

# Evaluation of the Sidoarjo Public Service System Program (SIPRAJA) in Grabagan Village

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

Meisy Deva Susanti<sup>1)</sup>, Hendra Sukmana<sup>\*,2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [hendra.sukmana@umsida.ac.id](mailto:hendra.sukmana@umsida.ac.id)

**Abstract.** *The aim of the research is to examine the Evaluation of the Sidoarjo People's Service System Program (SIPRAJA) in Grabagan Village. 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. 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.*

**Keywords** - Evaluation, SIPRAJA, Public Services

**Abstrak.** *Tujuan penelitian guna mengkaji Evaluasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Grabagan. 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 pengurusan administrasi kependudukan. Kedua, efisiensi program SIPRAJA memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan proses pelayanan yang efisien. 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.

### I. PENDAHULUAN

Pada era modern ini, Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah banyak aspek masyarakat secara signifikan, termasuk birokrasi dan struktur pemerintahan. Salah satu langkah strategis yang diambil oleh pemerintah di berbagai belahan dunia untuk memperbaiki efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam layanan publik adalah dengan melakukan digitalisasi pada birokrasi. Salah satu elemen yang sangat berpengaruh terhadap kesuksesan pelaksanaan pemerintahan adalah birokrasi yang ada. 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 [1]. 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 [2]. Sebagai birokrasi utama lingkungan, kecamatan harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. 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

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

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. 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, resistensi 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 pengurusan 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 mengenai Layanan Publik menyediakan dasar hukum untuk pengembangan dan penerapan sistem layanan publik yang lebih modern dan fleksibel [3]. Menurut regulasi berikut ini, pelayanan publik merupakan suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara dan penduduk terkait produk, layanan, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Hal ini menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengelolaan administrasi pemerintah dilakukan melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) demi mencapai tata kelola yang baik. Landasan utama SPBE adalah Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2018. Dalam Peraturan Presiden ini, SPBE merujuk pada penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Istilah pemerintahan elektronik menggambarkan adopsi teknologi oleh pemerintah. Salah satu inovasi dalam komunikasi yang mendukung peran pemerintah adalah *e-Government*. Dalam pengembangannya, *e-Government* memberikan dampak positif bagi pemerintah dan masyarakat, antara lain: kemudahan akses dalam pelayanan menggunakan sistem digital tanpa perlu pergi ke kantor pemerintah, serta kemudahan menemukan informasi yang telah disediakan melalui media sosial pemerintah, sehingga masyarakat bisa mencari informasi cukup dengan smartphone mereka [4]. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menerbitkan dokumen resmi mengenai penerapan *e-government* melalui Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk menciptakan Smart City. Kebijakan ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta memperbaiki mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Program SIPRAJA bertujuan untuk memaksimalkan layanan daring guna mengurangi kerumunan dan memberikan pelayanan publik yang berguna bagi masyarakat Sidoarjo, terutama selama 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, non perizinan, dan administrasi kependudukan dalam satu platform. Tujuan dari program ini adalah untuk memudahkan administrasi kependudukan secara online dan pengurusan 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.sidoarjo.kab.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. Daftar Layanan Tipe A SIPRAJA**

| No. | Daftar Layanan             | Pengguna |      |      |
|-----|----------------------------|----------|------|------|
|     |                            | 2021     | 2022 | 2023 |
| 1   | SK Tempat Tinggal Luar     | 1        | 0    | 0    |
| 2   | SK Tempat Usaha            | 103      | 1    | 7    |
| 3   | SK Informasi Umum          | 2        | 0    | 0    |
| 4   | SK Ketidakmampuan          | 6        | 0    | 1    |
| 5   | Akta Kelahiran             | 83       | 4    | 0    |
| 6   | Akta Kematian              | 109      | 10   | 1    |
| 7   | Surat Rekomendasi KUA      | 0        | 0    | 0    |
| 8   | Surat Rekomendasi KUA Luar | 0        | 0    | 0    |
| 9   | Surat Permohonan Data Diri | 0        | 0    | 0    |

