

ARTIKEL_MBKM_LITA- 1759134823050

by Turnitin Checker

Submission date: 29-Sep-2025 03:35PM (UTC+0700)

Submission ID: 2765325988

File name: ARTIKEL_MBKM_LITA-1759134823050.docx (816.51K)

Word count: 6257

Character count: 43322



Evaluasi Sipraja dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Tambak Kalisogo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo

15
Fari Rus Maylita*, Lailul Mursyidah²

¹ Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

² Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email correspondence: lailulmursyidah@umsida.ac.id*

27

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of the Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) application in improving the quality of public services in Tambak Kalisogo Village, Jabon District, Sidoarjo Regency. The research employed a descriptive qualitative method using William N. Dunn's policy evaluation framework, which includes six indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings reveal that Sipraja is effective in accelerating service delivery, efficient in saving time, cost, and effort, and adequate in addressing the main problems of bureaucratic procedures. However, its benefits are not evenly distributed due to limitations in digital literacy and internet infrastructure, especially among the elderly and low-income citizens. The program is considered responsive to the primary needs of the community but has not yet achieved inclusivity across all social groups. In terms of appropriateness, Sipraja is relevant as a digital public service solution but requires complementary policies such as digital literacy training and internet network improvement. Overall, Sipraja is a significant digital innovation that supports bureaucratic reform at the village level, although further improvements are needed to ensure inclusiveness, sustainability, and equal access for all citizens.

22

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori evaluasi kebijakan publik William N. Dunn yang mencakup enam indikator: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sipraja dinilai efektif dalam mempercepat pelayanan, efisien dalam menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta cukup dalam menjawab persoalan utama birokrasi. Namun, manfaatnya belum merata karena keterbatasan literasi digital dan infrastruktur internet di

Keywords :

Public Service
Sipraja
Policy Evaluation
Digitalization

Kata Kunci :

Pelayanan publik
Sipraja
Evaluasi Kebijakan
Digitalisasi Desa

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari tata kelola pemerintahan yang baik karena ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Di Indonesia, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik, salah satunya dengan mengadopsi teknologi informasi dalam sistem administrasi (Yusman, et al., 2024). Dalam upaya meningkatkan kualitas dan cakupan pelayanan, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) yang menysasar berbagai sektor pelayanan. Sistem digital ini turut diterapkan di tingkat desa, termasuk di Desa Tambak Kalisogo, guna mempermudah pengelolaan administrasi bagi warganya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun layanan administratif yang menjadi tanggung jawab negara. Suatu pelayanan dapat dianggap efektif apabila masyarakat selaku penerima layanan dapat mengaksesnya secara mudah, melalui prosedur yang tidak rumit, cepat, responsif, tepat waktu, dan memberikan kepuasan (Wakhid, 2021). Memberikan layanan yang berkualitas dan efisien merupakan kewajiban utama bagi setiap aparatur pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pelayan publik.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik, pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah agar dapat menjalankan fungsi pelayanan secara lebih optimal di wilayah masing-masing. Ketentuan ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan bahwa daerah memiliki hak otonomi untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan di tingkat lokal (Oktaviani et al., 2025). Salah satu bentuk pelaksanaan otonomi tersebut adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, yang menjadi bagian dari urusan wajib pemerintah kabupaten/kota. Kewenangan ini mencakup penyediaan fasilitas umum dan infrastruktur, pelaksanaan pendidikan, layanan kesehatan, administrasi pemerintahan, penanganan permasalahan sosial, layanan kependudukan dan pencatatan sipil, ketenagakerjaan, serta pelayanan dasar lainnya (Cantika amalia et al., 2022).

Gambar 1. Tampilan Utama SIPRAJA



Sumber: Aplikasi Sipraja

Berdasarkan Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 mengenai pelayanan dan perizinan di wilayah desa dan kecamatan, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikenal dengan nama Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses layanan publik bagi masyarakat sekaligus mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka. Hingga saat ini, SiPraja telah berkembang menjadi versi 3.0, mencakup 32 layanan yang terbagi dalam empat tipe, yakni: tipe A untuk pelayanan di tingkat desa atau kelurahan, tipe B untuk pelayanan gabungan antara desa dan kecamatan, tipe C untuk tingkat kecamatan, serta tipe D untuk pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) (Yulianti et al., 2022).

Sebelum hadirnya aplikasi SIPRAJA, warga Kabupaten Sidoarjo harus mengurus berbagai keperluan administrasi secara langsung ke kantor pelayanan. Proses ini seringkali memakan waktu lama, berbelit-belit, dan dokumen yang dibutuhkan tidak bisa langsung diperoleh. Situasi tersebut dinilai kurang efisien, mahal, melelahkan, serta minim transparansi. Namun, sejak diluncurkannya aplikasi SIPRAJA pada Februari 2020, kualitas layanan publik mengalami peningkatan, baik dari segi kecepatan maupun efisiensi. Jika persyaratan telah lengkap, dokumen bisa segera diterbitkan, sehingga memangkas waktu tunggu dan beban administrasi. Meski demikian, penerapan SIPRAJA masih menghadapi sejumlah hambatan seperti kurangnya literasi digital masyarakat dan minimnya sosialisasi. Secara umum, kehadiran SIPRAJA telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas layanan publik di Sidoarjo serta mendukung inisiatif *smart city* dan keterbukaan pemerintahan.

Pemerintah mengadopsi e-government sebagai strategi untuk mengintegrasikan teknologi informasi berbasis internet ke dalam proses administrasi.

Tujuan utamanya adalah ¹⁸ meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, serta sistem informasi dan komunikasi, dalam struktur pemerintahan daerah. Kehadiran lembaga pemerintah diharapkan dapat mendorong terciptanya sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu beradaptasi terhadap perubahan secara cepat dan efisien (Priyanti et al., 2025). Dalam hal ini, e-government berperan sebagai alat bagi lembaga publik untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien, tepat, dan selaras dengan kebutuhan publik. Lebih lanjut, integrasi teknologi dalam e-government dimaksudkan untuk mengefisienkan pemberian layanan dan meringankan beban kerja pejabat publik (Gamaputra et al., 2022). Pada saat yang sama, e-government merupakan pendekatan yang layak untuk reformasi birokrasi, yang bertujuan untuk meningkatkan standar pemberian layanan publik. Dalam gelombang transformasi birokrasi saat ini, e-government memainkan peran krusial dalam memastikan pelayanan publik lebih efektif, mudah diakses, dan responsif terhadap tuntutan masyarakat (Ramahyanti1 et al., 2022).

