

Effectiveness of Digital Based Administrative Services through the SIPRAJA Application in Damarsi Village, Buduran District, Sidoarjo Regency

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

Dinda Rizka Amalia¹⁾, 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 analyze and describe the effectiveness of digital-based administrative services through the SIPRAJA application in Damarsi Village, Buduran District, Sidoarjo Regency. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation. The analysis was based on Sondang P. Siagian's effectiveness theory, covering resources, service quality and quantity, service time, and service procedures. The findings indicate that SIPRAJA has been fairly effective in improving administrative service efficiency by facilitating access to services and accelerating document processing. However, several challenges remain, including limited operator competence, low community digital literacy, suboptimal system integration, and the presence of other service applications that affect SIPRAJA utilization. Therefore, efforts to enhance human resource capacity, strengthen system integration, and improve public outreach are necessary to optimize the implementation of digital-based administrative services.*

Keywords – Damarsi Village; Digital Services; Public Services; SIPRAJA

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan administrasi berbasis digital melalui aplikasi SIPRAJA di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan teori efektivitas Sondang P. Siagian yang meliputi sumber daya, jumlah dan mutu pelayanan, batas waktu pelayanan, serta tata cara pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIPRAJA cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi karena mampu mempermudah akses layanan dan mempercepat proses pengurusan dokumen. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi operator, rendahnya literasi digital masyarakat, belum optimalnya integrasi sistem, serta keberadaan aplikasi pelayanan lain yang memengaruhi tingkat pemanfaatan SIPRAJA. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan integrasi sistem, dan sosialisasi yang lebih intensif agar pelayanan digital dapat berjalan lebih optimal.*

Kata Kunci – Desa Damarsi; Pelayanan Digital; Pelayanan Publik; SIPRAJA

I. PENDAHULUAN

Pada masa digital yang terus berkembang pesat, pemerintah dituntut menyediakan layanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Layanan publik mencakup semua bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan publik dapat dipahami sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara terhadap barang, jasa, atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan [1]. Pelayanan publik yang diselenggarakan secara daring diharapkan mendorong peningkatan peran aparatur pemerintahan dalam melaksanakan tugas serta wewenangnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat [2].

Di Indonesia, pengembangan e-government mengacu pada pedoman yang tertuang dalam INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional. Instruksi tersebut memberi arahan kepada berbagai tingkat pemerintahan dari pusat sampai daerah hingga desa agar pelaksanaan program e-government berlangsung secara bersih, terbuka, dan efektif. Sebagaimana diuraikan pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, layanan publik adalah rangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan administrasi yang disediakan negara sebagai penyelenggara [3]. Layanan publik dianggap efektif bila pengguna dapat memperoleh layanan dengan mudah, tanpa prosedur berbelit, cepat, responsif, tepat waktu, dan memuaskan [4].

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

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

Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab menyediakan layanan yang berkualitas, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, transportasi dan infrastruktur. Jenis pelayanan publik dapat dibedakan tiga kategori utama. Pertama adalah pelayanan administrasi adalah salah satu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat melalui pengelolaan data, dokumen dan juga sumber informasi yang relevan. Pelayanan administrasi mencakup berbagai jenis pengurusan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, surat izin usaha, surat keterangan domisili, dan dokumen lainnya. Pelayanan administrasi berperan penting dalam mendukung kelancaran kependudukan masyarakat seperti untuk mengakses pendidikan atau pada pelayanan lainnya [5]

Menurut Hardiansyah pelayanan administrasi adalah pemberian jasa baik dari pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat [6]. Kedua, pelayanan jasa publik yang meliputi layanan kesehatan, pendidikan, transportasi umum, listrik dan air bersih yang disediakan pemerintah atau lembaga terkait. Ketiga, yaitu pelayanan penyediaan barang yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara luas, seperti pembangunan jalan, fasilitas umum, dan pengelolaan sumber daya alam. Ketiga jenis pelayanan ini memiliki peran penting dalam mendukung kehidupan masyarakat dan juga membantu menciptakan keseimbangan dalam pembangunan sosial dan ekonomi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efektivitas dalam pelayanan administrasi, terutama pada aplikasi atau sistem digital yang dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan dengan cepat dan praktis.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan serta pelayanan publik. SPBE bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan, serta memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Kebijakan SPBE di Indonesia diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam peraturan ini dijelaskan pada setiap instansi, baik tingkat pusat maupun daerah untuk mengadopsi teknologi digital dalam berbagai aspek pelayanan dan tata kelola pemerintahan. Salah satu contoh implementasi SPBE adalah penggunaan E-Government dalam layanan administrasi publik seperti e-Ktp, e-Samsat, e-Procurement serta aplikasi digital lainnya.

Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan kebijakan Sistem Aplikasi Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPRAJA. SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dikelola dan bertanggung jawab di bawah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, khususnya digagas oleh Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah (Setda) Kabupaten Sidoarjo. pengelolaan teknis utama dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidoarjo sebagai leading sector SPBE. Diskominfo bertanggung jawab atas pengembangan sistem, pemeliharaan aplikasi, serta dukungan teknis. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai layanan administrasi secara digital tanpa perlu datang langsung ke kantor. Melalui aplikasi SIPRAJA, warga dapat mengakses 16 jenis layanan, termasuk pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan berbagai layanan lainnya yang mencakup tingkat desa/kelurahan, kecamatan, hingga kabupaten. Aplikasi ini dapat diakses melalui perangkat Android dengan mengunduhnya dari Google Play Store atau melalui situs web resmi SIPRAJA. Proses pendaftaran memerlukan foto dokumen KTP dan KK, dan setelah diverifikasi oleh operator desa, pengguna akan menerima akun untuk mengakses layanan yang tersedia. Setelah akun aktif, pemohon memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan dan mengunggah dokumen persyaratan. Selanjutnya operator desa melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen. Apabila dokumen lengkap, permohonan akan diproses sesuai kewenangan layanan. Untuk layanan tingkat desa, surat dapat langsung diterbitkan oleh pemerintah desa. Sementara itu, untuk layanan yang memerlukan rekomendasi kecamatan atau persetujuan dinas, berkas akan diteruskan secara digital melalui sistem SIPRAJA hingga mendapatkan pengesahan akhir. Setelah proses selesai, hasil surat dapat diunduh oleh pemohon atau dicetak di kantor desa. Inovasi ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi [7].

Sebelum hadirnya aplikasi SIPRAJA, proses pelayanan di Desa Damarsi memerlukan waktu cukup lama karena masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk mengurus berbagai kebutuhan administrasi. Kehadiran aplikasi ini memberikan harapan baru, karena masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan administrasi publik tanpa perlu menunggu lama di kantor desa. Selain itu, aplikasi SIPRAJA juga membantu mengurangi keluhan warga terhadap prosedur yang berbelit dan memakan waktu. Kini, masyarakat Desa Damarsi bisa mengakses layanan melalui website maupun aplikasi dari rumah, sehingga lebih hemat waktu dan tenaga. Dengan adanya SIPRAJA, pelayanan administrasi diharapkan semakin efektif, efisien, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu daerah yang mengembangkan inovasi digital dalam layanan administrasi kependudukan. Melalui aplikasi SIPRAJA, pemerintah memperkenalkan bentuk pelayanan publik berbasis digital yang pertama kali diinisiasi pada tahun 2019 oleh Bupati Sidoarjo dan mulai disosialisasikan secara

luas kepada masyarakat sejak Februari 2022. Program aplikasi SIPRAJA merupakan inovasi dalam pelayanan administrasi berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo [8]. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah warga Sidoarjo untuk mengurus berbagai surat ataupun administrasi kependudukan secara online, sehingga proses pelayanan lebih cepat, sederhana, dan mempermudah masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi, diharapkan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, dan transparan. Kehadiran aplikasi SIPRAJA diharapkan dapat menyederhanakan proses administrasi serta mampu menjawab kebutuhan pokok masyarakat Sidoarjo [9].

