

The Effectiveness of Online-Based Population Administration Services via the Kios E-Pakladi Application

[Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online Melalui Aplikasi Kios E-Pakladi]

Oleh:

Betari Rus Maylita

Lailul Mursyidah

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Bulan Februari, Tahun 2026



Pendahuluan

Transformasi pelayanan publik berbasis digital telah menjadi agenda penting dalam tata kelola pemerintahan modern. Tujuannya adalah mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi birokrasi yang lebih baik bagi masyarakat. Pemerintah Indonesia secara nasional telah mengadopsi konsep e-government dengan mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem administrasi publik.

Pendahuluan

Salah satu wujud nyata di tingkat daerah adalah inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). SIPRAJA merupakan aplikasi pelayanan publik berbasis digital yang diluncurkan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Surat Edaran Bupati Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020. Aplikasi ini dirancang untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi secara cepat, sederhana, transparan, dan tanpa tatap muka.

Hingga tahun 2025, SIPRAJA telah berkembang menjadi versi 3.0 dengan 32 jenis layanan yang terbagi dalam 4 tipe kewenangan. Di tingkat pemerintah desa (Tipe A), masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen penting seperti surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan usaha, SKTM, surat domisili, hingga surat pengantar KUA secara daring. Penelitian ini difokuskan pada implementasi SIPRAJA di Pemerintah Desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo sebagai studi kasus penerapan digitalisasi di wilayah desa dengan sumber daya terbatas.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Sejauh mana implementasi aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo, ditinjau dari enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn (efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan)?

Metode

Komponen Metode	Deskripsi
Jenis Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi implementasi pelayanan publik digital melalui aplikasi SIPRAJA.
Fokus Penelitian	Penelitian berfokus pada evaluasi implementasi pelayanan SIPRAJA menggunakan enam indikator evaluasi kebijakan dari William N. Dunn yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.
Lokasi Penelitian	Penelitian dilaksanakan di Pemerintah Desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo .
Informan Penelitian	Informan terdiri dari perangkat desa (kepala desa, sekretaris desa, operator aplikasi), petugas kecamatan, serta masyarakat pengguna layanan SIPRAJA , dengan total 10 informan .
Teknik Penentuan Informan	Penentuan informan menggunakan purposive sampling , yaitu memilih informan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam pelaksanaan program SIPRAJA.
Teknik Pengumpulan Data	Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi berupa arsip kebijakan, laporan pelayanan, dan catatan penggunaan aplikasi.
Teknik Analisis Data	Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2018) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil

- **Efektivitas** Implementasi SIPRAJA berhasil mempercepat proses pelayanan publik dari yang semula memakan waktu 2–3 hari menjadi kurang dari 24 jam. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meningkat dari 81,72 pada tahun 2024 menjadi 84,97 pada tahun 2025, dengan seluruh responden (100%) menyatakan sangat puas.
- **Efisiensi** Aplikasi SIPRAJA mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga baik bagi aparatur desa maupun masyarakat. Proses verifikasi dokumen yang sebelumnya berjam-jam kini hanya memerlukan waktu beberapa menit melalui unggah dokumen secara daring.
- **Kecukupan** SIPRAJA sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki akses teknologi dan literasi digital baik. Namun, sistem ini belum sepenuhnya memadai bagi kelompok lansia dan warga dengan literasi digital rendah yang masih mengandalkan layanan manual.

Hasil

- **Pemerataan** Manfaat SIPRAJA lebih banyak dirasakan oleh generasi muda dan pelaku UMKM. Kelompok lansia serta warga di area sinyal lemah masih belum merasakan manfaat yang setara karena masih dominan menggunakan proses pelayanan manual.
- **Responsivitas** Fitur notifikasi otomatis dan verifikasi daring membuat SIPRAJA cukup responsif terhadap keluhan masyarakat mengenai lambatnya pelayanan administrasi sebelumnya, sehingga proses pengajuan menjadi lebih cepat dan transparan.
- **Ketepatan** SIPRAJA merupakan inovasi yang tepat dan relevan untuk digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa. Aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern akan kecepatan dan transparansi, meskipun masih memerlukan penguatan infrastruktur dan literasi digital.

Pembahasan

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa implementasi SIPRAJA di Desa Tambak Kalisogo telah berhasil mencapai tujuan utama kebijakan, yaitu mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan transparansi administrasi. Menurut indikator efektivitas William N. Dunn, aplikasi ini telah memenuhi target goal attainment karena waktu penyelesaian dokumen berkurang drastis dari 2–3 hari menjadi kurang dari 24 jam, didukung oleh kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat dari 81,72 menjadi 84,97 dengan tingkat kepuasan pengguna mencapai 100 persen.