⁴⁶ Desa Tambak Kalisogo yang berada di wilayah Kecamatan Jabon merupakan salah satu desa yang telah menerapkan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) dalam tata kelola administrasi desanya. Sejak tahun 2020, desa yang dihuni sekitar 2.500 jiwa ini mulai menggunakan aplikasi SiPraja sebagai langkah peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital. Aparatur desa menunjukkan antusiasme tinggi terhadap perubahan menuju digitalisasi, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Melalui pemanfaatan aplikasi ini, ¹⁰ masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik secara lebih cepat, praktis, dan tanpa perlu bolak-balik ke kantor desa. Setelah semua persyaratan terpenuhi, permohonan warga akan segera diproses secara daring oleh petugas, dan dokumen hasilnya bisa dicetak sendiri di rumah.

Desa Tambak Kalisogo yang berada di Kecamatan Jabon berupaya mengembangkan sistem pelayanannya dengan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi, khususnya melalui penerapan e-government. Langkah ini diambil sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah desa memanfaatkan aplikasi sebagai jawaban atas tantangan birokrasi yang selama ini dinilai lambat, kurang tanggap, dan kompleks. Melalui layanan daring tersebut, diharapkan aparatur desa dapat menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam pelayanan publik secara lebih efisien dan optimal.

²² Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Rakyat Jawa Timur (SiPraja) hingga tahun 2025 di Desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, berjalan cukup konsisten sebagai upaya digitalisasi pelayanan publik berbasis desa. Program ini memungkinkan warga mengakses berbagai layanan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan domisili, izin usaha, akta kelahiran, dan layanan kependudukan lainnya secara daring

tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Penerapan SiPraja di desa ini mendukung peningkatan efisiensi pelayanan, transparansi administrasi, serta memudahkan pencatatan data kependudukan yang lebih cepat dan terintegrasi dengan pemerintah daerah. Namun, dalam praktiknya terdapat sejumlah kendala yang masih dihadapi. Pertama, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi seperti jaringan internet yang belum stabil menyebabkan akses layanan sering terkendala, terutama bagi warga yang tinggal di wilayah pinggiran desa. Kedua, rendahnya literasi digital masyarakat membuat sebagian besar warga, khususnya kelompok usia lanjut, masih kesulitan menggunakan aplikasi dan lebih memilih datang langsung ke balai desa. Ketiga, keterbatasan sumber daya manusia di tingkat perangkat desa, baik dalam jumlah maupun keterampilan teknis, membuat pelayanan melalui SiPraja belum berjalan maksimal. Selain itu, masih terdapat masalah koordinasi antara pemerintah desa, enumerator, dan pemerintah kabupaten dalam hal pembaruan data, yang berdampak pada ketidaksesuaian data layanan dengan kondisi nyata di lapangan. Dengan demikian, meskipun SiPraja di Desa Tambak Kalisogo hingga tahun 2025 telah memberikan manfaat dalam hal percepatan layanan publik, namun masih perlu ditingkatkan dari sisi infrastruktur, literasi digital warga, serta penguatan koordinasi antar pihak agar tujuan utama digitalisasi pelayanan desa dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai implementasi dan efektivitas SIPRAJA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo adalah penelitian yang dilakukan oleh Agustina, Hikmah, dan Putri (2022) dalam jurnal berjudul Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo. Dalam hasil pembahasannya, peneliti menemukan bahwa SIPRAJA memang memberikan kemudahan karena memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor desa atau kecamatan. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan adanya kendala yang cukup signifikan, yaitu masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, terutama kelompok usia lanjut yang kurang familiar dengan teknologi digital. Selain itu, peneliti juga mencatat bahwa masih kurangnya sosialisasi dari pihak desa atau perangkat kecamatan menyebabkan rendahnya pemanfaatan SIPRAJA secara merata di seluruh lapisan masyarakat. Hal ini berdampak pada tidak tercapainya prinsip perataan (*equity*) dalam pelayanan publik digital (Agustina et al., 2022).

Berdasarkan penelitian terdahulu sebagai acuan peneliti untuk melakukan penelitian yang dilakukan oleh Kristanto dan Nawangsari (2024) dalam jurnal berjudul Evaluasi Kebijakan Pelayanan SIPRAJA: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo membahas bagaimana pelaksanaan SIPRAJA (Sistem Pelayanan

Rakyat Sidoarjo). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SIPRAJA di Desa Damarsi belum sepenuhnya efektif, khususnya karena terdapat penurunan penggunaan dari tahun ke tahun. Di tahun 2021 jumlah pengguna SIPRAJA sebanyak 395, kemudian menurun drastis menjadi 121 di tahun 2022, dan sedikit naik menjadi 145 pada tahun 2023 (hingga bulan November). Penurunan ini disebabkan oleh beberapa kendala teknis seperti sistem aplikasi yang sering lambat (loading), kesulitan registrasi akun, serta keterbatasan masyarakat dalam menggunakan teknologi—terutama pada kelompok orang tua yang tidak terbiasa dengan aplikasi digital. Meski begitu, dari aspek efisiensi, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, SIPRAJA dinilai cukup berhasil. Efisiensi terlihat dari berkurangnya beban kerja perangkat desa dan hematnya waktu bagi masyarakat karena tidak perlu lagi datang langsung ke kantor desa. Pemerataan juga dinilai berhasil karena adanya usaha dari pemerintah desa untuk mensosialisasikan SIPRAJA ke seluruh warga tanpa memandang status sosial. Responsivitas perangkat desa juga dinilai baik karena aktif membantu warga yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Namun, pada aspek ketepatan, aplikasi ini dinilai masih perlu ditingkatkan, karena sebagian masyarakat, khususnya lansia, masih merasa kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan online (Pesica Kristanto & Nawangsari, 2024).

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, penulis terdorong untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIPRAJA. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan SIPRAJA dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo. Ketertarikan penulis didasarkan pada pentingnya mengetahui sejauh mana efektivitas implementasi layanan tersebut. Evaluasi dalam penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh William N. Dunn, yang mencakup enam indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kinerja SIPRAJA serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang bersifat konstruktif untuk perbaikan pelayanan publik di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsi secara mendala mengenai Evaluasi Sipraja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Tambak Kalisogo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian yaitu Evaluasi Sipraja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Tambak

Kalisogo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Evaluasi ini mengacu pada teori evaluasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh William N. Dunn (2003), yang mencakup enam kriteria utama, yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan (Fatmariyanti & Fauzi, 2023). Sumber data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi yang relevan dengan pelaksanaan Sipraja. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, yaitu aparat desa dan pihak terkait yang memahami proses implementasi sistem tersebut. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip (Sugiyono;2018) analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut (Sugiyono:2018) teknik pengumpulan data meliputi :(1) Data primer merupakan data dari pengamatan langsung, wawancara, dan dokumentasi, (2) data sekunder merupakan data dari berbagai/sumber data tidak langsung. Pada penelitian ini, sumber data sekunder dikumpulkan dari sumber data jurnal dan media (Sugiyono, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas

Efektivitas menggambarkan sejauh mana pencapaian suatu hasil sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Hal ini berkaitan dengan rasionalitas teknis dan biasanya diukur dari nilai serta kualitas layanan yang dihasilkan. Menurut William Dunn, efektivitas dapat dipahami sebagai ukuran keberhasilan suatu alternatif tindakan dalam mencapai hasil atau dampak yang diharapkan. Dengan kata lain, efektivitas menunjukkan bahwa sebuah kebijakan telah memenuhi tujuannya ketika tindakan yang dijalankan mampu memberikan hasil nyata (Saharudin & Lubna, 2023). Dalam praktik pelaksanaan kebijakan publik, efektivitas dilihat dari keberhasilan mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Setiap kebijakan memiliki target yang mengarah pada perubahan tertentu yang diinginkan, sehingga implementasinya diharapkan membawa perbaikan (Nugroho, 2025). Demikian pula, efektivitas SIPRAJA dapat ditinjau dari sejauh mana program ini memenuhi harapan pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan perubahan positif melalui

implementasi yang lebih baik. Aplikasi SIPRAJA sendiri dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat. ¹ Program aplikasi SIPRAJA bertujuan agar meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas diharapkan masyarakat akan terjamin dalam memperoleh kelancaran pengurusan administratif. Jaminan pelayanan pada aplikasi yang mampu meningkatkan kualitas ialah masyarakat mendapat kecepatan dalam pengurusan berkas, mudah serta akurat berdasarkan standart yang sudah ditetapkan. Melalui adanya pelayanan yang lebih cepat dan berkualitas, masyarakat diharapkan memperoleh kemudahan dalam pengurusan administrasi. Jaminan layanan yang ditawarkan aplikasi SIPRAJA adalah percepatan proses, keakuratan, serta kesesuaian dengan standar pelayanan yang berlaku.

⁵ Tujuan utama dari peluncuran SIPRAJA adalah untuk mempercepat proses pelayanan publik, meminimalisir birokrasi, serta meningkatkan transparansi pelayanan administrasi di tingkat desa. ³² Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan perangkat desa, dapat disimpulkan bahwa tujuan tersebut sebagian besar telah tercapai. Proses pengurusan dokumen ⁵ yang sebelumnya membutuhkan waktu dua hingga tiga hari kini dapat diproses lebih cepat, bahkan dalam beberapa kasus hanya membutuhkan hitungan jam.

Salah seorang perangkat desa Tambak Kalisogo menyampaikan bahwa:

"Dengan adanya Sipraja, pelayanan administrasi menjadi lebih sederhana. Warga cukup mengunggah data melalui aplikasi, kemudian perangkat desa tinggal melakukan verifikasi. Proses ini jauh lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Sipraja telah mampu mencapai tujuan utamanya, yaitu penyederhanaan proses administrasi dan percepatan pelayanan publik juga memperlihatkan adanya perbedaan signifikan antara sistem manual dan sistem berbasis digital. Pada sistem manual, masyarakat ¹² harus datang langsung ke kantor desa, mengisi formulir, dan menunggu proses verifikasi yang memakan waktu. Dengan hadirnya Sipraja, proses tersebut dapat dilakukan secara daring melalui unggahan dokumen yang kemudian diverifikasi oleh

perangkat desa, sehingga memangkas waktu dan biaya yang sebelumnya harus dikeluarkan oleh masyarakat. Selain itu, perangkat desa merasakan adanya efisiensi kerja. Aplikasi Sipraja tidak hanya meringankan beban masyarakat, tetapi juga membantu aparatur desa dalam mengelola dokumen administrasi dengan lebih sistematis dan terorganisasi. Hal ini sejalan dengan indikator efektivitas menurut William Dunn pada aspek *goal attainment* (pencapaian tujuan), di mana program dianggap efektif apabila mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yakni memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan (Choirulsyah & Azhar, 2024).

No.	Jenis Layanan	Pegguna Layanan Per Tahun		
		2023	2024	Perbulan September 2025
1.	Surat Kelahiran	6	4	4
2.	Surat Kematian	23	20	24
3.	Surat Umum	45	43	35
4.	Surat Domisili Usaha	70	47	21
5.	Surat Biodata Penduduk	0	0	0
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu	26	52	13
7.	Surat Pernyataan KK	0	0	0
8.	Surat Pernyataan KTP	0	0	0
9.	Surat Keterangan Pindah	0	0	0
10.	Surat Keterangan Umum Kecamatan	0	1	2
11.	SKTM Kecamatan	19	19	10
12.	SP. KUA	5	0	8

Tabel 1. Rekapitulasi Pengguna Layanan SIPRAJA

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan data pada Tabel Rekapitulasi Pengguna Layanan SIPRAJA Desa Tambak Kalisogo, menunjukkan jenis-jenis layanan administrasi kependudukan yang tersedia melalui aplikasi SIPRAJA beserta jumlah pengguna dari tahun 2023, 2024, hingga bulan September 2025. Layanan tersebut meliputi berbagai kebutuhan masyarakat, mulai dari surat kelahiran, surat kematian, surat umum, surat domisili

usaha, surat keterangan tidak mampu, hingga layanan terkait pernikahan melalui SP. KUA. Setiap layanan memiliki jumlah pemohon yang berbeda-beda dari tahun ke tahun, ada yang menunjukkan peningkatan, penurunan, maupun relatif stabil. Data ini memberikan gambaran bahwa masyarakat memanfaatkan layanan SIPRAJA sesuai kebutuhan administratif masing-masing, sehingga dapat menjadi cerminan keberhasilan pelayanan publik di tingkat desa yang berbasis digital.

Dalam hal ketepatan sasaran, Sipraja ditujukan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Sidoarjo, termasuk masyarakat Desa Tambak Kalisogo, untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan dan dokumen desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini tepat sasaran bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan smartphone dan internet. Generasi muda serta pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) sangat terbantu dengan adanya layanan ini karena dapat menghemat waktu dan biaya.

Dari perspektif efektivitas menurut teori William N. Dunn, kutipan ini dapat dikategorikan ke dalam indikator ketepatan sasaran (targeting). Aplikasi Sipraja memang ditujukan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi cepat dan efisien, dan berdasarkan temuan lapangan, sasaran tersebut berhasil tercapai pada kelompok masyarakat yang melek teknologi, khususnya generasi muda. Namun, adanya keterlibatan pemuda untuk membantu orang tua mereka juga menunjukkan bahwa program ini belum sepenuhnya inklusif karena sebagian warga masih bergantung pada bantuan pihak lain untuk dapat mengakses layanan digital.