*Sumber: Diolah peneliti dari Pemerintahan Desa Grabagan (2024)*

**Tabel 2. Rekapitulasi Layanan Tipe B SIPRAJA**

| No. | Jenis Layanan           | Pengguna |      |      |
|-----|-------------------------|----------|------|------|
|     |                         | 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 peneliti dari Pemerintahan Desa Grabagan (2024)*

Pada tahun 2017, di kantor Kec. Tulangan menggagas aplikasi yang bernama *Cepet Mule*. Aplikasi ini dirancang untuk membantu proses administrasi bagi masyarakat yang berada di luar kota atau di 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://cepetmule.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 [5] berjudul "Analisis Sistem Layanan Publik Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi dalam Pelayanan Masyarakat" dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif dan didasarkan pada teori evaluasi dari William Dunn. Penelitian ini mempertimbangkan variabel efektivitas, efisiensi, dan pemerataan. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa, <sup>1</sup> efektivitas implementasi program SIPRAJA telah memenuhi sasaran dan realisasi yang ditetapkan oleh pemerintah Desa Kedungsolo. <sup>2</sup> Dalam hal efisiensi, pelaksanaan program SIPRAJA tidak membebankan biaya apapun kepada pengguna layanan. <sup>3</sup> Untuk pemerataan, program SIPRAJA menunjukkan bahwa masyarakat yang mengajukan permohonan akan dilayani selama telah melengkapi dokumen syarat yang diperlukan.

Kedua, pada penelitian yang dilakukan oleh Ayu Dianingtyas dan Sri Roekminiati [6] 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 [7] berjudul "Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo" yang didasarkan pada pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan teori William N. Dunn dengan enam kriteria, yaitu: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Berdasarkan hasil penelitian, dari segi efektivitas, terjadi penurunan penggunaan SIPRAJA dan dihadapkan pada masalah teknis seperti lambatnya sistem, tantangan dalam pendaftaran, serta keterbatasan teknologi, yang mengakibatkan efektivitas belum tercapai dengan baik. Efisiensi dalam pengelolaan administrasi kependudukan tampak berhasil karena sedikitnya usaha yang dibutuhkan dari perangkat desa dan masyarakat. Pemerataan akses, layanan, biaya, dan manfaat dinyatakan berhasil. Dengan adanya penerapan SIPRAJA yang responsif serta interaksi yang menyenangkan antara staf dan masyarakat, tampaknya pelaksanaannya efektif. Meskipun tingkat akurasi dinilai berhasil, masih ada kebutuhan untuk peningkatan dan penyesuaian.

Berdasarkan observasi awal lapangan, pelaksanaan Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Grabagan menunjukkan adanya ketidaksesuaian yang jelas antara tujuan program dan penerapan manfaatnya oleh masyarakat. Data mengenai pelayanan administrasi dari tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan bahwa penggunaan SIPRAJA menurun dengan sangat drastis, dari 549 layanan pada tahun 2021 turun menjadi hanya 38 layanan pada tahun 2022 dan 37 layanan pada tahun 2023, sementara pelayanan manual justru mengalami kenaikan selama periode yang sama. Meskipun SIPRAJA telah diterapkan sebagai sistem pelayanan digital, dampak yang diharapkan berupa pergeseran pola pelayanan dari manual ke online tidak terjadi, yang tercermin dari rendah dan menurunnya tingkat pemanfaatan SIPRAJA oleh masyarakat.

