

The Effectiveness of the Sipraja App in Improving Services in Kludan Village, Tanggulangin Subdistrict, Sidoarjo Regency [Efektivitas Aplikasi Sipraja Untuk Peningkatan Pelayanan di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo]

Vira Amelia¹⁾, Isnaini Rodiyah^{*,2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to describe and analyze the effectiveness of e-Government implementation through the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) in managing population documents in Kludan Village. The research method used was qualitative with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The results indicate that, in terms of goal achievement indicators, Sipraja is able to accelerate the service process, facilitate the community in processing documents independently, and reduce manual bureaucracy. In terms of integration indicators, coordination between the village government, service staff, and the community is good, although there are still obstacles to digital literacy and file upload errors. In terms of adaptation indicators, the village government is able to respond to technical obstacles and provide assistance to the community so that services remain optimally accessible. Overall, the Sipraja application is considered effective in improving the quality of administrative services in Kludan Village, although it still requires increased socialization and improvements to digital infrastructure.*

Keywords -Effectiveness; Sipraja; Public Services; Public Sector Digitalization

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas implementasi e-government melalui Sistem Pelayanan Publik Sidoarjo (SIPRAJA) terkait pengelolaan dokumen kependudukan di Desa Kludan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dan dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terkait indikator pencapaian tujuan, Sipraja dapat mempercepat proses penyampaian layanan, memudahkan warga untuk mengurus dokumen secara mandiri, dan mengurangi birokrasi manual. Terkait integrasi, koordinasi antara administrasi desa, petugas layanan, dan masyarakat berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kendala terkait literasi digital dan kesalahan dalam pengunggahan berkas. Terkait adaptasi, administrasi desa mampu menanggapi kendala teknis dan memberikan dukungan kepada masyarakat sehingga layanan tetap dapat diakses secara optimal. Secara keseluruhan, aplikasi Sipraja dianggap efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kludan, meskipun masih diperlukan lebih banyak sosialisasi dan peningkatan infrastruktur digital.*

Kata Kunci - Efektivitas; Sipraja; Pelayanan Publik; Digitalisasi Sektor Publik

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental administrasi publik, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penyediaan pelayanan publik mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, pengelolaan penduduk, dan infrastruktur dasar lainnya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah, yang pelaksanaannya harus dilakukan oleh otoritas publik, termasuk pemerintah daerah sebagai penyedia utama pelayanan publik, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kewajiban pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik ditetapkan dalam Undang-Undang tentang Penyediaan Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. [1] Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan pelayanan yang unggul kepada masyarakat sebagai bentuk komitmen antara pegawai pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat dari barang, jasa & pelayanan administrasi yang diberikan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat selaku pengguna pelayanan publik memperoleh suatu layanan dengan mudah serta prosedur yang tidak berbeli-belit, cepat, responsif, tepat waktu dan memuaskan (Lopes, 2013). Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dan efektif merupakan tugas wajib bagi setiap pegawai di instansi pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik untuk memuaskan pelanggannya. [2] Sejalan dengan salah satu tuntutan dalam reformasi birokrasi publik yakni

reformasi di bidang birokrasi pemerintahan. Reformasi birokrasi memberikan harapan baru bagi masyarakat dan mengarah pada birokrasi pemerintahan yang bebas dari korupsi, konspirasi, dan nepotisme (KKN) serta mampu memberikan pelayanan secara akurat, cepat, efektif, efisien, dan konsisten, sebagai manifestasi dari birokrasi yang akuntabel.[1]

Efektivitas adalah ukuran pencapaian suatu tujuan. Suatu upaya dianggap efektif jika berhasil mencapai tujuannya. Efektivitas mencerminkan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tingkat efektivitas yang tinggi ditunjukkan oleh hasil yang mendekati tujuan, sedangkan tingkat efektivitas yang rendah ditunjukkan oleh hasil yang tidak mencapai tujuan (Asiah, 2016).[3] Jika pelayanan yang diberikan dianggap efektif, kepuasan masyarakat akan meningkat. Kepuasan masyarakat adalah hasil dari penilaian dan opini masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyedia layanan publik.[2]

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 memuat kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan e-government, yang menjadi dasar utama transformasi digital sektor publik [4]. Selain itu, Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Republik Indonesia tentang Sistem Pemerintahan Elektronik menyatakan bahwa keputusan ini merupakan salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk memodernisasi sektor publik melalui teknologi informasi. Dengan keputusan ini, pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menciptakan inovasi online untuk penyampaian layanan publik yang disebut SIPRAJA. Penggunaan aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan publik ini diatur oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam Peraturan Daerah No. 11 Tahun 2016 tentang aplikasi Android SIPRAJA, Peraturan Daerah No. 46 Tahun 2018 Kabupaten Sidoarjo tentang pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks kota pintar di Kabupaten Sidoarjo, dan Surat Edaran No. 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 Kabupaten Sidoarjo tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA. Dengan adanya peraturan daerah untuk penggunaan aplikasi SIPRAJA (sistem pelayanan publik Sidoarjo), aplikasi SIPRAJA digunakan oleh 18 kecamatan di Kabupaten Sidoarjo dan sebanyak 353 desa atau kecamatan.[5] Salah satunya adalah Desa Kludan, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo.

Desa Kludan adalah satu dari beberapa desa yang berada di wilayah Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, dengan 4 RW (unit kecamatan) dan 18 RT (unit kecamatan). Desa Kludan merupakan salah satu desa yang maju di wilayah Tanggulangin, karena karakteristiknya yang unik sebagai pusat barang-barang kulit, seperti tas kulit, jaket kulit, dompet, dan koper. Desa Kludan menjadi salah satu desa yang menerapkan SIPRAJA dalam lingkup pemerintahan desa dan telah menggunakan SIPRAJA pertama kali pada tahun 2020. Desa yang berada di Kecamatan Tanggulangin ini setiap tahunnya telah menghasilkan lebih dari 100 layanan surat, baik melalui aplikasi ataupun dari web SIPRAJA dan sampai saat ini telah menyumbang sebanyak 1.048 users atau pengguna dari total 326.248 pengguna SIPRAJA diseluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo.[3]

Aplikasi Sipraja adalah layanan online berbasis web dan android yang dapat diakses masyarakat kapan dan dimana saja melalui laman web <https://www.sipraja.sidoarjo.kab.go.id> atau aplikasi mobile Sipraja pada google playstore, aplikasi ini merupakan layanan digitalisasi tanpa tatap muka, ramah lingkungan, mudah dan murah. Tujuannya untuk menghadirkan layanan yang cepat, efektif dan efisien[6]. Selain itu, aplikasi ini dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan berbasis digital, seperti pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, serta layanan administrative lainnya. Dengan adanya Sipraja, mendorong terciptanya proses administrasi yang lebih efisien dan transparan, sehingga dapat mengurangi praktik birokrasi yang berbelit. Di sisi lain, penerapan sistem ini juga berkontribusi dalam meminimalkan interaksi tatap muka yang berpotensi membuka peluang terjadinya praktik korupsi. Selain itu, SIPRAJA juga memberikan dukungan bagi pemerintah daerah dalam pengelolaan data dan informasi secara terintegrasi serta lebih akurat, sehingga dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan yang lebih tepat dan peningkatan kualitas pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat[5].

Aplikasi Sipraja merupakan sistem pelayanan administrasi berbasis elektronik yang diterapkan di wilayah Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dalam konteks penelitian yang dilakukan di Desa Kludan, aplikasi ini digunakan sebagai sarana pelayanan administrasi masyarakat yang terhubung dengan pemerintah desa dan kecamatan. Secara administratif, Desa Kludan berada di wilayah Kecamatan Tanggulangin, yang merupakan bagian dari Kabupaten Sidoarjo.