Koordinasi pelaksanaan aplikasi SIPRAJA pada dasarnya berjalan secara berjenjang, dimulai dari tingkat desa, kecamatan, hingga dinas terkait di tingkat kabupaten. Pada tahap awal, masyarakat mengajukan permohonan layanan melalui SIPRAJA yang kemudian diverifikasi oleh operator desa. Setelah diverifikasi, berkas diteruskan sesuai jenis layanan, apakah cukup diselesaikan di tingkat desa, perlu persetujuan kecamatan, atau harus diproses oleh dinas teknis di tingkat kabupaten Sidoarjo. Untuk mendukung penelitian ini berikut adalah data jumlah layanan administrasi yang diajukan oleh masyarakat Desa Damarsi melalui aplikasi SIPRAJA selama tiga tahun terakhir :

Tabel 1. Data Masyarakat SIPRAJA di Damarsi

No.	Keterangan	Tahun 2023	Tahun 2024	Tahun 2025
1.	Surat kelahiran	-	-	2
2.	Surat kematian	-	-	-
3.	Surat keterangan umum	-	-	-
4.	Surat keterangan domisili	-	67	4
5.	Surat pengantar KUA	-	-	-
6.	Surat keterangan tidak mampu	13	54	14
7.	Surat permohonan biodata keluarga	-	-	1
8.	Surat permohonan KK	-	-	-
9.	Surat permohonan KTP	-	1	2
10.	Surat permohonan pindah	-	3	1
11.	Surat ijin keramaian	-	-	-
12.	SK tidak mampu kecamatan	36	44	32
13.	Surat keterangan umum kecamatan	-	-	1
14.	Waris	-	-	-
15.	Izin mendirikan bangunan	-	-	-
16.	Kartu pencari kerja (AK-I)	-	-	-
17.	Surat izin usaha mikro kecil (IUMK)	-	-	-
18.	Tanda daftar perusahaan usaha mikro	-	-	-
Total		49	169	57

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Damarsi (2025)

Berdasarkan hasil data pada tabel 1 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan penggunaan aplikasi SIPRAJA pada tahun 2024 dengan jumlah total pengajuan sebanyak 169 layanan, namun mengalami penurunan signifikan pada tahun

2025 menjadi hanya 57 layanan. Penurunan ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kendala teknis pada aplikasi, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya dukungan dari pihak desa atau kecamatan dalam mengelola sistem layanan digital tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi SIPRAJA sangat dipengaruhi oleh kontinuitas dukungan teknis dan keterlibatan aktif operator desa.

Dari 18 jenis layanan yang tersedia dalam SIPRAJA, hanya sebagian kecil yang digunakan secara konsisten oleh masyarakat dan aparatur desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan lebih dari satu aplikasi pelayanan administrasi justru menimbulkan kebingungan bagi masyarakat dan aparatur desa, serta berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan fitur SIPRAJA secara menyeluruh. Selain itu, keterbatasan sosialisasi dan adaptasi pengguna terhadap banyaknya platform digital turut memperlemah efektivitas layanan berbasis SIPRAJA. Aplikasi ini terintegrasi dengan data kependudukan dasar seperti KTP dan Kartu Keluarga, serta terhubung dengan perangkat desa dan kecamatan sebagai unit pelaksana layanan. Namun demikian, integrasi SIPRAJA dengan aplikasi lain seperti Plavon maupun sistem informasi di dinas teknis belum sepenuhnya optimal. Hal ini menyebabkan terjadinya tumpang tindih layanan dan duplikasi proses administrasi. Keterbatasan integrasi ini menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas pelayanan administrasi berbasis digital secara menyeluruh.