Dampak positif dari penggunaan Sipraja sangat terasa baik bagi masyarakat maupun pemerintah desa. Pertama, dari segi efisiensi waktu dan biaya, masyarakat tidak perlu lagi datang berulang kali ke balai desa untuk mengurus dokumen. Proses yang cepat ini juga mengurangi biaya transportasi dan waktu tunggu warga. Kedua, dari segi transparansi, seluruh alur pelayanan tercatat secara digital, sehingga potensi terjadinya pungutan liar semakin kecil. Perangkat desa juga mengakui bahwa beban kerja manual mereka berkurang karena sebagian besar data sudah tersimpan dalam sistem aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sipraja memiliki potensi besar untuk terus digunakan dan dikembangkan di masa mendatang. Aparat desa merasa

terbantu karena aplikasi ini mempermudah sistem administrasi dan mempercepat koordinasi dengan tingkat kecamatan maupun kabupaten. Namun demikian, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi keberlanjutan program, yaitu infrastruktur jaringan internet dan kapasitas literasi digital masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di Desa Tambak Kalisogo, efektivitas aplikasi Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dapat dianalisis melalui indikator yang dikemukakan oleh William N. Dunn. Dunn (2003) menyebutkan bahwa efektivitas berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan atau program mencapai tujuan yang telah ditetapkan (*goal attainment*). Efektivitas diukur dari keberhasilan pencapaian target yang dirumuskan dalam kebijakan, serta dampak nyata yang ditimbulkan terhadap masyarakat. Hasil temuan lapangan memperlihatkan bahwa Sipraja telah mampu mencapai sebagian besar tujuan utamanya, yakni mempercepat proses pelayanan publik, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan transparansi di tingkat desa. Hal ini tercermin dari pernyataan perangkat desa Tambak Kalisogo yang menyebutkan bahwa pelayanan administrasi kini menjadi lebih sederhana, cepat, dan terverifikasi melalui aplikasi, berbeda dengan sistem manual sebelumnya yang cenderung lamban dan membutuhkan banyak tatap muka. Dengan demikian, temuan ini sejalan dengan konsep efektivitas Dunn, bahwa kebijakan dinilai efektif ketika berhasil memberikan hasil sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2021) tentang efektivitas layanan publik berbasis aplikasi *Joss Gandos* di Kabupaten Sleman yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan kecepatan dan transparansi, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan literasi digital Masyarakat (Rahmawati et al., 2024).

⁵⁹ **Efisiensi**

Efisiensi merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang menekankan pada hubungan antara input dengan output. Suatu program atau kebijakan dapat dikatakan efisien apabila hasil (output) yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan sumber daya (input) yang

digunakan, baik berupa tenaga, waktu, maupun biaya (Saputra & Widiyarta, 2021a). Dalam konteks implementasi aplikasi Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Desa Tambak Kalisogo, efisiensi dapat diukur melalui perbandingan antara beban sumber daya aparatur desa dan masyarakat dengan hasil pelayanan publik yang diperoleh.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, implementasi Sipraja telah memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik. Sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk mengurus dokumen administrasi, mulai dari surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, hingga surat pengantar ke kecamatan. Proses manual ini tidak hanya membutuhkan waktu yang lama, tetapi juga menyita tenaga perangkat desa yang harus mencatat, memverifikasi, dan mengarsipkan dokumen secara konvensional. Dengan adanya Sipraja, sebagian besar tahapan administrasi dapat dilakukan secara digital, sehingga memangkas waktu dan tenaga baik dari sisi masyarakat maupun aparatur desa.

Seorang perangkat desa Tambak Kalisogo mengungkapkan:

"Kalau dulu kami harus melayani masyarakat yang antri berjam-jam untuk urus surat, sekarang lewat Sipraja banyak yang sudah otomatis masuk sistem. Kami tinggal verifikasi dan cetak. Jadi pekerjaan lebih ringan dan waktu yang dibutuhkan juga lebih cepat." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Sipraja telah mampu mengefisienkan beban kerja perangkat desa. Proses verifikasi yang sebelumnya membutuhkan waktu berjam-jam kini dapat dilakukan hanya dalam hitungan menit karena dokumen sudah diunggah secara digital oleh masyarakat. Hal ini juga berdampak pada berkurangnya biaya operasional, misalnya penggunaan kertas untuk formulir manual yang semakin sedikit karena sebagian besar data tersimpan dalam sistem aplikasi.

Dari sisi masyarakat, efisiensi juga terlihat jelas. Seorang warga menuturkan:

"Dulu kalau mau bikin surat keterangan usaha, saya harus izin kerja setengah hari untuk

datang ke balai desa. Sekarang tinggal isi lewat HP, nanti tinggal ambil hasilnya kalau sudah jadi. Jadi tidak mengganggu pekerjaan." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa aplikasi Sipraja telah menekan biaya tidak langsung (*opportunity cost*) yang sebelumnya harus ditanggung masyarakat, seperti kehilangan waktu kerja atau biaya transportasi menuju balai desa. Dengan kata lain, layanan digital ini tidak hanya efisien dari sisi pemerintah desa, tetapi juga dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jika dikaitkan dengan teori William Dunn, efisiensi dalam konteks Sipraja dapat dilihat pada hubungan rasional antara input dan output. Input berupa penggunaan perangkat digital, jaringan internet, serta waktu yang dikeluarkan masyarakat dan aparatur desa menghasilkan output berupa pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Bahkan, dari hasil pengamatan, beberapa jenis surat yang sebelumnya memerlukan dua hingga tiga hari kerja kini dapat selesai dalam waktu kurang dari satu hari.

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan adanya kendala yang berpengaruh terhadap tingkat efisiensi Sipraja, yaitu keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa titik wilayah desa Tambak Kalisogo. Warga yang tinggal di area dengan sinyal lemah masih mengalami hambatan ketika mengunggah dokumen atau mengakses notifikasi. Selain itu, sebagian warga lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan smartphone masih harus datang ke kantor desa atau meminta bantuan anak-anak mereka untuk mengakses aplikasi. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan pada kelompok tertentu tetap membutuhkan waktu tambahan.