Secara operasional, menu layanan yang tersedia dalam SIPRAJA meliputi: (1) Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), (2) Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPwNI), (3) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kecamatan, (4) Surat Keterangan Umum Kecamatan, (5) Surat Keterangan Kelahiran, (6) Surat Keterangan Kematian, (7) Surat Keterangan Domisili Usaha, dan (8) Surat Keterangan Biodata Penduduk. Menu tersebut disesuaikan dengan kewenangan pelayanan di tingkat desa dan kecamatan, sehingga terdapat layanan yang diproses di desa dan ada pula yang memerlukan verifikasi lanjutan di tingkat kecamatan. Selain menu layanan, SIPRAJA juga memiliki berbagai fitur pendukung, antara lain, pengajuan dokumen secara mandiri oleh masyarakat melalui sistem daring, unggah dokumen persyaratan dalam bentuk digital, proses verifikasi

berjenjang oleh operator desa dan petugas kecamatan, notifikasi status permohonan, penandatanganan dokumen secara elektronik menggunakan barcode atau tanda tangan digital, serta fitur monitoring yang memungkinkan masyarakat melacak progres pengajuan secara real time. Fitur-fitur ini dirancang untuk mengurangi antrean tatap muka, mempercepat waktu pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas administrasi[7].

Dari sisi integrasi kelembagaan, SIPRAJA terhubung dengan Pemerintah Desa Kludan sebagai pintu layanan awal, kemudian terintegrasi dengan Kecamatan Tanggulangin untuk layanan yang menjadi kewenangan kecamatan. Untuk layanan administrasi kependudukan tertentu, sistem ini juga terhubung dengan perangkat daerah terkait di tingkat Kabupaten Sidoarjo, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), guna memastikan validasi dan sinkronisasi data kependudukan. Integrasi tersebut memungkinkan proses pelayanan berjalan lebih sistematis, terkoordinasi, dan berbasis data.

Tabel 1. Data Surat Per Layanan Desa Kludan Tahun 2022 – 2024

No	Jenis Layanan	2022	2023	2024
1	SK Domisili Luar	1	1	19
2	SK Domisili Usaha	44	28	4
3	SK Keterangan Umum	4	5	1
4	SK Tidak Mampu	22	26	4
5	Surat Kelahiran	40	27	14
6	Surat Kematian	10	4	0
7	Surat Pengantar KUA	2	5	1
8	Surat Pengantar KUA Luar	0	0	0
9	Surat Permohonan Biodata	6	0	0
10	Izin Keramaian	0	0	0
11	Permohonan KTP	81	12	6
12	SKTM Kecamatan	10	45	54
13	SK Umum Kecamatan	0	0	2
14	SP SKCK	0	0	0
15	Surat Permohonan KK	111	39	16
16	Surat Permohonan Pindah	43	1	1
17	SK Waris	0	0	0
	TOTAL	374	193	122

Sumber: Diolah peneliti dari Pemerintahan Desa Kludan

Berdasarkan data layanan administrasi Desa Kludan tahun 2022–2024, terlihat adanya tren penurunan jumlah layanan secara signifikan. Pada tahun 2022 total layanan mencapai 374, kemudian menurun menjadi 193 pada tahun 2023, dan kembali turun menjadi 122 pada tahun 2024. Penurunan ini menunjukkan adanya perubahan pola kebutuhan administrasi masyarakat maupun efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan. Beberapa jenis layanan mengalami penurunan yang cukup tajam, terutama pada layanan administrasi kependudukan seperti Surat Permohonan Kartu Keluarga (KK), Permohonan KTP, dan Surat Permohonan Pindah. Penurunan ini dapat mengindikasikan bahwa sebagian besar kebutuhan administrasi dasar masyarakat telah terpenuhi pada tahun sebelumnya atau adanya integrasi sistem pelayanan yang lebih efektif sehingga mengurangi pengurangan pengelolaan dokumen.

Di sisi lain, layanan SKTM Kecamatan justru menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dari tahun ke tahun. Hal ini mengindikasikan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap surat keterangan tidak mampu, yang umumnya digunakan sebagai persyaratan bantuan sosial, pendidikan, maupun layanan kesehatan. Kondisi tersebut dapat mencerminkan dinamika sosial ekonomi masyarakat yang masih membutuhkan dukungan administratif untuk memperoleh akses layanan publik. Secara umum, tren data ini menunjukkan bahwa meskipun total layanan mengalami penurunan, terdapat pergeseran kebutuhan masyarakat dari layanan administrasi kependudukan menuju layanan yang berkaitan dengan kebutuhan sosial ekonomi.

Aplikasi SIPRAJA hingga saat ini telah memiliki 4 tipe pelayanan yaitu pelayananmsurat (tipe A), pelayanan surat (tipe B), pelayanan surat (tipe C), dan pelayanan surat (tipe D). Pelayanan surat yang tersedia untuk diakses pada (tipe A) yang mana terdapat pada tingkat kelurahan atau desa yaitu suket kematian, suket kelahiran, SKTM, SK umum desa, SK biodata penduduk, SK domisili, dan surat permohonan KUA. Kemudian pelayanan surat yang tersedia untuk diakses pada pelayanan surat (tipe B) tingkat desa dan kecamatan yakni surat permohonan KTP, surat permohonan KK, SK umum kecamatan, SK tidak mampu kecamatan, surat keterangan pindah, dan waarmeking. Dilanjutkan dengan layanan pada pelayanan surat (tipe C) tingkat kecamatan terdiri dari izin mendirikan bangunan, izin usaha mikro kecil (IUMK), kartu pencari kerja (AK-I), dan tanda daftar perusahaan mikro. Dan layanan dari UPT terkait pada (tipe D) pelayanan surat yang tersedia untuk diakses yakni ATR/BPN, Bank Jatim, BPBD, BPJS Ketenagakerjaan, BPPD (Pajak), Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Perindustrian dan Perdagangan,

DPMPTSP, Kantor Imigrasi Kelas I Juanda, Kejaksaan Negeri, LHK, Perusahaan Daerah Air Minum, Perusahaan Listrik Negara, RSUD Sidoarjo, Samsat, dan Telkom.[3]

Pelayanan administrasi di Desa Kludan sebelum adanya aplikasi SIPRAJA masih dilakukan secara manual melalui sistem tatap muka di kantor desa. Masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan domisili, SKTM, kelahiran, kematian, dan dokumen lain harus datang langsung ke kantor desa dan membawa berkas persyaratan fisik. prosedur administrasi pada masa itu cenderung lebih lama karena petugas harus melakukan pencatatan manual, memverifikasi dokumen satu per satu, serta membuat dan mencetak surat secara tradisional. Kondisi ini sering menimbulkan antrean, terutama pada jam-jam pelayanan di pagi hari. Selain itu, pelayanan manual sering dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah staf pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama ketika jumlah pemohon meningkat. Sistem manual juga menyebabkan kurangnya transparansi waktu layanan dan memperbesar potensi terjadinya salah input, kelalaian administratif, maupun ketidaktepatan waktu penyelesaian dokumen. Setelah adanya aplikasi SIPRAJA pada tahun 2020, pelayanan administrasi di Desa Kludan mengalami perubahan signifikan. Masyarakat kini dapat mengajukan berbagai layanan surat secara mandiri melalui aplikasi berbasis web maupun Android tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Hal ini mempercepat proses karena masyarakat dapat mengunggah persyaratan secara digital, sementara operator desa hanya perlu memverifikasi data dan memproses berkas secara sistematis. Dari hasil observasi dan keterangan informan, penggunaan SIPRAJA dinilai mempercepat waktu penyelesaian dokumen dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Proses pembuatan surat yang dulu bisa memakan waktu satu hingga dua hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam selama jaringan internet stabil dan berkas lengkap. Selain itu, sistem otomatis memberikan notifikasi terkait status permohonan, sehingga masyarakat mendapatkan transparansi mengenai progres layanan. Secara keseluruhan, inovasi digital melalui SIPRAJA telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Kludan dan mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang modern dan efisien. [8].

