

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

Oleh:

Meisy Deva Susanti

Hendra Sukmana

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Januari, Tahun 2026



Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah melakukan digitalisasi pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses masyarakat. Kabupaten Sidoarjo mengembangkan aplikasi SIPRAJA sebagai inovasi layanan administrasi kependudukan dan perizinan berbasis online yang dapat diakses melalui website maupun Android. Program ini dirancang untuk mempercepat pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa atau kecamatan.

Namun, di Desa Grabagan penggunaan SIPRAJA mengalami penurunan signifikan pada 2021–2023, sementara pelayanan manual justru meningkat akibat rendahnya literasi digital masyarakat dan ketergantungan pada operator desa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pelaksanaan SIPRAJA menggunakan teori William N. Dunn melalui indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan responsivitas.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana evaluasi pelaksanaan Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Grabagan berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan responsivitas menurut William N. Dunn?

Metode

Aspek Metode	Deskripsi Ringkas
Jenis Penelitian	Penelitian deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi pelaksanaan program SIPRAJA.
Lokasi Penelitian	Desa Grabagan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo.
Fokus Teori	Evaluasi kebijakan William N. Dunn dengan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan responsivitas.
Teknik Penentuan Informan	Purposive sampling, dipilih karena dianggap mengetahui informasi terkait SIPRAJA.
Informan Penelitian	Kepala Desa Grabagan, Kasi Pelayanan, Operator pelayanan administrasi, dan masyarakat Desa Grabagan.
Teknik Pengumpulan Data	Observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan.
Jenis Data	Data primer dan data sekunder.
Teknik Analisis Data	Model Miles dan Huberman: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil

Indikator Evaluasi (Dunn)	Hasil Temuan di Desa Grabagan
Efektivitas	SIPRAJA dinilai efektif karena mempercepat pelayanan administrasi, mengurangi antrean, dan mempermudah warga mengurus dokumen tanpa harus ke kecamatan. Masyarakat merasa pelayanan lebih cepat dan praktis.
Efisiensi	SIPRAJA efisien karena layanan tidak dipungut biaya, proses surat dapat selesai kurang dari 10 menit, dapat diakses kapan saja, serta mengurangi penggunaan kertas melalui dokumen digital (PDF).
Kecukupan	SIPRAJA cukup memenuhi kebutuhan surat administrasi umum, namun masih ada kendala literasi digital terutama pada lansia. Selain itu, beberapa layanan seperti riwayat tanah belum tersedia di SIPRAJA.
Responsivitas	Pemerintah desa responsif dengan mendampingi warga yang kesulitan menggunakan aplikasi, menyediakan bantuan operator, serta membantu pendaftaran hingga pengurusan surat agar layanan tetap berjalan.

Pembahasan

Pelaksanaan Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Grabagan menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi masyarakat. Berdasarkan indikator evaluasi William N. Dunn, SIPRAJA dinilai efektif karena mampu mempercepat proses pengurusan dokumen, mengurangi antrean, serta mempermudah akses layanan tanpa harus datang ke kecamatan.

Dari sisi efisiensi, program ini tidak memungut biaya, mempersingkat waktu pelayanan, serta mendukung penggunaan dokumen digital yang lebih hemat sumber daya. Namun, dalam aspek kecukupan, masih ditemukan keterbatasan karena tidak semua masyarakat, terutama lansia, mampu menggunakan aplikasi secara mandiri dan beberapa jenis layanan seperti pertanahan belum terakomodasi. Responsivitas pemerintah desa terlihat melalui peran aktif operator dan perangkat desa dalam mendampingi warga yang mengalami kesulitan, sehingga layanan tetap berjalan meskipun pemanfaatan aplikasi secara langsung oleh masyarakat masih rendah. Dengan demikian, SIPRAJA telah berjalan cukup baik sebagai inovasi pelayanan publik, tetapi transformasi digitalnya belum sepenuhnya optimal karena masih bergantung pada aparatur desa dan belum membentuk kemandirian masyarakat dalam penggunaan layanan online.