Selain permasalahan integrasi sistem, terdapat beberapa kendala internal yang ditemukan dalam pelaksanaan SIPRAJA di Desa Damarsi. Pertama, pengelolaan layanan digital masih bergantung pada jumlah operator yang terbatas, yaitu hanya beberapa perangkat desa yang memahami secara teknis penggunaan aplikasi SIPRAJA. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi sangat bergantung pada ketersediaan dan kesiapan operator. Kedua, belum adanya pelatihan atau bimbingan teknis secara formal bagi operator desa mengakibatkan kemampuan pengelolaan aplikasi diperoleh secara mandiri sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman dalam proses pelayanan. Ketiga, masih ditemukan kendala teknis pada sistem seperti lambatnya akses aplikasi, proses verifikasi yang bergantung pada persetujuan lintas jenjang, serta perubahan akun atau data administrasi ketika terjadi pergantian pejabat desa. Keempat, keberadaan aplikasi Plavon sebagai platform pelayanan lain menyebabkan pembagian penggunaan layanan sehingga sebagian besar fitur yang tersedia pada SIPRAJA belum dimanfaatkan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi pelayanan publik dengan realitas implementasi di tingkat desa yang masih menghadapi berbagai keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi sistem, dan pemanfaatan teknologi oleh pengguna maupun aparatur desa.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan penelitian terdahulu karena tidak hanya mengkaji efektivitas SIPRAJA dari sisi pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga menelaah hambatan internal implementasi pada tingkat desa, seperti keterbatasan kapasitas operator, ketergantungan pada sumber daya manusia tertentu, keberadaan aplikasi layanan lain yang berjalan secara bersamaan, serta belum optimalnya integrasi sistem pelayanan digital. Aspek-aspek tersebut masih jarang dibahas secara spesifik pada penelitian terdahulu mengenai SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian yang akan dilakukan terkait dengan efektifitas aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan berbasis digital di desa damarsi didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu seperti: pertama, yang berjudul “Efektifitas Kelurahan dalam Membantu Program SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo (Elisandra dan Indartuti 2022)” hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo dinilai masih kurang efektif [10]. Pegawai kelurahan masih kurang faham dengan program aplikasi SIPRAJA sehingga kesulitan saat mensosialisasikan kepada masyarakat dan membuat masyarakat bingung dan menganggap aplikasi SIPRAJA tidak efektif. Penelitian kedua dengan judul “Efektifitas Program Aplikasi Sipraja dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital di Desa Karangtanjung Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo (Ananda dan Rodiyah)” dengan hasil dalam pelayanan SIPRAJA sudah berjalan efektif tetapi banyak masyarakat yang memilih untuk melakukan pengajuan secara online karena belum faham dalam teknologi [11]. Terakhir ada jurnal dengan judul “Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sipraja di Kabupaten Sidoarjo (Diana, Mauviratul dan fionita 2022)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan efektif dan efisien [1]. Dengan adanya aplikasi SIPRAJA dapat membantu meningkatkan efektifitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Tetapi jika ada kendala pada aplikasi masyarakat lebih memilih untuk datang secara langsung atau offline.

Menurut Siagian, efektivitas adalah memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya [12]. Fokus pada penelitian ini mengambil teori dari Siagian yang menjelaskan bahwa indikator teori efektivitas ada 4 yaitu, Sumber daya, jumlah dan mutu pelayanan yang diberikan, batas waktu yang ditetapkan, tata cara melakukan pelayanan. Dalam penelitian ini, penulis melihat bahwa kondisi pelayanan administrasi di Desa Damarsi masih ada yang dilakukan secara manual yang mengakibatkan lambatnya proses pelayanan. Meskipun Aplikasi SIPRAJA dirancang untuk mempermudah layanan administrasi, masih banyak masyarakat yang kurang memahami cara penggunaannya dan lebih memilih untuk datang secara langsung atau offline. Kurangnya infrastruktur teknologi informasi yang memadai dan dukungan pelatihan bagi masyarakat untuk menggunakan Aplikasi SIPRAJA secara optimal.

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, maka dapat disusun rumusan masalah penelitian. Bagaimana efektivitas aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan administrasi berbasis digital di desa damarsi?

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi di masyarakat dengan cara menggali informasi secara mendalam [13]. Moleong menyebutkan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial melalui penggalian informasi yang mendalam, sekaligus menekankan pentingnya interaksi langsung antara peneliti dan subjek. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman lebih detail mengenai penerapan sistem digital dalam pelayanan administrasi desa. Lokasi penelitian dilakukan di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, dengan fokus pada efektivitas layanan administrasi berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan sumber data yang terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung dengan Kasi Pelayanan, Kaur TU dan Masyarakat yang terlibat dalam aplikasi sipraja. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen administrasi dan laporan terkait. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan aplikasi SIPRAJA di desa Damarsi. Wawancara dilakukan dengan Kasi Pelayanan, Kaur TU, dan masyarakat pengguna SIPRAJA. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui dokumen pendukung lainnya. Untuk analisis data, penelitian ini mengacu pada model Miles & Huberman yang meliputi empat tahapan: (1) pengumpulan data yang relevan, (2) reduksi data untuk menyederhanakan informasi, (3) penyajian data agar lebih mudah dipahami, dan (4) penarikan kesimpulan yang disesuaikan dengan rumusan masalah [14]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