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan dan hasil yang telah dipaparkan oleh Felicia Oribel dan Sri Wibawani 2023, dengan judul "Efektivitas SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo". Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan beberapa permasalahan yaitu warga pengguna layanan SIPRAJA mengalami kendala berupa koneksi internet yang buruk dan kurangnya pemahaman akan fitur-fitur yang ada pada aplikasi SIPRAJA karena tidak adanya pendampingan dan sosialisasi yang diberikan.

Kedua, dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta 2021, dengan judul "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo". Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan ditemukannya beberapa permasalahan yakni lambannya proses aktivasi dari pihak operator Desa sehingga warga tidak kunjung mendapatkan pemberitahuan melalui SMS maupun email untuk mendapatkan password, dan terkadang warga juga dihadapkan dengan layar yang blank berwarna putih ketika membuka aplikasi SIPRAJA.

Ketiga, hasil penelitian yang dilakukan oleh Maria Anis Suhartik dan Isnaini Rodiyah 2024, dengan judul "Implementasi Program SIPRAJA dalam Pelayanan Administrasi Publik". Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi SIPRAJA di Desa Siwalanpanji, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, telah berjalan dengan cukup baik dalam mendukung pelayanan administrasi publik berbasis digital. Terutama dalam aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Program ini mempermudah layanan administrasi publik, didukung oleh perangkat desa yang terlatih dan SOP yang jelas. Namun, tantangan seperti minimnya dukungan anggaran bagi operator dan kurangnya sosialisasi masih perlu diperbaiki.

Penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa persamaan penting. Pertama, keduanya sama-sama berfokus pada efektivitas aplikasi SIPRAJA dalam meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa atau kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Fokus utama penelitian ini tetap pada bagaimana aplikasi tersebut dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara lebih mudah dan efisien. Kedua, metode yang digunakan dalam penelitian ini juga sama seperti penelitian terdahulu, yakni menggunakan pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan analisis dokumen. Ketiga, penelitian ini berpotensi menemukan tantangan yang serupa dengan penelitian sebelumnya, seperti kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, lambatnya aktivasi oleh operator desa, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan perbedaan antara ketiga penelitian ini yang dilakukan oleh Felicia Oribel dan Sri Wibawani (2023), Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta (2021), serta Maria Anis Suhartik dan Isnaini Rodiyah (2024). Perbedaan pertama terletak pada lokasi penelitian. Ketiga penelitian terdahulu berfokus pada berbagai wilayah di Kabupaten Sidoarjo, seperti Desa Sugihwaras, Kecamatan Sidoarjo, dan Desa Siwalanpanji di Kecamatan Buduran. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan berlokasi di Desa Kludan, Kecamatan Tanggulangin, yang memiliki karakteristik unik sebagai pusat industri kulit. Perbedaan kedua terdapat pada fokus evaluasi dan permasalahan yang dikaji. Penelitian Felicia Oribel dan Sri Wibawani (2023) lebih menyoroti kendala teknis seperti buruknya koneksi internet dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta (2021) menemukan bahwa lambatnya aktivasi akun pengguna dan masalah tampilan aplikasi yang blank menjadi hambatan utama dalam efektivitas SIPRAJA. Sementara itu, penelitian Maria Anis Suhartik dan Isnaini Rodiyah (2024) menekankan pada implementasi SIPRAJA dalam aspek

komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian yang sedang dilakukan akan lebih menitikberatkan pada bagaimana aplikasi SIPRAJA memengaruhi kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan administrasi publik di Desa Kludan, dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang sebagian besar bergerak di sektor industri kecil. Terakhir, Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada kendala teknis dan administratif secara umum, penelitian ini akan menganalisis lebih dalam bagaimana keberadaan SIPRAJA dapat berkontribusi dalam mendukung pelayanan administrasi publik di desa kludan dengan potensi ekonomi berbasis industri kecil.

Kondisi diatas sesuai dengan lokasi penelitian tentang efektivitas penerapan e-government melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam mengurus berbagai surat maupun administrasi kependudukan di Desa Kludan, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, dan layanan lainnya secara digital. Namun, dalam implementasinya, terdapat beberapa permasalahan yang menciptakan kesenjangan antara harapan dan realitas. Salah satu kendala utamanya adalah rendahnya literasi digital masyarakat, terutama di kalangan warga lanjut usia, yang kesulitan memahami dan menggunakan aplikasi ini. Selain itu, permasalahan yang dihadapi pengguna SIPRAJA yaitu adanya keterbatasan akses internet yang belum merata dan tidak stabil, turut menghambat akses masyarakat terhadap layanan digital. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur aplikasi, serta minimnya sosialisasi juga menjadi faktor yang signifikan, karena banyak warga yang belum mengenal aplikasi ini atau tidak mengetahui langkah-langkah penggunaannya. Selain itu, terdapat permasalahan teknis seperti lambatnya proses aktivasi akun pengguna yang berdampak pada keterlambatan dalam memperoleh layanan administrasi yang dibutuhkan.

Dalam konteks penelitian ini, teori efektivitas yang digunakan adalah teori dari Richard M. Steers (1980:1). Menurut Richard M. Steers (1980 : 1), efektivitas yang berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output)[9]. Sedangkan indikator teori menurut Richard M. Steers dalam bukunya "Efektivitas Organisasi" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, yaitu 1) Pencapaian tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi[10]

Berdasarkan paparan yang dilakukan oleh penelitian terdahulu, maka dapat disusun rumusan masalah penelitiannya yaitu tentang Bagaimana efektivitas aplikasi SIPRAJA dalam meningkatkan pelayanan di Desa Kludan?

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Creswell (2018) menerangkan bahwa Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian pendidikan di mana peneliti bergantung pada pandangan partisipan atau informan: peneliti bertanya panjang lebar, mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum, pengumpulan data sebagian besar terdiri dari kata-kata (atau teks) dari peserta, menggambarkan dan menganalisis teks tersebut menjadi tema-tema, dan melakukan permintaan secara subyektif dan secara bias (memancing pertanyaan lainnya[11]. Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggali dan memberi informasi secara mendalam terkait dengan permasalahan yang ada. Lokasi penelitian ini di Desa Kludan, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling untuk menentukan informan dari Kepala Desa Kludan, Staf pelayanan, serta masyarakat sebagai pengguna. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Menurut Miles and Huberman analisis data model interaktif ini memiliki 3 komponen yaitu (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. 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 Ketiga komponen utama yang terdapat dalam analisis data kualitatif itu harus ada dalam analisis data kualitatif. Sebab hubungan keterkaitan antara ketiga tersebut harus terus dikomparasikan untuk menentukan arah isi kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian[12].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Richard M. Steers menyatakan bahwa efektivitas adalah jangkauan bisnis dari suatu program sebagai sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan sarana dan sumber daya tersebut dan tanpa memberikan tekanan yang tidak semestinya pada implementasinya[13]. Menurut Richard M. Steers dalam bukunya "Organizational Effectiveness" mengatakan bahwa ukuran efektivitas dan indikator yang mempengaruhi efektivitas adalah sebagai berikut:

A. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah upaya pencapaian tujuan secara keseluruhan harus dilihat sebagai sebuah proses. Pencapaian tujuan terdiri dari faktor-faktor, yaitu: (1) jangka waktu pencapaian ditentukan, dan (2) tujuan merupakan target konkret, dan (3) dasar hukum[14].

Aplikasi SIPRAJA dirancang untuk memberikan kemudahan dalam mengelola berkas dokumen kependudukan, mengelola perizinan dan nonperizinan, serta memberikan kemudahan dalam pengelolaan administrasi tanpa harus keluar rumah. Secara konseptual, tujuan ini sangat tepat dan jelas karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan. Melalui aplikasi Sipraja ini, masyarakat tidak perlu mengeluarkan waktu dan tenaga, hanya mengurus dokumen ke kantor pemerintah karena semuanya bisa dilakukan secara online. Hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi global yang menuntut sistem birokrasi yang lebih modern berbasis teknologi.