Temuan Penting Penelitian

- Program SIPRAJA di Desa Grabagan dinilai **efektif** dalam mempercepat pelayanan administrasi dan mengurangi antrean layanan manual.
- SIPRAJA memberikan **efisiensi layanan** karena proses pengurusan surat cepat, gratis, dan dapat diakses kapan saja secara online.
- Tingkat kepuasan masyarakat terhadap SIPRAJA tergolong tinggi karena pelayanan dianggap lebih praktis dan memudahkan.
- Pemanfaatan SIPRAJA mengalami **penurunan signifikan** pada tahun 2022–2023, sementara pelayanan manual justru meningkat.
- Kendala utama berasal dari **rendahnya literasi digital masyarakat**, terutama kelompok lansia yang kesulitan menggunakan aplikasi.
- Pelaksanaan SIPRAJA masih sangat bergantung pada **peran operator dan perangkat desa**, sehingga masyarakat belum sepenuhnya mandiri dalam layanan digital.
- Beberapa jenis layanan administrasi, seperti layanan pertanahan, **belum tersedia** dalam fitur SIPRAJA.
- Pemerintah desa menunjukkan **responsivitas tinggi** dengan memberikan pendampingan dan bantuan teknis kepada warga dalam penggunaan aplikasi.

Manfaat Penelitian

- **Bagi Pemerintah Desa Grabagan**
Memberikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelaksanaan SIPRAJA, terutama dalam memperkuat sosialisasi, pendampingan, dan optimalisasi layanan digital.
- **Bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo**
Menjadi masukan dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis e-government agar penerapan SIPRAJA lebih merata dan berkelanjutan di seluruh desa.
- **Bagi Aparatur/Operator Pelayanan**
Membantu memahami kendala implementasi SIPRAJA di lapangan sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- **Bagi Masyarakat Desa Grabagan**
Memberikan pemahaman tentang pentingnya layanan digital serta mendorong peningkatan literasi digital agar masyarakat dapat mengakses pelayanan secara mandiri.
- **Bagi Akademisi dan Ilmu Administrasi Publik**
Menambah referensi kajian mengenai evaluasi program pelayanan publik digital dengan menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn.
- **Bagi Peneliti Selanjutnya**
Menjadi dasar dan rujukan untuk penelitian lanjutan terkait transformasi digital pelayanan publik serta faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi layanan desa.

Referensi

- Y. Wastuhana and R. Werdiningsih, "Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi," *Jurnal Media Administrasi*, vol. 3, no. 1, pp. 8–15, 2021.
- F. Nisa and M. H. Tamrin, "Digital Transformation and Multi-Level Collaboration in Regional Tax Data Collection: A Case Study of Local Governments in Indonesia," *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, vol. 13, no. 1, pp. 17–27, Apr. 2025, doi: 10.21070/jkmp.v13i1.1824.
- Republik Indonesia UU Nomor 25 Tahun 2009," pp. 1–77, 2009, Accessed: Jul. 30, 2024. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- D. A. Rochman and I. U. Choiriyah, "Dampak Tata Kelola Lokal terhadap Pengembangan Desa Pintar di Indonesia," *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi dan Masyarakat*, vol. 1, no. 1, p. 17, Jun. 2024, doi: 10.47134/jpem.v1i1.321.
- L. M. Ayustin Suryaningrum, "The Evaluation of the Service System of Sidoarjo Community (SIPRAJA) As a Public Service," *Ums*, vol. 3, no. 11, pp. 1–11, 2023, [Online]. Available: <https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/3464/24678/27962>
- D. Ayu Dianingtyas and S. Roekminiati, "Evaluasi Pelayanan SIPRAJA Dalam Pengurusan Data Penduduk," *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, vol. 8, no. 1, pp. 58–79, 2024.
- C. I. Pesica Kristanto and E. R. Nawangsari, "Evaluasi Kebijakan Pelayanan SIPRAJA: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 10, no. 1, pp. 149–158, 2024, doi: 10.33506/jn.v10i1.3211.
- M. K. Agis Aderovi, I. Sucahyo, and R. C. Puspitarini, "Evaluasi Program Layanan Online Sistem Informasi Rekomendasi Izin Survey Tanpa Antri (Si Rista) Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Probolinggo," *Populika*, vol. 11, no. 2, pp. 56–69, 2023, doi: 10.37631/populika.v11i2.803.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*, vol. 2. 2024.
- K. P. Widiatmika, *Metode Penelitian Kualitatif*, vol. 16, no. 2. 2019. [Online]. Available: [https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode Penelitian Kualitatif.pdf](https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode_Penelitian_Kualitatif.pdf)