Selain itu, temuan di lapangan mengindikasikan bahwa rendahnya pemanfaatan SIPRAJA bukan disebabkan oleh masalah teknis pada sistem, melainkan oleh cara penerapan yang menempatkan pegawai desa, terutama operator, sebagai pihak utama dalam proses pelayanan digital. Masyarakat lebih memilih untuk langsung datang ke kantor desa dan menyerahkan proses pengajuan kepada operator, sehingga layanan yang secara administratif tercatat sebagai layanan SIPRAJA tidak mencerminkan penggunaan yang mandiri oleh masyarakat. Situasi ini menegaskan adanya jarak nyata antara hasil program sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital dan dampak sebenarnya yang dirasakan oleh pengguna, di mana transformasi digital yang terjadi masih bersifat administratif dan belum membawa perubahan dalam pola pelayanan di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi Program SIPRAJA menjadi penting untuk mengukur bukan hanya seberapa baik sistem berfungsi, tetapi juga efektivitas program dalam mendorong penggunaan layanan digital secara nyata dan berkelanjutan.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di lapangan, studi ini mengadopsi Teori Evaluasi Kebijakan Publik yang diajukan oleh William N. Dunn [8] untuk menilai pelaksanaan Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai layanan administrasi desa yang menggunakan teknologi digital. Evaluasi ini berfokus pada perbedaan antara tujuan kebijakan dan hasil yang sebenarnya dihasilkan oleh sistem di tingkat pengguna. Secara konseptual, SIPRAJA dirancang untuk memfasilitasi perubahan pelayanan dari cara manual menjadi digital, tetapi hasil yang didapat di lapangan menunjukkan bahwa sistem ini belum diikuti dengan adaptasi dalam cara pelayanan dan perilaku masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi tidak hanya berpusat pada kelangsungan implementasi sistem,

tetapi juga pada sejauh mana SIPRAJA dapat menghasilkan efek nyata yang sesuai dengan tujuan kebijakan. Untuk mengatasi isu ini, penelitian mengadopsi indikator evaluasi milik Dunn yang berkaitan erat dengan perbedaan faktual, yaitu: (a) Efektivitas, (b) Efisiensi, (c) Kecukupan, dan (d) Responsivitas. Pemilihan keempat indikator ini didasarkan pada penemuan awal yang menunjukkan bahwa masalah dalam pelaksanaan SIPRAJA di tingkat desa tidak hanya berkaitan dengan pencapaian tujuan program secara formal, tetapi juga berhubungan dengan optimasi proses pelayanan, dukungan sumber daya, dan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Indikator efektivitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana SIPRAJA dapat meningkatkan penggunaan layanan digital dan menggantikan pelayanan secara manual. Efisiensi ditekankan pada perbandingan antara kemudahan dalam proses, waktu, serta usaha yang dikeluarkan baik oleh aparatur maupun masyarakat dalam menggunakan sistem. Selanjutnya, indikator kecukupan dipakai untuk mengevaluasi apakah sumber daya aparatur, pembagian tugas, dan dukungan sistem SIPRAJA sudah memenuhi syarat untuk mendukung pelaksanaan pelayanan. Di sisi lain, responsivitas digunakan untuk menilai sejauh mana aparatur dan sistem SIPRAJA mampu menghadapi kendala teknis, menangani keluhan masyarakat, serta menjawab kebutuhan layanan yang muncul di tingkat desa. Dengan menerapkan keempat indikator ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan SIPRAJA di Desa Grabagan.

Sesuai dengan struktur penilaian yang dikemukakan oleh William N. Dunn, studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menjelaskan cara evaluasi pelaksanaan Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Grabagan, dengan fokus pada pengaruh layanan digital terhadap transformasi metode pelayanan administrasi desa.

## II. METODE

Jenis penelitian berbasis deskriptif kualitatif [9] 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 sebagai lensa analisis penelitian terkait evaluasi program, yang tersusun atas 4 indikator yakni: a) Efektivitas; b) Efisiensi; c) Kecukupan; d) Responsivitas. 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 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 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 rekaman data berdasarkan permasalahan yang sudah ditetapkan sebelumnya [10].

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi program SIPRAJA di Desa Grabagan menurut acuan evaluasi William Dunn [8] dengan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan responsivitas.