Selain itu, kemudahan akses yang ditawarkan oleh aplikasi Sipraja juga berperan dalam meningkatkan inklusivitas pelayanan publik. Penerapan aplikasi Sipraja merupakan solusi inovatif dalam menjawab kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan administrasi secara digital, sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor desa atau kecamatan. Proses pengajuan surat seperti KTP, KK, atau surat izin usaha dapat dilakukan dari rumah, menghemat waktu dan tenaga. Dengan demikian, dapat mengurangi beban antrian dan beban kerja petugas yang sebelumnya menjadi kendala. Proses pelayanan yang sebelumnya memakan waktu lama dan melalui tahapan birokrasi yang kompleks kini dapat dilakukan secara lebih praktis, cukup dengan mengajukan aplikasi secara online dan menunggu proses verifikasi oleh petugas. Hal ini tidak hanya mempercepat pelayanan publik, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk mendorong digitalisasi administrasi yang lebih transparan. Namun, efektivitas aplikasi ini masih bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan pemahaman masyarakat dalam mengakses layanan digital. Oleh karena itu, sosialisasi sangat diperlukan dan dukungan teknis yang berkelanjutan agar manfaatnya dapat dirasakan dan dinikmati oleh seluruh kalangan masyarakat.

Di Desa Kludan, masih ada beberapa permasalahan meskipun tujuan dari sistem ini sudah jelas. Beberapa warga masih mengalami kesulitan akibat faktor literasi digital yang rendah, terutama di kalangan lansia atau masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi. Selain itu, keterbatasan akses internet di beberapa daerah juga menjadi kendala penggunaan aplikasi yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan pendampingan yang intensif agar semua orang dari berbagai lapisan masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi ini dengan baik. Selain itu, pemerintah desa perlu bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti penyedia layanan internet dan lembaga pelatihan, untuk meningkatkan infrastruktur digital dan memberikan pendidikan yang berkelanjutan. Dengan upaya tersebut, diharapkan penggunaan aplikasi ini dapat berjalan lebih optimal dan benar-benar memberikan kemudahan bagi seluruh warga Desa Kludan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Moch. H. Imam Jainudin selaku Kepala Desa Kludan yakni: *“Aplikasi SIPRAJA ini menurut saya sudah cukup efektif. Soalnya memang sangat membantu masyarakat dalam mengurus dan mengelola dokumen administrasi. Kami juga mengajarkan kepada masyarakat untuk mengurus secara mandiri, jadi tanpa calo dan lain sebagainya. Terutama untuk anak muda, karena sistemnya berbasis IT, jadi mereka lebih cepat paham cara menggunakannya. Tujuan diterapkannya SIPRAJA di Desa Kludan ini juga supaya pelayanan lebih mudah dan cepat, jadi masyarakat tidak perlu lagi melalui proses yang rumit.”* (Wawancara, 27 Maret 2025) Pernyataan Bapak Jainudin diperkuat Azizah Putri selaku warga Desa Kludan dimana pernyataannya

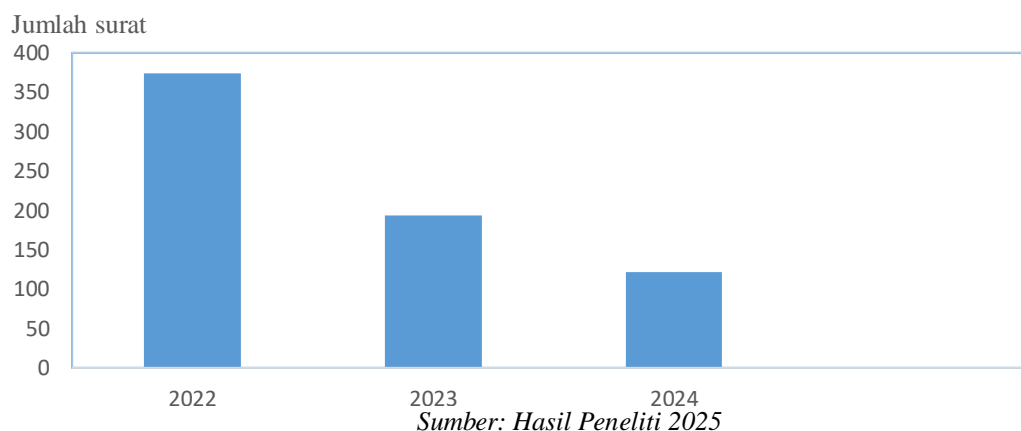
“Awalnya saya memang agak bingung karena belum terbiasa menggunakan aplikasi seperti ini. Sebagai masyarakat biasa, tentu tidak langsung paham cara mengoperasikannya. Tapi dari pihak pelayanan desa juga ada arahan dan petunjuk, jadi pelan-pelan akhirnya bisa mengerti dan terbiasa. Menurut saya, aplikasi SIPRAJA ini sebenarnya cukup mudah digunakan setelah dicoba beberapa kali. Saya juga merasa puas karena prosesnya jadi lebih hemat waktu dan bisa diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor desa.” (Wawancara, 27 Maret 2025)

Sehingga disimpulkan pelaksanaan program SIPRAJA di Desa Kludan membawa dampak perubahan yang positif dalam pelayanan publik. Sipraja telah berhasil mempercepat proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu beberapa minggu, kini dapat diselesaikan dalam hitungan hari. Sebelum adanya sistem Sipraja, proses pengelolaan dokumen secara manual di kantor pelayanan publik seringkali memakan waktu yang cukup lama. Selain itu, kendala lain yang dihadapi masyarakat adalah antrian panjang dan proses administrasi yang rumit. Sehingga proses pengelolaan dokumen tidak selesai. Namun, dengan aplikasi Sipraja, pelamar hanya perlu mendaftar atau login ke Sipraja, memilih layanan yang akan digunakan, mengunggah persyaratan yang diperlukan, dan menunggu verifikasi dari operator.

Untuk mengetahui perkembangan jumlah pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kludan, peneliti menyajikan data rekapitulasi surat menyurat selama tiga tahun terakhir, yaitu periode 2022–2024. Data ini memuat jumlah keseluruhan surat kependudukan yang diproses setiap tahunnya, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai dinamika pelayanan administrasi yang terjadi. Penyajian data dalam bentuk diagram bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami pola perubahan jumlah permohonan surat dari tahun ke tahun. Melalui

visualisasi tersebut, dapat dianalisis apakah terjadi peningkatan, penurunan, atau kecenderungan tertentu dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kludan.

Diagram 1. Rekapitulasi Surat Menyurat Kependudukan Desa Kludan Tahun 2022-2024.



Berdasarkan data pada diagram, jumlah surat menyurat kependudukan di Desa Kludan mengalami penurunan secara konsisten dari tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 374 surat, kemudian menurun menjadi 192 surat pada tahun 2023. Hal ini berarti terjadi penurunan sebanyak 182 surat atau sekitar 48,66% dari tahun sebelumnya. Selanjutnya, pada tahun 2024 jumlah surat kembali menurun menjadi 122 surat, sehingga terjadi penurunan sebesar 70 surat atau sekitar 36,46% dibandingkan tahun 2023. Secara keseluruhan, dalam periode 2022–2024 terjadi penurunan total sebesar 252 surat atau sekitar 67,38%. Tidak terdapat kenaikan jumlah surat dalam periode tersebut, melainkan tren penurunan yang berkelanjutan. Penurunan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti semakin optimalnya penggunaan sistem digital seperti SIPRAJA yang membuat administrasi lebih terdata dan terkontrol, berkurangnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan surat tertentu, atau adanya perubahan kebijakan administrasi yang memengaruhi jumlah permohonan. Oleh karena itu, tren ini dapat diinterpretasikan sebagai indikasi perubahan pola pelayanan administrasi di Desa Kludan yang semakin terdigitalisasi dan efisien, meskipun tetap perlu dianalisis lebih lanjut untuk memastikan faktor penyebab utamanya.