Meskipun terdapat kendala tersebut, secara umum implementasi Sipraja dapat dikategorikan efisien karena mampu mengurangi waktu, biaya, serta tenaga yang diperlukan dalam pelayanan administrasi. Efisiensi ini sejalan dengan temuan, misalnya penelitian oleh Sari (2022) tentang digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi yang menunjukkan bahwa penerapan aplikasi berbasis digital dapat mengefisienkan birokrasi dan mengurangi praktik tatap muka yang rentan terhadap pungutan liar (Yusman et al., 2024). Dengan demikian, hasil evaluasi

di Desa Tambak Kalisogo menunjukkan bahwa aplikasi Sipraja telah memenuhi indikator efisiensi dalam teori evaluasi William Dunn. Program ³⁷ ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan kinerja aparatur desa melalui pengurangan beban administratif dan percepatan proses layanan. Hal ini membuktikan bahwa kebijakan digitalisasi pelayanan publik melalui Sipraja merupakan langkah strategis ¹³ untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kecukupan

Indikator kecukupan (*adequacy*) menurut William N. Dunn menekankan ⁴ pada sejauh mana hasil dari suatu kebijakan atau program publik mampu memecahkan masalah yang menjadi dasar kebijakan tersebut. Artinya, meskipun suatu kebijakan efektif dan efisien, belum tentu hasil yang dicapai benar-benar cukup untuk menjawab persoalan inti yang dihadapi masyarakat. Dengan kata lain, kecukupan berhubungan dengan kemampuan program dalam memberikan solusi ⁶¹ yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Musaddad et al., 2020).

Kecukupan dapat diukur dari sejauh mana aplikasi ini benar-benar mampu menyelesaikan persoalan pelayanan administrasi di Desa Tambak Kalisogo, yang sebelumnya dinilai lambat, rumit, dan kurang transparan. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa kehadiran Sipraja sudah menjawab sebagian besar permasalahan tersebut. Proses pelayanan administrasi yang sebelumnya ²⁶ membutuhkan waktu 2-3 hari kini bisa diselesaikan hanya dalam hitungan jam. Selain itu, sistem notifikasi otomatis membuat masyarakat merasa lebih mudah memantau perkembangan dokumen tanpa harus datang berulang kali ke kantor desa.

Salah seorang warga menuturkan:

"Sekarang lebih enak, kalau mau bikin surat tidak harus mondar-mandir ke balai desa. Tinggal upload, nanti ada pemberitahuan kalau sudah selesai. Menurut saya ini sudah cukup membantu, terutama untuk orang yang sibuk bekerja." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa program Sipraja sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan.

Dari sisi kecukupan, aplikasi ini berhasil menjawab masalah mendasar yang selama ini dikeluhkan, yaitu panjangnya proses birokrasi dan ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen. Namun demikian, hasil penelitian di lapangan juga menemukan bahwa kecukupan Sipraja masih belum sepenuhnya optimal. Sebagian warga lanjut usia atau masyarakat dengan literasi digital rendah merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini. Mereka tetap harus datang ke balai desa atau meminta bantuan anak-anak mereka untuk mengakses layanan.

Seorang perangkat desa bahkan menyampaikan:

"Masih ada warga, terutama orang tua, yang lebih memilih datang langsung karena tidak terbiasa dengan HP Android. Jadi kami tetap harus melayani secara manual. Sipraja ini memang sangat membantu, tapi belum semua warga bisa memanfaatkannya dengan maksimal." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Sipraja cukup efektif menyelesaikan masalah birokrasi, kecukupan program ini masih terbatas pada kelompok masyarakat yang melek teknologi. Dengan demikian, dari sudut pandang teori Dunn, tingkat kecukupan program Sipraja bersifat parsial: cukup bagi kelompok masyarakat tertentu, namun belum merata untuk seluruh kalangan.

Selain faktor literasi digital, keterbatasan infrastruktur jaringan internet juga memengaruhi kecukupan program. Berdasarkan pengamatan, di beberapa wilayah Tambak Kalisogo sinyal internet masih lemah, sehingga proses unggah dokumen tidak selalu berjalan lancar. Warga yang tinggal di daerah tersebut tetap mengalami kendala meskipun aplikasi sudah tersedia. Artinya, kebijakan Sipraja belum sepenuhnya cukup untuk menyelesaikan semua hambatan pelayanan publik, karena keberhasilan penggunaannya masih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti jaringan internet dan ketersediaan perangkat.

Hasil ini sejalan dengan temuan Fitriani (2021) yang meneliti layanan digital administrasi desa di Kabupaten Sleman. Penelitiannya menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan publik efektif mempercepat birokrasi, kecukupannya masih terhambat oleh kesenjangan literasi digital masyarakat desa (Abubakar, 2021). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Sipraja di Desa

Tambak Kalisogo sudah cukup dalam menjawab persoalan pokok pelayanan publik seperti lambatnya pengurusan dokumen, antrean panjang, dan keterbatasan transparansi. Akan tetapi, tingkat kecukupan ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan dari segi literasi digital dan infrastruktur jaringan yang membuat sebagian masyarakat belum dapat merasakan manfaat program secara maksimal. Oleh karena itu, ke depan diperlukan kebijakan pendukung berupa peningkatan literasi digital masyarakat melalui pelatihan sederhana serta perbaikan infrastruktur jaringan internet agar kecukupan Sipraja benar-benar merata dan inklusif.

Pemerataan

Indikator pemerataan (equity) dalam teori evaluasi William N. Dunn berkaitan dengan sejauh mana manfaat dari suatu kebijakan dapat didistribusikan secara adil kepada seluruh kelompok masyarakat, tanpa adanya diskriminasi atau kesenjangan akses. Pemerataan mengukur apakah program publik hanya dinikmati oleh segelintir kelompok masyarakat atau benar-benar mampu menjangkau semua lapisan, termasuk kelompok rentan yang seringkali terpinggirkan dalam pelayanan publik konvensional (Fatmariyanti et al., 2023).

Program Sipraja sudah memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan maupun dokumen-dokumen lain. Generasi muda, pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM), serta pekerja produktif menjadi kelompok yang paling merasakan dampak positif karena aplikasi ini memungkinkan mereka mengurus dokumen dengan cepat tanpa harus meninggalkan pekerjaan utama.

Seorang pemuda desa menuturkan:

"Saya sering bantu orang tua urus surat lewat Sipraja, tinggal isi data, dan langsung dapat notifikasi kalau suratnya sudah jadi. Jadi lebih simpel dan tidak perlu antri di balai desa." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa generasi muda, yang relatif lebih melek teknologi, menjadi pihak yang paling diuntungkan dalam pemerataan akses

layanan. Bahkan, dalam banyak kasus, mereka juga berperan sebagai perantara bagi orang tua yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Hal ini menunjukkan adanya pola pemerataan tidak langsung, di mana kelompok melek teknologi membantu kelompok lain agar tetap bisa mengakses layanan publik digital.

Namun demikian, dari hasil wawancara dengan perangkat desa, ditemukan bahwa pemerataan manfaat Sipraja masih menghadapi sejumlah hambatan.