### A. Efektivitas

Efektivitas pelayanan publik mengacu pada tingkat keberhasilan layanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan danantisipasi individu yang memperoleh layanan tersebut. Sejauh mana suatu program atau kegiatan menghasilkan hasil dan manfaat yang diantisipasi diukur berdasarkan efektivitasnya [11]. Efektivitas berkorelasi dengan seberapa baik suatu tujuan tercapai. Menurut William Dunn, efektivitas merupakan sebuah ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu tindakan atau kebijakan dapat meraih hasil yang diinginkan serta sejauh mana sasaran tersebut bisa dicapai. Realisasi dari tujuan yang telah ditentukan menjadi landasan untuk menilai efektivitas pelaksanaan kebijakan publik, karena ini mencerminkan seberapa baik kebijakan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan hasil yang diharapkan. Setiap kebijakan memiliki target pencapaian yang bertujuan untuk mendorong

perubahan yang diinginkan melalui pelaksanaan kebijakan tersebut. Setiap kebijakan yang dihasilkan pasti akan menuju perbaikan 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 [12]. 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:

**Tabel 3.** Laporan Survey Kepuasan Pengguna SIPRAJA 2023

| Kecamatan    | Desa     | Sangat Puas | Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
|--------------|----------|-------------|------|-------------|------------|
| TULANGAN     | GRABAGAN | 936         | 0    | 0           | 0          |
| <b>TOTAL</b> |          | 936         | 0    | 0           | 0          |

*Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Grabagan (2024)*

Berdasarkan tabel 3 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.

Untuk memahami kecenderungan dalam penggunaan layanan administrasi desa, dibutuhkan penyajian data kuantitatif yang membandingkan layanan secara manual dengan layanan berbasis digital melalui SIPRAJA. Data ini disiapkan untuk memberikan ilustrasi nyata mengenai sejauh mana masyarakat Desa Grabagan memanfaatkan setiap mekanisme layanan selama periode tertentu. Dengan melakukan perbandingan ini, bisa mengidentifikasi pola perubahan, tingkat dominasi dari setiap jenis layanan, serta arah perkembangan penerapan layanan digital di tingkat desa. Tabel dibawah menunjukkan ringkasan jumlah layanan administrasi Desa Grabagan berdasarkan kategori layanan, yaitu layanan manual dan layanan online melalui SIPRAJA, untuk periode tahun 2021–2023. Penyajian data ini menjadi fondasi awal untuk menganalisis seberapa efektif pemanfaatan SIPRAJA serta mendeteksi adanya kesenjangan antara kebijakan layanan berbasis digital dan praktik layanan yang terjadi di lapangan.

**Tabel 4.** Perbandingan Pelayanan Administrasi Desa Melalui SIPRAJA dan Pelayanan Manual di Desa Grabagan Tahun 2021–2023

| Tahun | Pelayanan Online (SIPRAJA) | Pelayanan Manual |
|-------|----------------------------|------------------|
| 2021  | 549                        | 789              |
| 2022  | 38                         | 836              |
| 2023  | 37                         | 863              |

*Sumber : Data lapangan diolah peneliti (2024)*

Berdasarkan Tabel 4, perbedaan persentase antara layanan online lewat SIPRAJA dan layanan manual di Desa Grabagan menunjukkan adanya ketidakberdayaan yang semakin besar antara tahun 2021 dan 2023. Pada tahun 2021, layanan SIPRAJA mencatatkan angka 41,0% dari total layanan, sedangkan layanan manual mencapai 59,0%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital mulai digunakan, meskipun belum menjadi pilihan utama. Namun, pada tahun 2022 dan 2023, penggunaan SIPRAJA menurun drastis menjadi 4,3% dan 4,1%, sementara layanan manual menguasai lebih dari 95% dari total layanan yang ada. Dibandingkan dengan tahun 2021, penurunan pemanfaatan SIPRAJA telah mencapai lebih dari 90%, yang menunjukkan adanya masalah serius dalam kelangsungan penerapan layanan digital dan mengindikasikan bahwa kesenjangan yang terjadi bersifat struktural, bukan hanya sekadar fluktuasi sementara.

