

Efektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Digital melalui Aplikasi SIPRAJA di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Dinda Rizka Amalia (222020100145)

Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Oktober, 2025



Pendahuluan

Di era digital saat ini, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah telah mengembangkan kebijakan e-government, sebagaimana diatur dalam INPRES Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Pendahuluan

Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan kebijakan Sistem Aplikasi Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPRAJA. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai layanan administrasi secara digital tanpa perlu datang langsung ke kantor.

Penelitian Terdahulu

1. Elisandra dan Indartuti (2022): menunjukkan bahwa pelaksanaan SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom masih kurang efektif karena pegawai belum memahami aplikasi.
2. Ananda dan Rodiyah (2024): menunjukkan bahwa SIPRAJA sudah berjalan efektif, namun masyarakat masih banyak yang lebih memilih pelayanan manual.
3. Diana, Mauviratul, dan Fionita (2022): menunjukkan bahwa secara umum SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo sudah efektif, tetapi bila ada kendala teknis, masyarakat tetap datang langsung ke kantor.

Teori Penelitian

Penelitian ini menggunakan teori Efektivitas dari Sondang P. Siagian. Menurut Siagian, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

1. Sumber daya.
2. Jumlah dan mutu pelayanan.
3. Batas waktu pelayanan.
4. Tata cara pelayanan.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini, rumusan masalah yang dipilih peneliti adalah:
“Bagaimana efektivitas aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan administrasi berbasis digital di Desa Damarsi Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo?”

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi empat tahapan:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data.
4. Penarikan kesimpulan.

Metode Penelitian

- Lokasi penelitian ini terletak di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian yaitu efektivitas pelayanan administrasi berbasis digital melalui aplikasi SIPRAJA. Teknik penentuan informan menggunakan metode purposive sampling, dengan informan terdiri dari Kaur TU, Kasi Pelayanan dan masyarakat yang terlibat dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA.
- Sumber data terdiri dari, Data primer: hasil wawancara dan observasi langsung. Data sekunder: dokumen, laporan, dan data pelayanan dari Pemerintah Desa Damarsi.

Hasil Penelitian (SDM, Sarana, Prasarana)

Sumber Daya Manusia, Sarana, dan Prasarana : Penelitian ini menganalisis ketersediaan SDM serta sarana dan prasarana dalam pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA.

Pelaksanaannya melibatkan kepala desa, Kaur TU dan Umum, serta Kasi Pelayanan, dengan operator utama Kaur TU (Bapak Ali Mashan) dibantu Kasi Pelayanan (Bu Novi). Namun, operator belum pernah mendapat pelatihan resmi. Dari sisi fasilitas, komputer dan internet sudah memadai, meskipun masih ada kendala teknis seperti sistem yang lambat saat awal digunakan

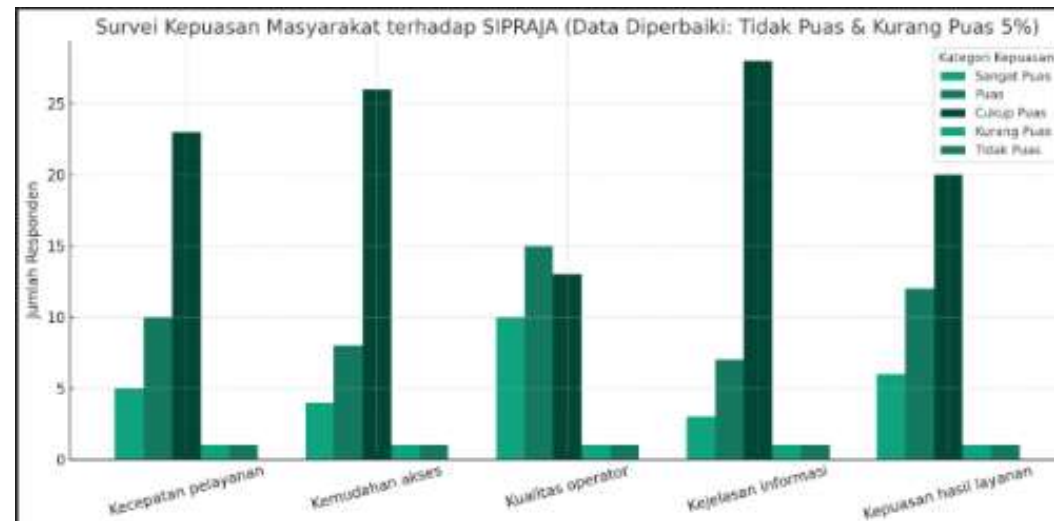
Jabatan	Nama	Jumlah
Kepala Desa	Miftahul Anwaruddin	1
Kaur TU & Umum	Ali Mashan	1
Kasi Pelayanan	Nurul Novitasari	1
Total		3