SIPRAJA adalah salah satu aplikasi inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. SIPRAJA adalah kepanjangan dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Dengan adanya inovasi SIPRAJA menjadi bentuk nyata Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam menerapkan optimalisasi teknologi guna pelaksanaan pelayanan publik di tingkat Desa / Kelurahan dan Kecamatan [15]. SIPRAJA telah diresmikan pada Januari 2020. Aplikasi SIPRAJA ini mempermudah masyarakat dan juga perangkat desa di Damarsi dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan juga memenuhi kebutuhan masyarakat. Adanya inovasi pelayanan publik SIPRAJA ini sangat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang praktis dan efisien. Berikut adalah tampilan SIPRAJA di website :



Gambar 1. Aplikasi SIPRAJA

Layanan dalam aplikasi SIPRAJA dibagi menjadi tiga kategori, yaitu tipe A, tipe B, dan tipe C. Pada kategori A (desa/kelurahan), masyarakat bisa mengurus dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan umum, surat domisili, surat pengantar KUA, surat keterangan tidak mampu, hingga biodata keluarga. Untuk kategori B, pelayanan berasal dari desa atau kelurahan tetapi harus diteruskan ke kecamatan, misalnya pengajuan Kartu Keluarga, KTP, surat pindah, izin keramaian, serta dokumen waris. Sementara itu, kategori C dikelola langsung di tingkat kecamatan, mencakup perizinan seperti IMB, pembuatan kartu pencari kerja (AK-1), izin usaha mikro kecil (IUMK), serta pendaftaran usaha mikro. Layanan aplikasi SIPRAJA ini tersedia di tingkat kecamatan, dan operator yang mengelolanya adalah pihak kecamatan (Iriany et al. 2023). Berdasarkan hasil penelitian penulis terkait Efektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Digital melalui Aplikasi SIPRAJA di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran,

Kabupaten Sidoarjo yang mengacu pada teori efektifitas dari Siagaan, yang dijelaskan dalam indikator sebagai berikut: 1). Sumber daya, dana, sarana dan prasarana 2). Jumlah dan Mutu Pelayanan 3.) batas Waktu 4). Tata cara pelayanan.

A. SUMBER DAYA MANUSIA, DANA, PRASARANA.

Efektivitas pelayanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan, ketersediaan dan kemampuan sumber daya [16]. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Ali selaku operator SIPRAJA menyatakan bahwa sumber daya manusia di Desa Damarsi sudah mencukupi. Berdasarkan hasil penelitian, layanan yang paling banyak diajukan masyarakat melalui SIPRAJA adalah Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan, dan Surat Keterangan Domisili. Tingginya penggunaan layanan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SIPRAJA telah dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat yang berkaitan dengan pendidikan, bantuan sosial, maupun persyaratan administrasi lainnya. Sementara itu, layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) telah tersedia dalam sistem SIPRAJA, namun belum terdapat pengajuan dari masyarakat Desa Damarsi selama periode penelitian. Operator yang menjalankan aplikasi SIPRAJA cukup melek teknologi dan bisa belajar secara mandiri walaupun tidak ada pelatihan resmi atau bimbingan khusus untuk penggunaan SIPRAJA hanya saling bertanya dan belajar dengan antar perangkat desa lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Ali selaku Kaur TU menyatakan: *“Untuk operator SIPRAJA ini mbak tidak ada pelatihan, kursus, atau semacam bimtek dari pemerintah, tapi kita belajar sendiri dengan mencari pengalaman dan bertanya sama perangkat desa lainnya.”* (hasil wawancara tanggal 25 Juli 2025). Pak Ali memiliki kemampuan adaptif terhadap teknologi dan telah menjadi operator utama dalam pelayanan digital ini. Beliau menyampaikan bahwa tidak ada pelatihan khusus dari pemerintah, dan semua kemampuan didapatkan secara otodidak. Bu Novi membantu proses pelayanan manual untuk warga yang tidak memiliki perangkat atau kesulitan mengakses aplikasi SIPRAJA. Dengan demikian, efektivitas pelayanan digital sangat bergantung pada ketersediaan dan keahlian dua orang operator ini dalam menjalankan sistem secara teknis maupun administratif.