Dari aspek efisiensi, SIPRAJA terbukti menghemat input waktu, biaya, dan tenaga aparatur desa serta masyarakat, sehingga hubungan antara input dan output menjadi lebih rasional. Namun pada indikator kecukupan dan pemerataan, program ini masih bersifat parsial karena baru memenuhi kebutuhan kelompok masyarakat yang melek teknologi, sementara lansia dan warga di area sinyal lemah masih bergantung pada layanan manual, sehingga prinsip inklusivitas belum sepenuhnya tercapai.

Pembahasan

Responsivitas SIPRAJA dinilai baik karena fitur notifikasi dan verifikasi daring mampu menjawab keluhan utama masyarakat mengenai lambatnya pelayanan sebelumnya. Sementara itu, dari sisi ketepatan, aplikasi ini relevan sebagai solusi digitalisasi di tingkat desa sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern akan kecepatan dan akuntabilitas, meskipun masih memerlukan penguatan infrastruktur jaringan dan program literasi digital agar sesuai dengan kondisi sosial seluruh lapisan masyarakat Desa Tambak Kalisogo. Secara keseluruhan, SIPRAJA telah membawa perubahan positif yang signifikan, tetapi keberlanjutannya bergantung pada perbaikan aspek pemerataan dan kecukupan agar manfaat digitalisasi pelayanan publik dapat dirasakan secara merata.

Temuan Penting Penelitian

Hasil observasi, wawancara mendalam, dan data primer di Pemerintah Desa Tambak Kalisogo (Juli–September 2025) menunjukkan bahwa implementasi SIPRAJA telah mempercepat proses pelayanan publik secara signifikan, di mana pengurusan dokumen yang semula memakan waktu 2–3 hari kini dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam melalui unggah dokumen daring dan verifikasi cepat oleh perangkat desa. Data tahun 2025 mencatat dominasi penggunaan SIPRAJA pada layanan Surat Kelahiran, Surat Kematian, Surat Domisili Usaha, dan Surat Umum, sementara SKTM bagi lansia masih didominasi proses manual sebanyak 16 kasus per bulan. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai nilai 84,97 dengan 497 responden (100 %) menyatakan sangat puas, dan warga produktif merasakan kemudahan karena tidak perlu lagi mondar-mandir ke balai desa. Namun, temuan lapangan juga mengungkap kendala nyata bahwa hanya sekitar 20 % dari total 2.468 jiwa penduduk desa yang aktif menggunakan aplikasi, sementara lansia, masyarakat dengan literasi digital rendah, serta wilayah sinyal lemah masih lebih memilih layanan manual.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat teoritis berupa pengayaan kajian evaluasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintah desa dengan menggunakan kerangka William N. Dunn yang selama ini lebih banyak diterapkan di konteks perkotaan, sehingga mengisi research gap mengenai implementasi e-government di wilayah desa dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital.

Secara praktis, hasil penelitian ini bermanfaat bagi Pemerintah Desa Tambak Kalisogo sebagai bahan evaluasi dan perbaikan sistem SIPRAJA agar lebih inklusif, bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam menyusun kebijakan penguatan infrastruktur internet dan program literasi digital secara lebih merata, serta bagi masyarakat desa untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan, termasuk kelompok lansia dan warga dengan literasi digital rendah.

Referensi

Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, "Blue Print Sistem Aplikasi E-Government," 2004, [Online]. Available: <https://adoc.pub/blue-print-sistem-aplikasi-e-government.html>

Fitri Yulianti, "EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIIL KABUPATEN BANDUNG BARAT," Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial, 2023.

Saharudin dan Lubna, "Pengertian, Ruang Lingkup, dan Proses Kebijakan Pendidikan," Journal on Education, vol. Volume 05, no. 02, pp. 4783–4789, 2023.

D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo." [Online]. Available: <https://ombudsman.go.id>,

G. Gamaputra, N. A. Rosalia, K. Khoirunisa, and Rd. Kusyeni, "Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep," Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, vol. 5, no. 2, pp. 81–96, 2022, doi: 10.31334/transparansi.v5i2.2662.

D. E. Agustina, M. Hikmah, and F. E. Putri, "Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipraja Di Kabupaten Sidoarjo," Jurnal Sosial Humaniora Sigli, vol. 5, no. 2, pp. 301–307, 2022, doi: 10.47647/jsh.v5i2.912.

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.

Y. Fatmariyanti and A. Fauzi, "Policy By William Dunn: Analysis and Implementation," Journal of Humanities and Social Studies, vol. 1, no. 1, pp. 1–9, 2023, [Online]. Available: <https://humasjournal.my.id/index.php/HJ/index>

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)

Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya, vol. 2. 2024