Hasil Penelitian (Batas Waktu Pelayanan)

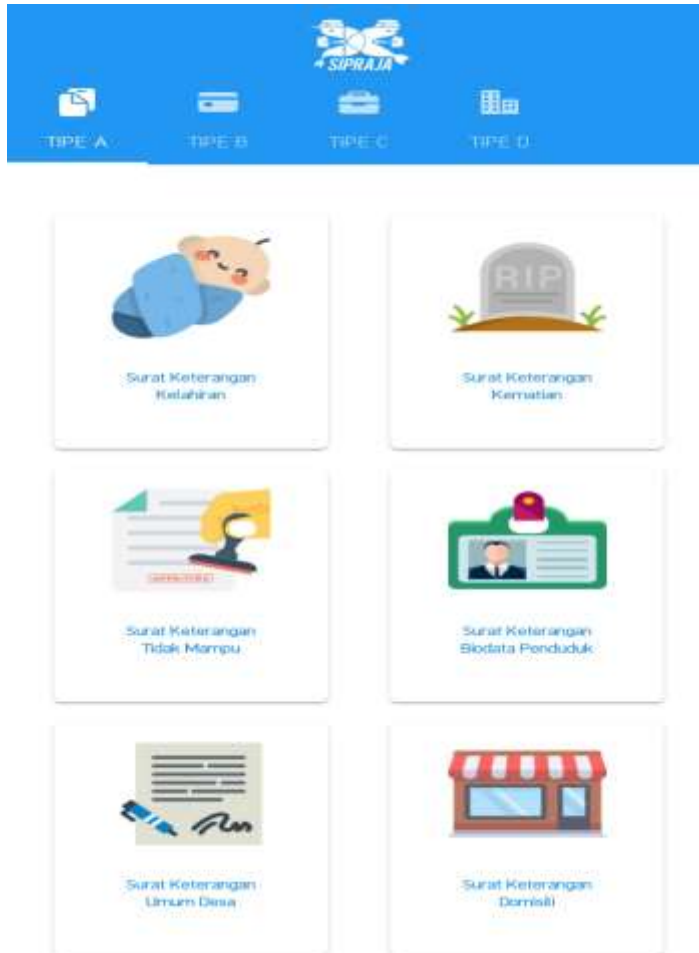
Batas Waktu Pelayanan : Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan melalui SIPRAJA bisa cepat (sekitar satu menit) jika operator standby, terutama untuk kebutuhan mendesak. Namun, jika operator tidak aktif atau menunggu persetujuan kecamatan, pelayanan dapat tertunda hingga beberapa hari. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas waktu pelayanan sangat bergantung pada kesiapan dan kedisiplinan operator.

Hasil Penelitian (Jumlah dan Mutu Pelayanan)

Jumlah dan Mutu Pelayanan : Penelitian ini menggunakan data penggunaan SIPRAJA di Desa Damarsi selama tiga tahun. Tahun 2023 terdapat 49 layanan, meningkat menjadi 169 pada 2024, lalu menurun menjadi 57 pada 2025. Penurunan disebabkan rendahnya kebiasaan masyarakat menggunakan teknologi, preferensi pelayanan langsung, serta proses yang kadang lebih lama karena perlu persetujuan kecamatan. Meski begitu, bagi pengguna yang sudah memahami, SIPRAJA tetap memudahkan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.



Hasil Penelitian (Tata Cara Pelayanan)



Tata Cara Pelayanan : Masyarakat membuat akun menggunakan data KTP dan KK, lalu memilih layanan serta mengunggah persyaratan. Setelah diverifikasi oleh operator desa, pengajuan diproses hingga surat dapat diunduh atau dicetak. Namun, banyak masyarakat belum memahami penggunaan aplikasi sehingga masih memilih pelayanan manual di kantor desa.