Efektivitas, menurut Steers, dapat dilihat dari penggunaan sumber daya yang efisien untuk mencapai tujuan. Dalam konteks Sipraja, sistem ini dirancang untuk menghindari broker dan mengurangi ketergantungan pada proses manual, sehingga tenaga kerja di kantor layanan dapat fokus memverifikasi dan menyelesaikan administrasi daripada menangani antrian orang secara langsung. Di Desa Kludan, pelaksanaan Sipraja tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi juga memberikan kepuasan masyarakat terhadap layanan Sipraja. Orang yang memahami penggunaan Sipraja dan menggunakannya dengan baik, maka kepuasan tersebut bisa dirasakan. Di sisi lain, masyarakat khususnya lansia kesulitan memahami cara menggunakan aplikasi Sipraja karena tidak memahami IT dan kurang pemahaman, sehingga kepuasan masih belum terasa. Dampak positif yang dapat dirasakan oleh petugas dan masyarakat adalah peningkatan efisiensi kerja, dimana petugas tidak lagi terbebani dengan antrian orang yang datang langsung, tetapi dapat mengalokasikan waktu untuk memastikan akurasi dan pelayanan data yang lebih optimal. Sementara itu, dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat adalah mereka tidak lagi harus bolak-balik ke kantor dan proses administrasinya mudah dan cepat. Dengan demikian, digitalisasi layanan melalui Sipraja tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat tetapi juga meningkatkan tata kelola administrasi di tingkat pemerintahan. Namun, tantangan yang masih dihadapi adalah ketergantungan pada infrastruktur teknologi, seperti server yang terkadang mengalami gangguan, serta keterbatasan sumber daya manusia yang memahami teknologi di tingkat desa. Oleh karena itu, agar sumber daya dapat digunakan secara maksimal, perlu ada peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pemeliharaan sistem yang lebih baik.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, implementasi Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo di Desa Kludan menunjukkan tingginya tingkat efektivitas dalam percepatan dan penyederhanaan proses pelayanan publik di tingkat desa. Aplikasi ini telah berhasil mengurangi antrian panjang, proses yang berbelit-belit, mempercepat waktu penyelesaian layanan administrasi, dan meningkatkan efisiensi kerja petugas. Selain itu, Sipraja juga berkontribusi pada transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sejalan dengan upaya pemerintah untuk memperkuat digitalisasi pelayanan desa. Meskipun tujuan dari sistem ini jelas dalam implementasinya yang berdampak positif, namun ada beberapa tantangan yang masih perlu diatasi, yaitu, ketergantungan pada infrastruktur teknologi, kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi, akses internet yang tidak merata di beberapa daerah menjadi kendala dalam optimalisasi penggunaan Sipraja. Selain itu, beberapa kendala teknis seperti layar putih kosong saat membuka aplikasi, kesalahan input data, orang yang tidak mendapatkan notifikasi verifikasi, dan gangguan pada sistem juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen.

Agar efektivitas Sipraja terus ditingkatkan, diperlukan upaya sosialisasi dan pendampingan yang lebih masif kepada masyarakat, peningkatan kapasitas SDM dalam pengelolaan aplikasi, dan pemeliharaan infrastruktur teknologi secara berkala. Dengan evaluasi rutin dan perbaikan sistem yang berkelanjutan, Sipraja diharapkan dapat menjadi solusi yang lebih optimal dalam mewujudkan layanan administrasi desa yang cepat, transparan, dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan indikator pencapaian tujuan menurut teori efektivitas Richard M. Steers, yang menyatakan bahwa efektivitas suatu sistem dapat diukur dengan sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal. Dalam konteks Sipraja, efektivitas ini tercermin dari keberhasilan percepatan proses administrasi, pengurangan beban birokrasi manual, dan peningkatan produktivitas perangkat desa. Indikator pencapaian tujuan dalam teori Steers, seperti kejelasan visi, efisiensi dalam penggunaan sumber daya, dan kemampuan beradaptasi sistem dengan kebutuhan masyarakat, dapat dilihat pada penerapan Sipraja. Kejelasan visi tercermin dari digitalisasi layanan yang bertujuan untuk mengurangi waktu layanan dan mengatasi kendala administrasi. Efisiensi sumber daya dicapai melalui perubahan fokus perangkat desa dari manajemen antrian langsung ke verifikasi data dan penyelesaian administrasi digital, memungkinkan layanan yang lebih cepat dan akurat.

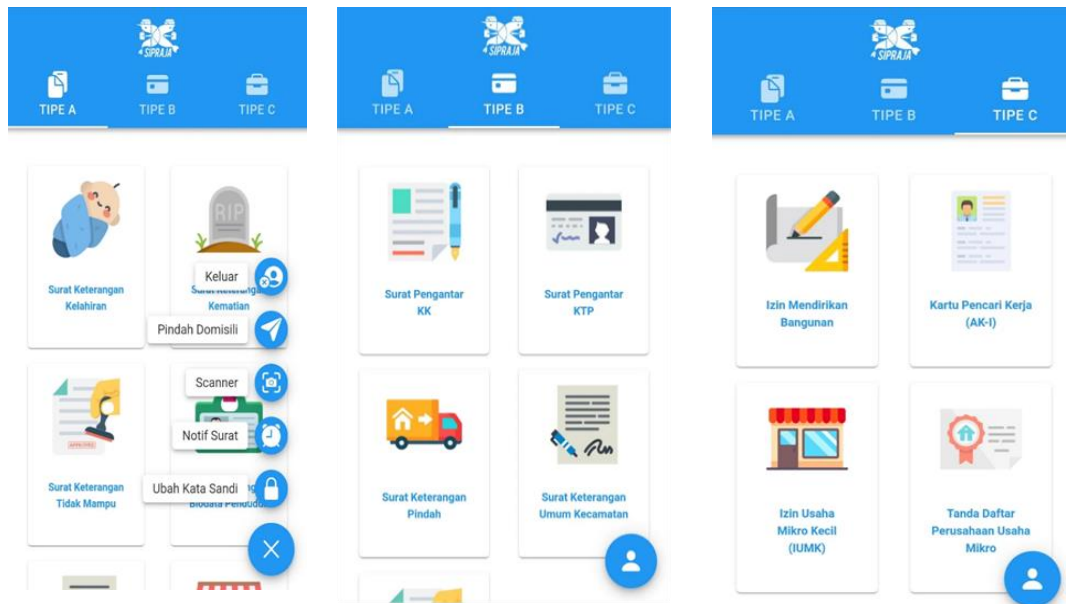
Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa penerapan sistem di era digital seperti saat ini, penggunaan teknologi informasi menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik[15]. Selain itu, digitalisasi layanan, seperti dalam aplikasi Sipraja, mampu memangkas waktu pemrosesan dokumen dan mengurangi potensi kesalahan administrasi akibat birokrasi manual. Namun, berbagai penelitian juga menyoroti tantangan dalam penerapan sistem digital, seperti keterbatasan akses internet dan rendahnya literasi digital di beberapa komunitas. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia dan peningkatan infrastruktur pendukung merupakan komponen penting untuk memastikan keberhasilan dan keberlanjutan aplikasi Sipraja. Selain itu, kajian yang dilakukan oleh beberapa peneliti tentang implementasi teknologi informasi di tingkat desa juga menegaskan bahwa adaptasi layanan digital dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat akuntabilitas perangkat desa.

B. Integrasi

Integrasi berfungsi sebagai indikator seberapa efektif organisasi dapat terlibat secara sosial, menumbuhkan kesepakatan, dan berinteraksi dengan organisasi yang berbeda. Ini berkaitan dengan proses sosialisasi. Dan dari integrasi terkait pembangunan yang merupakan fase setelah bertahan hidup dalam jangka panjang[16]. Indikator ini mengacu pada kemampuan organisasi untuk mengoordinasikan berbagai bagian sistemnya agar dapat bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan bersama. Indikator ini mengacu pada kemampuan suatu organisasi untuk menyelaraskan semua elemen dalam sistemnya sehingga dapat bekerja secara terintegrasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo di Desa Kludan, integrasi sistem memiliki peran untuk memastikan layanan administrasi digital dapat berjalan secara efektif.