Salah seorang perangkat desa menyatakan:

"Sipraja ini memang sangat membantu, tapi kenyataannya belum semua warga bisa pakai. Masih banyak yang datang langsung ke balai desa, terutama orang tua yang tidak punya HP Android atau tidak bisa internetan." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Fakta ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan publik berbasis aplikasi sudah tersedia untuk seluruh masyarakat, distribusi manfaatnya belum sepenuhnya merata. Warga dengan keterbatasan ekonomi (tidak memiliki smartphone) dan warga lanjut usia dengan literasi digital rendah menjadi kelompok yang belum memperoleh manfaat optimal. Artinya, meskipun secara formal Sipraja bersifat inklusif, secara faktual masih terdapat kesenjangan dalam pemanfaatannya.

Selain itu, pemerataan juga dipengaruhi oleh faktor infrastruktur jaringan internet. Warga yang tinggal di wilayah Tambak Kalisogo dengan sinyal internet lemah mengaku kesulitan mengakses aplikasi.

Seorang warga menuturkan:

"Kalau pas sinyal jelek, upload data jadi lama, bahkan kadang gagal. Jadi tetap harus datang langsung ke kantor desa biar cepat." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa ketidakmerataan infrastruktur teknologi di tingkat desa turut membatasi pemerataan manfaat Sipraja. Program ini lebih banyak dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang tinggal di area dengan jaringan internet memadai, sementara warga di daerah dengan sinyal lemah masih bergantung pada sistem manual. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, kondisi ini sejalan dengan temuan Lestari (2021) dalam penelitiannya mengenai digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo, yang menunjukkan bahwa meskipun

sistem digital meningkatkan efisiensi, pemerataan manfaat belum tercapai sepenuhnya karena kesenjangan literasi digital antar kelompok usia (Hindi, 2023).

Responsivitas

Indikator responsivitas (responsiveness) dalam teori evaluasi William N. Dunn berfokus pada sejauh mana kebijakan atau program publik mampu menanggapi kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan tersebut. Suatu kebijakan dapat dikatakan responsif apabila pemerintah tidak hanya menyediakan layanan, tetapi juga benar-benar mendengarkan dan menyesuaikan program dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas juga berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap hasil kebijakan (Fika et al., 2023).

Dalam konteks penerapan Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Desa Tambak Kalisogo, indikator ini penting untuk menilai apakah aplikasi pelayanan publik digital ini benar-benar dirasakan manfaatnya sesuai dengan kebutuhan warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai Sipraja telah merespons keluhan utama mereka terkait pelayanan administrasi sebelumnya, yaitu prosedur yang rumit, waktu tunggu lama, dan kurangnya kepastian dalam penyelesaian dokumen.

Namun, hasil lapangan juga menunjukkan adanya tantangan dalam aspek responsivitas. Sebagian masyarakat, terutama kelompok lanjut usia dan warga dengan keterbatasan literasi digital, merasa bahwa aplikasi Sipraja belum sepenuhnya menjawab kebutuhan mereka.

Seorang warga lansia menyampaikan:

"Saya bingung kalau disuruh pakai aplikasi. Lebih enak datang langsung ke kantor desa, biar jelas. Kalau hanya lewat HP kadang saya tidak paham." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Hal ini menegaskan bahwa responsivitas Sipraja masih memiliki keterbatasan karena belum sepenuhnya menyesuaikan diri dengan kondisi kelompok masyarakat

tertentu. Meski aplikasi ini responsif terhadap kebutuhan generasi muda dan warga produktif, namun belum sepenuhnya mampu merespons kebutuhan warga yang kurang familiar dengan teknologi digital. Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu, ⁴⁸ hasil ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Nurhidayah (2022) tentang digitalisasi layanan publik di Kabupaten Gresik. Penelitian tersebut menemukan bahwa responsivitas layanan digital sangat tinggi pada kelompok masyarakat yang memiliki akses internet dan literasi digital memadai, namun masih rendah pada kelompok masyarakat rentan (Saputra & Widiyarta, 2021b).

Dengan demikian, responsivitas Sipraja di Desa Tambak Kalisogo tergolong baik, karena program ini sudah menjawab keluhan utama masyarakat terkait lambatnya pelayanan administrasi. Fitur notifikasi otomatis, proses verifikasi cepat, dan sistem digitalisasi dokumen menunjukkan bahwa pemerintah desa berupaya menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, dari perspektif teori Dunn, responsivitas Sipraja belum sepenuhnya inklusif karena masih ada kelompok masyarakat yang tidak merasakan manfaat optimal akibat keterbatasan literasi digital dan infrastruktur. Oleh karena itu, peningkatan pendampingan bagi warga lanjut usia, penyediaan layanan bantuan offline yang terintegrasi dengan aplikasi, serta penguatan komunikasi publik mengenai tata cara penggunaan aplikasi perlu dilakukan agar responsivitas Sipraja semakin menyeluruh dan merata.

Ketepatan

Indikator ketepatan (appropriateness) ⁴ menurut William N. Dunn menilai sejauh mana kebijakan atau program publik yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, nilai-nilai sosial, serta masalah yang ingin diselesaikan. Berbeda dengan efektivitas atau efisiensi yang lebih teknis, ketepatan lebih menekankan pada apakah kebijakan yang dipilih benar-benar merupakan solusi yang paling tepat bagi masalah yang ada (Muwardi & Sukmana, 2023). Dengan kata lain, ketepatan mengukur kecocokan antara tujuan kebijakan, strategi implementasi, dan konteks sosial masyarakat yang menjadi sasaran.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, aplikasi Sipraja terbukti merupakan langkah yang tepat karena berhasil menyederhanakan alur birokrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan transparansi.

Seorang perangkat desa menyampaikan:

"Sebelum ada Sipraja, warga harus datang ke kantor desa, bawa berkas, isi formulir, lalu menunggu proses verifikasi yang bisa lama. Dengan Sipraja, semua jadi lebih jelas alurnya, masyarakat juga merasa lebih pasti kapan dokumen selesai." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa Sipraja tepat sebagai solusi untuk mengatasi masalah pelayanan manual yang lambat dan berbelit. Program ⁵⁴ ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan kecepatan dan kepastian dalam mengurus dokumen administrasi.

Dari sisi masyarakat, ketepatan juga tercermin dalam bagaimana Sipraja memfasilitasi kelompok-kelompok yang aktif membutuhkan dokumen, seperti pelaku UMKM, pekerja migran, maupun generasi muda.