Kesimpulan

- Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPRAJA cukup efektif dalam mendukung pelayanan administrasi berbasis digital di Desa Damarsi. Aplikasi ini mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi serta dapat mempercepat proses pelayanan apabila digunakan secara optimal.
- Namun efektivitas tersebut belum sepenuhnya maksimal karena masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang memahami sistem aplikasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta beberapa kendala teknis pada sistem aplikasi. Selain itu sosialisasi mengenai penggunaan SIPRAJA kepada masyarakat juga masih belum optimal. Diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan sistem aplikasi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar penggunaan SIPRAJA dapat dimanfaatkan secara lebih maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Referensi

- D. Eka Agustina, M. Hikmah, and F. Eka Putri, "Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipraja Di Kabupaten Sidoarjo," Jurnal Sosial Humaniora Sigli, vol. 5, no. 2, p. 301, 2022, [Online]. Available: <http://journal.unigha.ac.id/index.php/JSH>
- F. Oribel and S. Wibawani, "Efektivitas Sipraja Di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo," Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial, vol. 8, no. 2, pp. 275–285, Jun. 2023, doi: 10.33506/jn.v8i2.2422.
- Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik," 2009, Sekretariat Negara, Jakarta.
- D. Maharani, A. Rahmawati, V. Febri, D. Putri, and R. Fauzy, "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital," Karimah Tauhid, vol. 3, no. 11, pp. 12143–12155, 2024.
- R. Andewi Gati Politeknik STIA LAN Jakarta, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Dpm Ptsp Kota Bandung," 2022. [Online]. Available: <http://spbe.go.id/moneval>
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Impelementasinya). Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011.
- M. H. Tamrin, S. Umiyati, D. Arieffiani, L. Lubis, A. Ambarwati, and Z. A. Achmad, "Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital," JPP IPTEK (Jurnal Pengabdian dan Penerapan IPTEK), vol. 6, no. 2, pp. 127–134, Nov. 2022, doi: 10.31284/j.jpp-iptek.2022.v6i2.3612.
- I. Kebijakan et al., "Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo," Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora, vol. 4, no. 2, pp. 370–380, 2024, [Online]. <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajshhttp://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Available: A. Oktavia, C. Putri, and I. Rodiyah, "International Conference on Social Science and Humanity The Effectiveness of the SIPRAJA Application in Supporting the Implementation of E Government in Bluru Kidul Village, Sidoarjo Regency," ICOSSH, vol. 2, no. 2, p. 2025, 2025, doi: 10.61796/icossh.v2i2.292.

Referensi

- D. Elisandra and E. Indartuti, "Efektivitas Kelurahan Dalam Membantu Program Sipraja Di Kelurahan Pucanganom Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, vol. 2, no. 5, pp. 11–20, 2022.
- A. N. Diniananda and I. Rodiyah, "Efektivitas Program Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital Di Desa Karang Tanjung Candi," Jurnal Pelayanan Publik Digital, vol. 2, no. 1, pp. 11–20, 2024.
- S. P. Siagian, Manajemen Administrasi Publik, 13th ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- J. L. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- M. Huberman and Saldana, Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press., 2014.
- H. Saputra and M. Widiyarta, "Optimalisasi Layanan Digital Melalui Aplikasi SIPRAJA," Jurnal Administrasi Publik, vol. 12, no. 1, pp. 55–67, 2021.
- H. Pasolong, Teori Administrasi Publik, 2nd ed. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Angela Christiana Yosephine and Tukiman, "Efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Pelayanan Publik Di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo," Journal Publicuho, vol. 7, no. 2, pp. 449–461, May 2024, doi: 10.35817/publicuho.v7i2.376.
- A. A. Musaddad, A. Nugraha, and D. Auliandri, "Digitalisasi Pelayanan Publik Desa di Era Pandemi," Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik, vol. 9, no. 2, pp. 101–115, 2020.
- M. Syahronny, A. I. Rochim, and I. Murti, "Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Di Desa Prambon Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo," Jurnal Penelitian Administrasi Publik, vol. 4, no. 06, 2024.
- G. , Gamaputra, N. A. Rosalia, K. Khoirunisa, and R. Kusyeni, "Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep.," Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 5(2), 81–96., vol. 5, no. 2, pp. 81–96, 2022.