Situasi ini, sebagaimana yang ditunjukkan dalam data dan hasil penelitian, tidak hanya karena kelemahan teknis dari sistem SIPRAJA, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi lapangan yang memengaruhi cara penggunaan layanan. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA dianggap efektif dan efisien dalam teori, proses layanan sangat bergantung pada peran operator desa, sehingga penggunaan sistem digital cenderung terjadi di kalangan internal pemerintahan ketimbang dilakukan secara mandiri oleh masyarakat. Rendahnya tingkat literasi digital, khususnya di kalangan lanjut usia yang mendominasi permohonan layanan administrasi, serta masalah teknis seperti lambatnya sistem aplikasi, juga menciptakan persepsi bahwa layanan manual lebih mudah dan pasti. Akibatnya, proses transformasi digital yang berlangsung belum bersifat inklusif, melainkan masih terbatas pada aspek administratif, sehingga belum mampu menggantikan dominasi layanan manual di Desa Grabagan.

Problematisasi aplikasi jika dihubungkan berdasarkan dengan teori dan indikator efektivitas telah sesuai dengan pendapat William Dunn, 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 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 [13]. 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 [14]. Menurut William Dunn [8], 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.

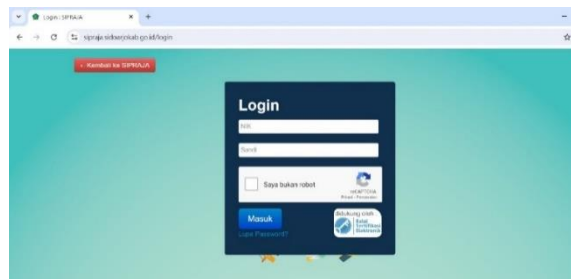
Mengacu wawancara dengan Bapak Kamadi S,E selaku Kepala Desa Grabagan dimana: *“Penggunaan SIPRAJA tanpa dipungut biaya dari masyarakat. Perbandingan waktu pelayanan sebelum dan sesudah SIPRAJA sebelumnya masyarakat antri untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan nomor urut. Sesudahnya, masyarakat tidak 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 penggunaan kertas apabila surat 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 1.** 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 *re-CAPTCHA* 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 pengguna.

Problematika di lapangan jika dihubungkan berdasarkan dengan teori dan indikator efisiensi selaras dengan William Dunn [8] 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 yang juga bahwa aplikasi SIPRAJA efisien dalam pengelolaan administrasi dengan 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, 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. Se jauh 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, seberapapun 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 titik maskimal bagi seluruh cakupan daya kebutuhan masyarakat.



**Gambar 2.** 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 terbagi menjadi lima kategori, yaitu Kategori A, B, C, D, dan G, masing-masing memiliki fungsi yang berbeda. Kategori A, menawarkan layanan administratif dasar di tingkat desa atau kelurahan, seperti pengurusan dokumen mulai dari akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan umum, surat domisili, KUA, surat keterangan tidak mampu, data keluarga, dan sebagainya. 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 *warmeking*. 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 kerja sama 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.

Untuk mengevaluasi ukuran kecukupan dalam pelaksanaan Program SIPRAJA, diperlukan identifikasi terhadap sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan operasional aplikasi di level desa. Ukuran kecukupan tidak hanya mempertimbangkan jumlah aparatur yang ada, tetapi juga menilai keselarasan pembagian tugas dan beban kerja dalam mendukung kelangsungan layanan berbasis digital. Dengan demikian, identifikasi administrator aplikasi SIPRAJA sangat penting untuk memahami sejauh mana struktur aparatur yang ada telah memenuhi syarat dalam mendukung pelaksanaan program.

**Tabel 5.** Administrator Aplikasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Grabagan

| <b>Nama</b>    | <b>Jabatan</b>  | <b>Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)</b>                                                                                                            |
|----------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yuli Kristanto | Kasi Pelayanan  | Mengatur dan menjalankan program SIPRAJA, melakukan pemeriksaan awal atas permohonan layanan, serta memastikan semua dokumen administratif lengkap |
| Juli Ardiansah | Staff Pelayanan | (Operator) Mendukung proses pendataan dan pengelolaan layanan dalam aplikasi SIPRAJA serta membantu dalam pemeriksaan administrasi layanan         |

*Sumber : Diolah peneliti (2024)*

Berdasarkan Tabel 5, dalam penerapan SIPRAJA di Desa Grabagan, secara struktural hanya terdapat dua aparatur desa yang berfungsi sebagai pengelola aplikasi, dan keduanya menduduki posisi yang sama, yaitu Kasi Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi jumlah aparatur, pelaksanaan SIPRAJA sudah ada dan mampu melaksanakan fungsi operasional aplikasi. Namun, keberadaan sumber daya manusia tersebut masih terbatas pada aspek teknis pengelolaan sistem, dan tidak mencerminkan penyebaran peran yang seimbang di antara perangkat desa.