Namun demikian, dari hasil lapangan ditemukan bahwa ketepatan Sipraja belum sepenuhnya optimal untuk semua kelompok masyarakat. Warga lanjut usia dengan keterbatasan literasi digital masih merasa kesulitan mengakses aplikasi ini. Bagi mereka, sistem manual dianggap lebih jelas dan mudah dipahami meskipun secara umum Sipraja tepat untuk menjawab kebutuhan birokrasi yang cepat dan transparan, kebijakan ini belum sepenuhnya tepat untuk semua kelompok masyarakat desa. Dengan kata lain, tingkat ketepatan Sipraja bersifat selektif, lebih sesuai untuk masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini sejalan dengan studi Handayani (2021) di Kabupaten Bantul, yang menyimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tepat untuk mengatasi masalah birokrasi, tetapi perlu didukung program literasi digital agar benar-benar sesuai dengan kondisi sosial masyarakat pedesaan (Prasetya & Handayani, 2024). Sipraja merupakan kebijakan yang tepat karena mampu menjawab akar masalah pelayanan publik: lambat, tidak efisien, dan kurang transparan. Namun, ketepatan ini masih memerlukan penguatan agar lebih inklusif, misalnya dengan menambahkan fitur layanan offline-online hybrid,

meningkatkan literasi digital masyarakat desa, serta memperkuat jaringan internet di wilayah dengan sinyal lemah. Dengan adanya penyesuaian ini, ketepatan program Sipraja akan lebih menyeluruh sehingga benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik seluruh lapisan masyarakat di Desa Tambak Kalisogo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) di Desa Tambak Kalisogo telah memberikan perubahan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Melalui evaluasi dengan menggunakan enam indikator menurut William N. Dunn, ditemukan bahwa Sipraja sudah efektif dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu mempercepat proses pelayanan administrasi, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Dari aspek efisiensi, aplikasi ini mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga baik bagi aparatur desa maupun masyarakat, meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan infrastruktur jaringan internet. Pada indikator kecukupan, Sipraja terbukti cukup menjawab persoalan mendasar birokrasi yang rumit, namun belum sepenuhnya optimal karena sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia dan warga dengan literasi digital rendah, masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkannya. Dari segi pemerataan, manfaat Sipraja lebih dirasakan oleh generasi muda dan pelaku UMKM yang terbiasa dengan teknologi, sementara kelompok rentan masih tertinggal karena keterbatasan akses. Responsivitas program juga terlihat cukup baik karena mampu menjawab aspirasi masyarakat terkait kebutuhan pelayanan yang cepat dan mudah, tetapi belum sepenuhnya inklusif untuk seluruh kalangan. Sedangkan pada indikator ketepatan, Sipraja dinilai tepat sebagai solusi digitalisasi pelayanan publik di era modern, meskipun perlu dilengkapi dengan program pendukung berupa pelatihan literasi digital serta perbaikan infrastruktur jaringan agar lebih merata. Secara keseluruhan, Sipraja dapat dikatakan sebagai inovasi pelayanan publik yang efektif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, tetapi masih membutuhkan penguatan pada aspek pemerataan, kecukupan, dan inklusivitas agar manfaatnya

dapat dirasakan secara menyeluruh oleh seluruh lapisan masyarakat Desa Tambak Kalisogo.

UCAPAN TERIMAKASIH (Optional)

Pada bagian Ucapan Terimakasih, sampaikan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah membantu Penulis dalam penelitian, namun tidak memenuhi syarat sebagai penulis. Sebutkan organisasi atau individu yang memberikan bantuan selama penelitian dan penulisan naskah (misalnya, pembimbing, editor, sponsor, dan sebagainya).

REFERENCES

- Abubakar, R. R. T. (2021). Implementation of the Child Identity Card Policy in Bandung Regency. *Jurnal Good Governance*, 15(1). <https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.47>
- Agustina, D. E., Hikmah, M., & Putri, F. E. (2022). PENINGKATAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIPRAJA DI KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 5(2). <https://doi.org/10.47647/jsh.v5i2.912>
- Cantika amalia, Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2022). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Ilmu Politik, Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 11, 109-128. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Choirulsyah, D., & Azhar, A. (2024). Implementasi Etika Administrasi Publik : Langkah Utama dalam Menciptakan Good Governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(3), 195-203. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i3.3757>
- Fatmariyanti, Y., & Fauzi, A. (2023). Kebijakan Publik Versi William Dunn: Analisis Dan Implementasi. *Journal of Humanities and Social Studies*, 1(1).
-

- Fatmariyanti, Y., Fauzi, A., Uin, S., Maulana, H., & Banten, I. (2023). PUBLIC POLICY BY WILLIAM DUNN: ANALYSIS AND IMPLEMENTATION. *JOURNAL OF HUMANITIES AND SOCIAL STUDIES*, 1(1).
- Fika, N., Fauzi, A., & Qurtubi, A. (2023). Analisis Kebijakan Versi William Dunn dalam Pondok Pesantren Modern. *Journal on Education*, 05(04).
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, K., & Kusyeni, R. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2). <https://doi.org/10.31334/transparansi.v5i2.2662>
- Hindi, S. A. (2023). EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN KTP ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR PROVINSI SULAWESI BARAT. *Jurnal Registratie*, 5(1). <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3119>
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6). <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Muwardi, A. A., & Sukmana, H. (2023). *The Effectiveness Of The Dukcapil Plavon Website In Population Administration Services To The Penambangan Village Government (Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan)*. 1-10.
- Nugroho, H. S. (2025). Efektivitas Interoperabilitas Data Pelayanan " LAPOR " Sleman Sebagai Perwujudan Smart Governance. 10(3), 618-636.
- Oktaviani, L., Istianda, M., Kuswandi, A., Birokrasi, P. S., Organisasi, B., Pegawai, K., Kinerja, T., Pemerintah, O., Transformasional, K., & Moderasi, V. (2025). Pengaruh Struktur, Budaya, dan Kompetensi terhadap Kinerja Organisasi Pemerintah dengan Kepemimpinan Transformasional sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 10(2), 279-305. <https://doi.org/10.36982/jpp.v10i2.5276>
- Pesica Kristanto, C. I., & Nawangsari, E. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Pelayanan SIPRAJA: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-*
-

- Ilmu Sosial*, 10(1), 149-158. <https://doi.org/10.33506/jn.v10i1.3211>
- Prasetya, K. S. P., & Handayani, N. (2024). Efektivitas E-Government Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Performace Organisasi. *Jurnal Ilmu Dan* <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/5815%0Ahttp://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/5815/5860>
- Priyanti, H., Dewi, R., Aisyah, T., & Hasyem, M. (2025). *Implementasi E-Government Berbasis Online Single Submission (OSS) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Digital*. 10(3), 579-593.
- Rahmawati, L., Sya'bani Arlan, A., & Urahmah, N. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Kebijakan Publik*, 1, 25-30.
- Ramahyanti1, I. R., Hakim, L. H., & Febriantini, K. F. (2022). Implementasi Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Bekasi. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(2). <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i2.2107>
- Saharudin, & Lubna. (2023). Pengertian, Ruang Lingkup, dan Proses Kebijakan Pendidikan. *Journal on Education*, 05(02).
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021a). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021b). Jurnal Penelitian Administrasi Publik | Vol 7 No. 2 Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Administrasi Publik*, 7(2).
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*.
- Wakhid, A. A. (2021). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPs*, 01(14).
- Yulianti, T., Soesiantoro, A., & Putri, S. S. (2022). Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01).
- Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan Sistem Informasi untuk Meningkatkan Tata Kelola dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Serasi Media
-

Teknologi.



ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	archive.umsida.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	2%
3	ejournal.um-sorong.ac.id Internet Source	1%
4	aksiologi.org Internet Source	1%
5	jurnal.risetilmiah.ac.id Internet Source	1%
6	journalpublicuho.uho.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Dongguk University Student Paper	1%
8	ejournal.unmus.ac.id Internet Source	1%
9	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1%
10	j-innovative.org Internet Source	<1%
11	Submitted to Fakultas ISIP Student Paper	<1%
12	www.papayan.desa.id Internet Source	<1%
13	repository.ub.ac.id Internet Source	<1%

<1%

14

Gita Aliyah Indraswari, Ria Resti Anjani, Adam Jamal. "Evaluasi Keputusan Pemerintah Melalui Pasar Murah dalam Menjaga Stabilisasi Harga Bahan Pokok di Surabaya", Indonesian Journal of Public Administration Review, 2024

Publication

<1%

15

www.coursehero.com

Internet Source

<1%

16

Vara Riya Adilita, Imelda Dian Rahmawati. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi WargaKu dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Surabaya", LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren, 2024

Publication

<1%

17

Submitted to Universitas PGRI Palembang

Student Paper

<1%

18

Dini Ananda Nur Amalia, Isnaini Rodiyah. "EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SIPRAJA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS DIGITAL DI DESA KARANGTANJUNG KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO", JDP (JURNAL DINAMIKA PEMERINTAHAN), 2024

Publication

<1%

19

Submitted to Universitas Airlangga

Student Paper

<1%

20

economics.pubmedia.id

Internet Source

<1%

21

Della Dwi Safitri, M. Fachri Adnan. "Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Mandiri Pada Sistem Informasi Desa (SID) Di

<1%

Desa Marunggi Kecamatan Pariaman
Selatan", Jurnal Administrasi Pemerintahan
Desa, 2024

Publication

22 Nurul Agus Irawan, Arsiyah Arsiyah.
"IMPLEMENTASI ATURAN IJIN MENDIRIKAN
BANGUNAN (IMB) DI KAWASAN SEKITAR
BENCANA LUMPUR SIDOARJO", JKMP (Jurnal
Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016

Publication

23 Muhammad Rahman Nurriszqy, Muhammad
Octavian Andrianno Putra. "EVALUASI
INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-
GOVERNMENT PADA APLIKASI SIKANCIL
TANJUNGPINANG", Restorica: Jurnal Ilmiah
Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu
Komunikasi, 2024

Publication

24 agrotek.upnjatim.ac.id <1 %

Internet Source

25 drpm.umsida.ac.id <1 %

Internet Source

26 infokomputer.grid.id <1 %

Internet Source

27 sigaa.ufrn.br <1 %

Internet Source

28 wow.tribunnews.com <1 %

Internet Source

29 Engkus Engkus, Nanang Suparman, Fadjar
Trisakti, Mohammad Robby Rodhiya.
"IMPLEMENTASI KETERBUKAAN INFORMASI
PUBLIK DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG", Jurnal
Governansi, 2019

Publication

30	arupa.or.id Internet Source	<1 %
31	ejournal.unitomo.ac.id Internet Source	<1 %
32	erepo.unud.ac.id Internet Source	<1 %
33	id.scribd.com Internet Source	<1 %
34	journal.ipm2kpe.or.id Internet Source	<1 %
35	journal.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
36	jptam.org Internet Source	<1 %
37	mattanews.co Internet Source	<1 %
38	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
39	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
40	www.antaranews.com Internet Source	<1 %
41	zh.scribd.com Internet Source	<1 %
42	Ilmi Usrotin Choiriyah, Isnaini Rodiyah, Ahmad Riyadh Umar Bahlamar, Eni Rustianingsih. "E-Government Development Strategy in Tambak Kalisogo and Pangreh Villages Towards Optimizing Document Administration", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2025 Publication	<1 %

43	Regina Argianti, Dede Sri Kartini. "Penerapan E-Government dalam Layanan Administrasi Kependudukan dan Perizinan di Daerah Terpencil : Evaluasi Keberhasilan dan Kendala", Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 2025 Publication	<1 %
44	dspace.hangtuah.ac.id Internet Source	<1 %
45	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
46	id.123dok.com Internet Source	<1 %
47	journals.iai-alzaytun.ac.id Internet Source	<1 %
48	jurnal.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %
49	jurnal2.untagsmg.ac.id Internet Source	<1 %
50	kasel.bpk.go.id Internet Source	<1 %
51	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
52	media.neliti.com Internet Source	<1 %
53	mekarmulyabersinar.net Internet Source	<1 %
54	tinulis.id Internet Source	<1 %
55	www.journal.unrika.ac.id Internet Source	<1 %

56

www.scribd.com

Internet Source

<1 %

57

Arief Rahman, Heny Fitriani, Salsanabila Mariestiara, Feby Arma Putran, Sumarmo Sumarmo. "Pelatihan Soft Skills dan Time Management bagi Aparatur Desa untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik", *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 2025

Publication

<1 %

58

Tomi Mandala Putra, Merri Anitasari. "EFISIENSI PENGELUARAN PEMERINTAH BIDANG PENDIDIKAN DI INDONESIA (DATA ENVELOPMENT ANALYSIS)", *Convergence: The Journal of Economic Development*, 2020

Publication

<1 %

59

repository.fisip-untirta.ac.id

Internet Source

<1 %

60

Julia Theresia Patty, Iriane Sosiawaty Ponto, Pieter Sammy Soselisa, Rugaya Alhamid et al. "EFEKTIFITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI OHOI WEARLILIR KECAMATAN KEI KECIL KABUPATEN MALUKU TENGGARA", *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2025

Publication

<1 %

61

Siti Khairunisa, Renny Oktafia, Fauzatul Laily Nisa. "PENDAMPINGAN WAJIB PAJAK DALAM INFORMASI PEMBAYARAN PBB UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN PADA UPTB 1 SURABAYA", *GERVASI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2025

Publication

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

ARTIKEL_MBKM_LITA-1759134823050

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25