Integrasi tidak hanya tentang bagaimana kerja sama antara pemerintah desa dan staf layanan, tetapi juga keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingkat integrasi yang tinggi memungkinkan penyampaian layanan publik yang lebih efisien, mempercepat manajemen dokumen, dan memperluas akses bagi publik. Dengan integrasi yang optimal, SIPRAJA berpotensi memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Kludan. Untuk itu, pemerintah desa perlu terus menjalin koordinasi yang baik, memperkuat dukungan teknologi, dan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan layanan digital, sehingga tujuan utama dari aplikasi ini dapat tercapai secara optimal.

Gambar 1: Sipraja Main View



Sumber: Diolah dari tangkapan layar website Sipraja

Dalam teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, integrasi merupakan indikator yang mengacu pada kemampuan organisasi untuk mengoordinasikan berbagai bagian dalam sistemnya agar dapat bekerja secara harmonis dalam mencapai tujuan bersama. Integrasi tidak hanya berkaitan dengan hubungan internal antar bagian organisasi, tetapi juga keterlibatan organisasi dengan lingkungan eksternalnya melalui proses koordinasi dan sosialisasi. Dalam konteks penelitian ini, integrasi dimaknai sebagai keterpaduan sistem dalam aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) di Desa Kludan, yang menyatukan pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna dalam satu mekanisme pelayanan digital yang terstruktur.

Berdasarkan analisis 5W+1H, aspek *what* menunjukkan bahwa yang diintegrasikan dalam SIPRAJA adalah berbagai jenis layanan administrasi desa dan kecamatan ke dalam satu platform digital. Seluruh layanan seperti surat pengantar, surat keterangan, dan dokumen administrasi lainnya dihimpun dalam satu sistem yang sama sehingga proses pelayanan tidak lagi berjalan secara terpisah. Pada aspek *who*, integrasi sistem melibatkan dua aktor utama, yaitu aparatur desa dan staf pelayanan sebagai pelaksana, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Aparatur bertugas melakukan verifikasi dan persetujuan dokumen melalui sistem, sedangkan masyarakat mengajukan permohonan dan mengunggah persyaratan secara daring. Keterpaduan peran ini menunjukkan bahwa SIPRAJA menjadi penghubung antara pemerintah desa dan masyarakat dalam satu sistem pelayanan yang terintegrasi.

Pada aspek *where*, integrasi berlangsung dalam ruang digital melalui aplikasi SIPRAJA yang dapat diakses secara online. Meskipun secara fisik aparatur berada di kantor desa dan masyarakat berada di lokasi masing-masing, keduanya terhubung dalam satu sistem pelayanan yang sama. Hal ini menunjukkan adanya integrasi lintas ruang yang menghilangkan batasan geografis dalam proses pelayanan publik. Pada aspek *when*, integrasi terjadi sejak tahap pengajuan permohonan, proses verifikasi, hingga penerbitan dokumen. Setiap tahapan saling terhubung dalam satu alur sistem yang berkesinambungan sehingga koordinasi dapat berjalan secara sistematis.

Adapun pada aspek *why*, integrasi sistem SIPRAJA dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, serta meminimalkan hambatan koordinasi antara pelaksana dan pengguna layanan. Dengan sistem yang terintegrasi, pengelolaan dokumen menjadi lebih tertata dan transparan. Sementara itu, pada aspek *how*, integrasi diwujudkan melalui mekanisme aplikasi yang menyatukan berbagai jenis layanan dalam satu dashboard, menyediakan fitur unggah dokumen secara digital, serta memungkinkan aparatur melakukan verifikasi secara langsung dalam sistem yang sama. Proses sosialisasi kepada masyarakat dan pelatihan kepada operator juga menjadi bagian dari upaya memperkuat integrasi agar seluruh elemen sistem dapat bekerja secara selaras.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa integrasi dalam SIPRAJA di Desa Kludan telah menunjukkan adanya keterpaduan antara sistem, pelaksana, dan pengguna layanan sebagaimana yang dimaksud dalam indikator integrasi menurut teori Richard M. Steers. Meskipun demikian, tingkat integrasi masih dipengaruhi oleh faktor literasi digital masyarakat dan kesiapan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, penguatan koordinasi, peningkatan kapasitas aparatur, serta inovasi dalam metode sosialisasi menjadi langkah penting untuk memastikan sistem pelayanan digital ini dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Mengacu wawancara Bapak H. Imam Jainudin selaku Kepala Desa Kludan dimana: *“sudah menjadi tugas kami untuk membantu dan membimbing masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA. Kami berupaya melayani masyarakat setiap saat, terutama bagi warga yang masih belum memahami cara penggunaan aplikasi tersebut.*

Koordinasi terus kami lakukan antara perangkat desa dan staf pelayanan Sipraja agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. koordinasi antara pemerintah desa, staf pelayanan, dan masyarakat menjadi elemen penting dalam pengelolaan aplikasi Sipraja.” (Wawancara, 27 Maret 2025).

Penjelasan pernyataan dari Bapak H. Imam Jainudin ditegaskan lebih lanjut dengan pernyataan wawancara dari Rachman selaku staf pelayanan Sipraja Desa Kludan, beliau menyampaikan pernyataan seperti berikut. *“Dalam pelaksanaan layanan melalui aplikasi SIPRAJA, kami di bagian pelayanan berusaha memastikan setiap permohonan masyarakat dapat diproses sesuai alurnya. Kendala yang paling sering muncul biasanya terkait kesalahan unggah berkas atau masyarakat yang belum memahami fitur dalam aplikasi. Ketika itu terjadi, kami langsung melakukan pendampingan, baik melalui pesan WhatsApp maupun masyarakat yang datang langsung ke kantor desa. Koordinasi dengan perangkat desa lainnya juga terus kami lakukan agar proses verifikasi tidak terhambat dan dokumen dapat diterbitkan tepat waktu.”* (Wawancara, 27 Maret 2025).

Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo yang merupakan hasil perkembangan teknologi informasi dinilai lebih efisien dalam menjaga keamanan dokumen. Meskipun transisi ke sistem layanan terbaru (berbasis online) dianggap rumit karena merupakan perubahan dari sistem manual. Hadimya Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo sebagai inovasi baru telah memberikan manfaat dan menjadi alternatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat Sidoarjo dalam mengurus administrasi kependudukan[17]. Masih ada beberapa kendala yang muncul dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi Sipraja. Beberapa warga mengatakan bahwa akses informasi tentang cara menggunakan aplikasi masih belum merata, terutama di kalangan lansia dan masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam metode sosialisasi, seperti pelatihan langsung di balai desa atau melalui video tutorial yang mudah dipahami. Salah satu kendala Dalam implementasi SIPRAJA meskipun telah terintegrasi ke dalam sistem pelayanan publik, terdapat keterbatasan infrastruktur teknologi di berbagai daerah, aplikasi mengalami kesulitan ketika pemohon sedang mengunggah data, halaman menjadi putih saat membuka aplikasi. Kendala lainnya adalah penolakan sebagian orang yang lebih nyaman dengan metode servis konvensional. Mereka menganggap interaksi langsung dengan petugas untuk memberikan lebih banyak kepastian dan kejelasan daripada aplikasi digital. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah desa perlu meningkatkan literasi digital melalui program pemberdayaan masyarakat, seperti pelatihan langsung penggunaan aplikasi SIPRAJA. Selain itu, meningkatkan kualitas layanan tatap muka dengan mengintegrasikannya dengan data digital dari SIPRAJA juga dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi ini.