Konsentrasi peran administrator pada satu posisi menunjukkan bahwa beban kerja dalam pelayanan digital terfokus pada aparatur tertentu, sehingga SIPRAJA lebih berfungsi sebagai alat bantu bagi aparatur dibandingkan sebagai sistem pelayanan yang mandiri untuk masyarakat. Penemuan di lapangan menunjukkan bahwa aparatur yang bertindak sebagai administrator tidak hanya mengelola aplikasi, tetapi juga berperan sebagai penghubung utama antara masyarakat dan sistem digital, mulai dari penginputan hingga penyelesaian layanan. Ini menunjukkan bahwa indikator kecukupan dalam pelaksanaan SIPRAJA belum sepenuhnya terpenuhi dari segi kapasitas dan distribusi peran, karena meskipun secara jumlah aparatur sudah mencukupi, keterbatasan dalam melibatkan jabatan lain menyebabkan tujuan program untuk meningkatkan efisiensi dan kemandirian layanan digital belum tercapai secara maksimal.

Fenomena lapangan jika dihubungkan berdasarkan dengan teori dan indikator kecukupan telah sesuai dengan pendapat William Dunn, 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 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 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 [15]. 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 sangat 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. Oleh karena itu, pengukuran terhadap responsivitas merupakan langkah penting memastikan pelayanan publik agar optimal.

Fenomena di lapangan jika dihubungkan berdasarkan dengan teori dan indikator responsivitas selaras dengan William Dunn 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 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.

## VII. SIMPULAN

Berdasarkan diskusi sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa Evaluasi Program SIPRAJA di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa layanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan indikator evaluasi menurut William Dunn, Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Grabagan mengindikasikan keberhasilan signifikan terkait program berhasil dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan. Pertama, efektivitas penerapan program SIPRAJA telah berhasil memenuhi sasaran dan realisasi yang ditetapkan oleh pemerintah Desa Grabagan. Dengan tujuan dan target program yang jelas, pelayanan yang diberikan telah dapat ditingkatkan dengan signifikan. Hal ini berdampak pada masyarakat yang kini merasakan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam layanan publik, khususnya dalam proses pengurusan dokumen 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.

## REFERENSI

- [1] Y. Wastuhana and R. Werdiningsih, "Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi," *Jurnal Media Administrasi*, vol. 3, no. 1, pp. 8–15, 2021.
- [2] 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.
- [3] "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>
- [4] 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.
- [5] 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>
- [6] 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.
- [7] 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.
- [8] 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.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*, vol. 2. 2024.
- [10] 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%20Penelitian%20Kualitatif.pdf)
- [11] B. Fadilah, S. P. Sugiyono1, and I. Rodiyah, "The Effectiveness Of The SIPRAJA Application Program (Public Service System Sidoarjo)," pp. 1–12, 2023.
- [12] V. N. Fathya, "Pemanfaatan Tekno," *Pemanfaatan Teknologi Dalam Pelayanan Publik E-Government*, pp. 1–23, 2016.
- [13] V. A. Aprilia and H. Sukmana, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ( SIPRAJA ) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 9, no. 1, pp. 20–30, 2023, doi: 10.33506/jn.v9i1.2640.
- [14] S. F. Pratiwi, L. A. Zalukhu, A. R. Tesa, I. S. Aisyah, and B. Saputra, "Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi : Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, vol. 2, no. June, pp. 38–44, 2025, doi: 10.5281/zenodo.15521459.
- [15] Rasdiana and R. Ramadani, "Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone: Responsiveness of Public Service Delivery at the Population and Civil Registration Office of Bone Regency," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 17, no. 2, pp. 249–265, 2021.

### **Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*