuhan administratif masyarakat dengan responsif dengan memudahkan akses dan memberikan bantuan teknis yang diperlukan terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan penggunaan teknologi, serta menunjukkan kesamaan interaksi yang baik antara pegawai desa dengan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan Evaluasi Program SIPRAJA di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dimana pelayanan publik memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kualitas kebutuhan layanan masyarakat. Berdasarkan indikator evaluasi menurut William Dunn (2003), Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Grabagan mengindikasikan keberhasilan signifikan terkait program berhasil dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan. Pertama, efektivitas pelaksanaan program SIPRAJA berhasil mencapai target serta realisasi yang dimiliki pemerintah Desa Grabagan, baik secara tujuan dan sasaran program tersebut telah mampu mengupayakan pelayanan yang lebih maksimal akibatnya masyarakat mendapatkan kecepatan, kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan publik terutama pada kebutuhan akses pengurusan berkas administrasi kependudukan. Kedua, efisiensi pelaksanaan program SIPRAJA dapat dilihat dari proses pelayanan yang diberikan dengan tidak menggunakan nomor antrean melainkan fleksibilitas akses aplikasi, sehingga proses administrasi jauh lebih cepat, hemat waktu, dan bebas tarif biaya. Ketiga, kecukupan program SIPRAJA telah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses layanan administrasi kependudukan, dengan dasar administrasi cepat, praktis, serta menyediakan keragaman fitur pilihan terkait tipe layanan yang mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Keempat, responsivitas program SIPRAJA telah mampu memuaskan kebutuhan dan preferensi masyarakat terkait kebutuhan layanan publik dengan memberikan kemudahan akses layanan administrasi secara online. Hal tersebut, juga dipengaruhi oleh peran aktif pemerintah Desa Grabagan dalam mendampingi warga yang kurang paham teknologi memudahkan mereka mengurus administrasi dari rumah, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya.

5. SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Grabagan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan untuk peningkatan kualitas layanan ke depan. Pertama, perlu dilakukan peningkatan literasi digital masyarakat melalui pelatihan atau sosialisasi yang berkelanjutan. Hal ini penting untuk mengatasi rendahnya pemahaman teknologi, terutama di kalangan masyarakat lanjut usia, agar mereka dapat lebih mandiri dalam memanfaatkan aplikasi SIPRAJA. Kedua, pemerintah desa bersama Dinas terkait perlu melakukan penguatan kapasitas aparatur desa, khususnya operator pelayanan, agar lebih sigap dalam mendampingi warga sekaligus mengantisipasi kendala teknis aplikasi. Ketiga, dibutuhkan penyempurnaan sistem teknologi SIPRAJA guna meminimalisir keluhan masyarakat terkait lambatnya respons aplikasi. Peningkatan kualitas server dan integrasi sistem dengan aplikasi kependudukan lain (misalnya Plavon Dukcapil) juga diperlukan agar pelayanan semakin cepat, efisien, dan terintegrasi. Keempat, pemerintah daerah disarankan untuk memperluas fitur layanan SIPRAJA, khususnya pada administrasi yang belum dapat diakses melalui aplikasi, seperti riwayat pertanahan atau dokumen tertentu, sehingga cakupan layanan benar-benar mencukupi kebutuhan masyarakat. Kelima, diperlukan strategi monitoring dan evaluasi secara periodik agar kinerja aplikasi dapat terus dipantau dan diperbaiki sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan SIPRAJA tidak hanya menjadi inovasi digitalisasi pelayanan publik, tetapi juga mampu menjawab tantangan literasi digital, teknis, dan aksesibilitas, sehingga tercipta pelayanan publik yang efektif, efisien, inklusif, dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Wastuhana, Y., & Werdiningsih, R. (2021). Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi. *Jurnal Media Admnistras*, 3.
- [2]. Tamrin, M. H., Umiyati, S., Arieffiani, D., Lubis, L., Ambarwati, A., & Achmad, Z. A. (2022). Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital. *JPP IPTEK Jurnal Pengabdian dan Penerapan IPTEK*, 6, 128.
- [3]. Rahayu, Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah: Teori dan Konsep. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- [4]. Rochman, D. A., & Choiriyah, I. U. (2024). Dampak Tata Kelola Lokal terhadap Pengembangan Desa. *Pemberdayaan Ekonomi dan Masyarakat*, 4.
- [5]. Suryaningrum, A., & Mursyidah, L. (2023). Evaluasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. 6-9.
- [6]. Dianingtyas, A., & Roekminiati, S. (2024). Evaluasi Pelayanan SIPRAJA dalam Pengurusan Data Penduduk di Kecamatan Taman Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 62-75.
- [7]. Kristanto, C. P., & Nawangsari, E. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo. *Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 152-157.
- [8]. Bowo, F. A., & Mahrudi, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Dasar Dalam Prespektif Kualitas Pelayanan. *Studi Interdisipliner Prespektif*, 107.
- [9]. Marchania, A. D., & Prabawati, I. (2024). Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) Pada Komponen Pendidikan Di Desa Sidorejo Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 12, 454
- [10]. Fathya, V. N., Hamdi, M. A., Rosmaya, M., Priyatno, M. B., Nursanto, G. A., Susaningsih, C., Ndarung, F. A. (2024). *Pemanfaatan Teknologi Dalam Pelayanan Publik E-Government*. Bandung: Widina Media Utama.

- [11]. Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin. (2023). Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisiensi Di Era Digital Di Indonesia. *Palangga Praja*, 37.
- [12]. Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 752.
- [13]. Ramadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana. (2022). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Unismuh*, 862.