Berdasarkan hasil analisis, pelaksanaan aplikasi Sipraja di Desa Kludan berdampak positif, yaitu dsifat pelayanan melalui program SIPRAJA, masyarakat dapat mengakses dengan waktu yang rasional setiap saat. Jika operator memiliki aktivitas di luar kantor atau rapat, itu tidak terpengaruh[18]. Pemerintah desa aktif bersosialisasi, melatih operator, dan memberikan layanan yang fleksibel kepada masyarakat. Meski begitu, masih ada kendala seperti rendahnya literasi digital khususnya di kalangan lansia, dan keterbatasan infrastruktur teknologi yang menyebabkan aplikasi sering mengalami masalah teknis. Beberapa orang juga masih lebih nyaman dengan layanan tatap muka.

Jika dikaitkan dengan teori efektivitas Richard M. Steers, efektivitas organisasi dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain pencapaian tujuan, efisiensi dalam penggunaan sumber daya, dan integrasi antar bagian dalam sistem. Dalam konteks Sipraja, sistem ini berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu mempercepat pelayanan, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan digitalisasi, proses birokrasi yang sebelumnya rumit menjadi lebih sederhana, memungkinkan orang untuk mendapatkan layanan tanpa harus melalui prosedur yang panjang. Dari sisi efisiensi, sistem ini membantu petugas lebih fokus pada verifikasi data karena beban kerja administrasi seperti mengelola antrian telah diminimalisir. Mengacu pada teori Steers, jika integrasi dapat ditingkatkan melalui dukungan teknologi dan pemberdayaan masyarakat yang memadai, maka efektivitas pelayanan publik digital seperti SIPRAJA akan semakin meningkat. Integrasi yang baik akan memperkuat kemampuan sistem untuk beradaptasi dan mencapai tujuan pelayanan yang cepat, efisien, dan merata bagi seluruh penduduk desa.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada integrasi antara teknologi, aparatur pemerintah, dan partisipasi masyarakat. Kolaborasi yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan meminimalisir hambatan birokrasi. Selain itu, sosialisasi juga diperlukan dalam hal ini karena sosialisasi dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui tentang layanan administrasi kependudukan karena mereka langsung melihatnya sehingga prosedur dalam pengelolaan administrasi kependudukan dapat dipahami[19].

C. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Untuk itu, tolok ukur digunakan untuk proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja[20]. Adaptasi dalam konteks ini mengacu pada kemampuan Pemerintah Desa Kludan untuk mempertahankan atau meningkatkan kemampuannya dalam beradaptasi terhadap perubahan layanan, baik dalam teknologi, kebijakan, maupun kebutuhan masyarakat. Adaptasi mengacu pada bagaimana sistem dan pihak terkait mampu merespon perubahan dan tantangan yang muncul selama implementasi.

Wawancara dengan Bapak H. Imam Jainudin selaku Kepala Desa Kludan dimana: *“kami sebagai pemerintah desa sudah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjawab tantangan yang muncul dalam pelaksanaan Sipraja. Selain itu, kami juga menampung berbagai keluhan dari masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi dengan selalu membantu masyarakat dengan sabar. SIPRAJA dapat dianggap menguntungkan bagi penerimanya karena masyarakat dapat mengakses aplikasi SIPRAJA di mana saja hanya dengan ponsel, selain itu bisa juga melalui laptop, atau juga komputer. Jadi, membuat orang sekarang tidak perlu repot-repot atau pergi jauh hanya untuk mendapatkan layanan melalui pos.”* (Wawancara 27 Maret 2025)

Penjelasan pernyataan dari Bapak H. Imam Jainudin ditegaskan lebih lanjut dengan pernyataan wawancara dari Rachman selaku Staf Pelayanan Sipraja Desa Kludan Kecamatan Tamggulangun Kabupaten Sidoarjo, beliau menyampaikan pernyataan seperti berikut. *“Menurut saya, keberadaan SIPRAJA benar-benar memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang berbasis digital tanpa harus datang ke balai desa. Kurang lebih separuh dari kebutuhan surat-menyurat masyarakat sudah dapat dipenuhi melalui aplikasi ini, sehingga prosesnya menjadi lebih praktis dan dapat dilakukan dari rumah. Bagi warga yang masih kesulitan menggunakan aplikasi, pihak desa selalu siap memberikan pendampingan, mulai dari pembuatan akun hingga penyelesaian pengajuan surat, agar semua warga dapat memanfaatkan SIPRAJA dengan maksimal.”* (Wawancara 27 Maret 2025)

Pernyataan tersebut kembali diperjelas oleh Azizah Putri selaku warga dan pengguna aplikasi Sipraja Desa Kludan, beliau menyampaikan pernyataan sebagai berikut. *“Saya merasa puas karena prosesnya jauh lebih cepat dan tidak mengharuskan saya pergi ke sana kemari. Untuk kebutuhan surat-surat umum, layanan di SIPRAJA sudah sangat membantu karena semuanya bisa diakses dari rumah. Ketika surat sudah selesai, saya hanya perlu datang ke balai desa untuk mencetaknya.”* (Wawancara 27 Maret 2025)

Beberapa kelompok masyarakat yang masih kesulitan beradaptasi dengan layanan digital seperti aplikasi ini, karena sebagian orang terutama lansia dan berpendidikan rendah masih awam dan merasa canggung menggunakan perangkat digital, bahkan ada yang belum memiliki ponsel android[21].

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, pemerintah desa telah menyiapkan strategi, yaitu untuk pelayanan yang tidak harus datang ke kantor desa, namun dapat dilakukan dari rumah dengan menjelaskan tata cara penggunaan aplikasi Sipraja. Keunggulan Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo adalah secara mandiri mengelola dan mencetak surat yang telah disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh kepala desa/kepala desa dan kecamatan. Masyarakat dapat memantau proses persetujuan surat yang disampaikan melalui aplikasi SIPRAJA melalui menu pelacakan dokumen, apabila surat telah ditandatangani secara elektronik masyarakat akan menerima notifikasi atau notifikasi berupa pesan elektronik SIPRAJA dan e-mail yang terdaftar di SIPRAJA, kemudian masyarakat dapat mencetak surat tersebut secara mandiri atau dapat dicetak di kantor desa tanpa dikenakan biaya sepeser pun. Dengan adanya aplikasi SIPRAJA ini, masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor desa untuk mengurus surat administrasi kependudukan, karena pelayanan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja[22]. Jika masyarakat masih mengalami kesulitan, mereka dapat menanyai departemen layanan dengan berkomunikasi melalui WhatsApp. Pemerintah desa juga mengajarkan masyarakat untuk tidak bergantung dan agar warga desa Kludan bisa mandiri.

Berdasarkan hasil analisis, Adaptasi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program, khususnya pada indikator adaptasi sebagaimana dijelaskan dalam teori efektivitas organisasi oleh Richard M. Steers, termasuk dalam implementasi aplikasi SIPRAJA di Desa Kludan. Pemerintah desa telah menunjukkan tingkat adaptasi yang tinggi dengan mampu merespon tantangan yang muncul selama pelaksanaan program, seperti keterbatasan literasi digital di kalangan lansia dan kurangnya akses perangkat teknologi. Sebagai bentuk adaptasi strategis, pemerintah desa memberikan edukasi langsung kepada masyarakat, baik melalui pendampingan maupun penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp, untuk memudahkan pemahaman dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA. Selain itu, dengan sistem digital yang memungkinkan warga mengakses dan mencetak surat administrasi secara mandiri, SIPRAJA terbukti mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan fleksibel. Masyarakat tidak perlu lagi langsung ke kantor desa, karena seluruh prosesnya bisa dilakukan dari rumah, hanya menggunakan ponsel, laptop, atau komputer saja. Namun, kendala tetap ditemukan, terutama pada kelompok orang yang tidak memiliki perangkat digital atau tidak terbiasa menggunakan teknologi. Untuk itu, Pemerintah Desa Kludan mengupayakan pendekatan inklusif sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh manfaat dari aplikasi SIPRAJA, seperti menyediakan panduan pengguna dan menyediakan pusat bantuan layanan. Namun, perlu dilakukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan akses masyarakat dan literasi digital agar aplikasi ini dapat digunakan secara optimal[23]. Dengan demikian, kemampuan adaptif pemerintah desa tidak hanya tercermin dari penguasaan teknologi, tetapi juga dari kepekaan sosial dalam menghadapi ketimpangan digital di masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan sistem pelayanan digital di desa sangat bergantung pada respons adaptif pemerintah desa dan strategi pendampingan yang efektif kepada masyarakat. Dengan adanya SIPRAJA, proses birokrasi yang dulunya memakan waktu lama kini dapat diselesaikan lebih cepat melalui platform digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Melalui inovasi ini, masyarakat tidak hanya mendapatkan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik, tetapi juga merasakan peningkatan kualitas interaksi

dengan pemerintah. Namun, keberhasilan SIPRAJA dalam mewujudkan visi tersebut sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah untuk mengatasi tantangan yang muncul selama pelaksanaannya[24].