Dalam hal ini, menunjukkan bahwa ada keterbatasan dalam pengembangan kapasitas operator, namun mereka tetap bisa menjalankan tugas dengan baik. Pak Ali juga mengatakan bahwa: *“Kendala biasanya juga muncul dari pergantian kepala desa di sistem juga mengalami perubahan. Kadang juga walaupun sinyal dan jaringan bagus tapi halaman utama pada aplikasi atau website SIPRAJA tidak bisa dibuka prosesnya lama.”* (hasil wawancara tanggal 25 Juli 2025). Dari segi infrastruktur seperti jaringan internet dan perangkat komputer disebutkan bahwa semuanya aman dan tersedia, tetapi jika pertama membuka web atau aplikasi SIPRAJA walaupun jaringan internet bagus kadang sistem lemot. Namun kendala tetap muncul ketika terjadi penggantian kepala desa atau ada proses penggantian akun email resmi desa.

Pada indikator sumber daya, operator SIPRAJA Pak Ali dan Bu Novi menunjukkan kompetensi meskipun belum pernah mendapatkan pelatihan resmi. Mereka belajar secara mandiri atau dengan bantuan sesama perangkat desa. Dari aspek sumber daya manusia, pengelolaan layanan SIPRAJA didukung oleh operator desa yang bertugas melakukan verifikasi dan pemrosesan dokumen administrasi. Operator memiliki kemampuan yang cukup dalam mengoperasikan aplikasi meskipun belum memperoleh pelatihan atau bimbingan teknis secara formal. Kemampuan tersebut diperoleh melalui proses belajar mandiri dan koordinasi dengan perangkat desa lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan SKTM, SKTM Kecamatan, dan Surat Keterangan Domisili dapat tetap berjalan dengan baik karena adanya kemampuan adaptasi operator terhadap penggunaan teknologi digital. Oleh karena itu, fokus pembahasan sumber daya manusia dalam penelitian ini diarahkan kepada kualitas dan kapasitas operator SIPRAJA tersebut. Hal tersebut diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan Pak Ali selaku Kaur TU yang menjelaskan: *“Operator SIPRAJA di Kantor Desa Damarsi ini bukan hanya saya tapi dibantu oleh Bu Novi, karena yang lebih memahami SIPRAJA ini saya jadi Bu Novi hanya membantu saya. Belum dapat dikatakan optimal karena beliau tidak sepenuhnya memahami penggunaan SIPRAJA dibandingkan saya. Untuk masyarakat yang tidak memiliki handphone atau sudah lanjut usia dibantu Bu Novi untuk pengajuan manual, masyarakat hanya membawa berkas yang dibutuhkan.”* (hasil wawancara tanggal 25 Juli 2025). Berikut adalah Perangkat Desa yang terlibat langsung dalam pelayanan SIPRAJA :

Tabel 2. Operator SIPRAJA

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

Sumber: Perangkat Desa Damarsi (2025)

Interpretasi terhadap indikator sumber daya secara keseluruhan menunjukkan bahwa kapasitas operator dalam mengoperasikan SIPRAJA merupakan faktor kunci dalam menunjang efektivitas pelayanan. Meskipun jumlah SDM yang terlibat sedikit dan tidak mendapat pelatihan resmi, namun kemampuan belajar mandiri dari operator menjadi

penopang utama keberlangsungan sistem layanan digital ini. Dari indikator dana, masyarakat tidak dikenakan biaya tambahan dalam proses pengajuan layanan melalui SIPRAJA. Seluruh proses pelayanan administrasi, termasuk pengajuan SKTM, SKTM Kecamatan, dan Surat Keterangan Domisili, dapat diakses secara gratis sesuai ketentuan pelayanan publik yang berlaku. Dengan demikian, penggunaan SIPRAJA dapat membantu masyarakat memperoleh layanan administrasi secara lebih mudah tanpa menambah beban biaya.