V. KESIMPULAN

Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo di Desa Kludan telah menunjukkan efektivitas yang tinggi dalam percepatan dan penyederhanaan pelayanan administrasi kependudukan. Sistem ini telah berhasil mengurangi antrian panjang, meningkatkan efisiensi kerja petugas, mendukung transparansi layanan, dan mempercepat waktu penyelesaian layanan administrasi. Namun, beberapa tantangan masih ditemukan, seperti akses internet yang tidak merata, keterbatasan literasi digital, dan kendala teknis dalam pengoperasian aplikasi. Agar efektivitas sistem SIPRAJA terus meningkat, perlu adanya pengelolaan sistem, sosialisasi dan pelatihan yang lebih responsif bagi masyarakat, serta peningkatan infrastruktur teknologi. Evaluasi dan pengembangan yang berkelanjutan akan memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu beroperasi secara optimal serta memberi kegunaan yang maksimal untuk masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan artikel ini dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Pemerintah Desa Kludan, khususnya kepada Bapak Kepala Desa, staf pelayanan SIPRAJA, serta para informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data, informasi, dan wawancara sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan lancar. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada ayah atas dukungan moral dan materi yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan, serta menyadari bahwa perjuangan beliau sebagai orang tua tunggal tidaklah mudah. Selanjutnya, penulis turut menyampaikan terima kasih yang tulus kepada M. Royfen C.A. atas dukungan, kesabaran, dan ketulusan yang diberikan selama proses penyusunan artikel ini. Kehadirannya tidak hanya menjadi rekan dalam bertukar pikiran, tetapi juga sumber kekuatan yang memberikan ketenangan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan setiap tahapan penyusunan artikel ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Nanda Putri M. atas motivasi, nasihat, dan dukungan yang diberikan selama ini. Semoga segala bantuan dan dukungan dari berbagai pihak mendapatkan balasan dari Allah SWT.

REFERENSI

- [1] A. A. Musaddad, W. K. Faizin Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik," *J. Syntax Transform.*, vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020, doi: 10.46799/jst.v1i6.76.
- [2] D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," *JPAP J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 194–211, 2021, doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
- [3] D. A. Febrianti and Choiriyah Ilmi Usrotin, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi," *J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 4, no. 2, pp. 243–268, 2023.
- [4] "No Title," no. 2022, pp. 1–12, 2023.
- [5] K. S. Di and D. Banjarbendo, "Implementasi kebijakan sipraja di desa banjarbendo kabupaten sidoarjo," 2021.
- [6] Sugiarto Gunardi, "Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja)," <https://docplayer.info/227496450-Sistem-pelayanan-rakyat-sidoarjo-sipraja.html>, 2022.
- [7] C. Irene, P. Kristanto, and E. R. Nawangsari, "Jurnal Noken : Ilmu-Ilmu Sosial," vol. 10, no. 1, pp. 149–158, 2024.
- [8] S. Azzahra, A. R. C. Putri, and I. Permana, "The Effectiveness of Village Government Service in the Lebu Digital Program," vol. 4, no. 7, pp. 1091–1102, 2025.
- [9] F. Novianti, "Pentingnya sumber daya manusia dalam mencapai efektivitas kerja," pp. 60–178, 2010.
- [10] J. I. J. D. Gibson JIL, "Organisasi, terjemahan Agus Dharma," Jakarta: Erlangga, p. 120, 2001.
- [11] R. Safrudin, Zulfamanna, M. Kustati, and N. Sepriyanti, "Penelitian Kualitatif," *J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–15, 2023.

- [12] P. Agama, I. Di, and M. A. N. Medan, "Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan," *J. Penelitian, Pendidik. dan Pengajaran JPPP*, vol. 3, no. 2, pp. 147–153, 2022, doi: 10.30596/jppp.v3i2.11758.
- [13] T. S. Maleke, M. Pangkey, and D. Tampongangoy, "Efektivitas Program Kampung Keluarga Berencana (Kb) Di Desa Temboan Kecamatan Maesaan Kabupaten Minahasa Selatan," *J. Adm. Publik JAP*, vol. VIII, no. 2, pp. 105–114, 2022.
- [14] C. N. Sari, M. Heriyanto, and Z. Rusli, "Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga," *JIANA J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 15, no. 1, pp. 135–141, 2018.
- [15] A. Dianingtyas and S. Roekminiati, "Evaluasi Pelayanan SIPRAJA dalam Pengurusan Data Penduduk di Kecamatan Taman Sidoarjo," *J. Ilm. Manaj. Publik dan Kebijakan. Sos.*, vol. 8, no. 1, pp. 58–79, 2024, doi: 10.25139/jmnegara.v8i1.7650.
- [16] Hasbullah, R. Aristin, S. Syaiful, S. Anam, and R. Kasanova, "Efektivitas organisasi dalam perspektif model Richard M Steers di Desa Gunung Maddah Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang," *Kabilah J. Soc. Community*, vol. 7, no. 14, pp. 63–72, 2019.
- [17] R. Adolph, "濟無No Title No Title No Title," vol. 10, no. 13, pp. 1–23, 2016.
- [18] M. Izzuddin and A. Riyadh, "Memodernisasi Administrasi Kependudukan di Indonesia dengan Aplikasi Sipraja," no. 1, pp. 1–16, 2024.
- [19] I. B. Anoraga and L. Mursyidah, "The Effectiveness Of Population Administrastion Services in Menanggal Village , Mojosari Sub District , Mojokerto District [Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Menanggal Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto]," pp. 1–12.
- [20] H. HERMAWAN, "6%. 1% 93%." Ef. Penarikan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh Perangkat Desa Di Desa Pangdaran Kec. Pangdaran Kabupaten Pangdaran, pp. 150–167, 2009.
- [21] Angela Christiana Yosephine and Tukiman, "Efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Pelayanan Publik Di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo," *J. Publicuho*, vol. 7, no. 2, pp. 449–461, 2024, doi: 10.35817/publicuho.v7i2.376.
- [22] V. Aprilia and H. Sukmana, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa BanjarBendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Siduarjo," *J. Noken Ilmu-ilmu Sos.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2444>
- [23] D. A. Chumairoh and A. Widiyarta, "Efektivitas Aplikasi Sabdopalon Dalam Meningkatkan Digital Governance Di Kabupaten Jombang," *J. Agreg. Aksi Reformasi Gov. dalam Demokr.*, vol. 12, no. 1, pp. 88–107, 2024, doi: 10.34010/agregasi.v12i1.11447.
- [24] B. Doverianda, B. Wardiyanto, and E. Setijaningrum, "Membangun Layanan Publik yang Partisipatif : Studi Kasus SIPRAJA melalui Perspektif New Public Governance," vol. 7, no. 3, pp. 1559–1568, 2025.

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.