Sementara itu, pada indikator prasarana, Desa Damarsi telah memiliki perangkat komputer, jaringan internet, dan akses sistem SIPRAJA yang mendukung pelaksanaan pelayanan digital. Namun demikian, masih ditemukan kendala teknis berupa lambatnya akses aplikasi pada waktu tertentu meskipun jaringan internet dalam kondisi baik. Kendala tersebut berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan, terutama pada layanan yang membutuhkan verifikasi berjenjang seperti SKTM Kecamatan. Meskipun demikian, secara umum sarana dan prasarana yang tersedia telah mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis digital di Desa Damarsi.

Dengan demikian, efektivitas pelayanan digital sangat bergantung pada ketersediaan dan keahlian dua orang operator ini dalam menjalankan sistem secara teknis maupun administratif. Hasil temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Saputra dan Widiyarta yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan kapasitas SDM lokal [15]. Sementara itu, penelitian Daniel dan Indartuti juga menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman aparaturnya terhadap aplikasi SIPRAJA menjadi salah satu faktor penghambat dalam proses sosialisasi dan pelaksanaan program tersebut [10]. Hal ini memperkuat pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai syarat utama keberhasilan layanan administrasi digital di tingkat desa. Dalam proses pengajuan surat baik melalui manual ataupun dengan menggunakan SIPRAJA, tidak dikenakan dana atau biaya tambahan. Biaya ini sendiri adalah biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk menerima pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA di Desa Damarsi.

B. JUMLAH DAN MUTU PELAYANAN

Pelayanan melalui SIPRAJA dinilai dapat meningkatkan kualitas layanan, karena lebih cepat dan bisa dilakukan dirumah. Contohnya, untuk pengurusan surat keterangan bisa dilakukan hanya dalam waktu 1 menit dengan menggunakan SIPRAJA dibandingkan menggunakan manual yang membutuhkan waktu lebih lama apabila terjadi banyak antrian. Tetapi jika operator dari atasan atau operator SIPRAJA pusat standby dengan aplikasi dapat langsung menerima dan approve tetapi jika tidak prosesnya akan lama. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Ali selaku Kaur Tu & Umum menjelaskan *“Misal jika ada perbandingan pengurusan surat keterangan tidak mampu 10 orang dengan menggunakan manual dan 2 orang dengan menggunakan SIPRAJA, yang selesai duluan biasanya yang mengurus surat dengan menggunakan manual. Karena jika menggunakan SIPRAJA harus menunggu approve dari kecamatan, nah jika dengan manual kan operatornya kan kita sendiri dari desa jadi lebih mempersingkat waktu.”* (berdasarkan hasil wawancara 25 juni 2025). Namun masyarakat yang memilih menggunakan SIPRAJA masih tergolong rendah. Masyarakat lebih memilih proses manual karena belum terbiasa dengan SIPRAJA.

Tabel 3. Jumlah Rekapitulasi SIPRAJA

Tahun	Jumlah Pelayanan SIPRAJA
2023	49
2024	169
2025	57

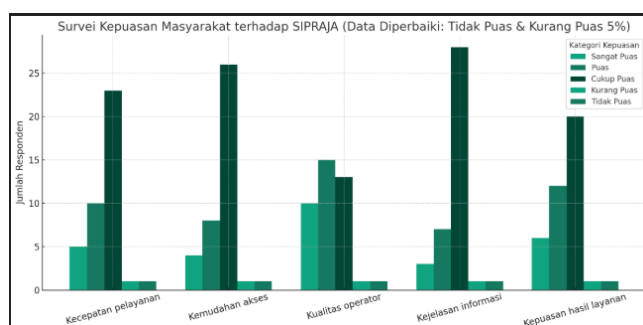
Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Damarsi (2025)

Interpretasi terhadap indikator jumlah dan mutu pelayanan menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA mampu memberikan kemudahan dan percepatan layanan, efektivitasnya belum optimal karena rendahnya adopsi oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Munawaroh selaku pengguna SIPRAJA mengatakan *“Secara umum cukup mudah, kita tinggal pilih layanan Surat Keterangan Tidak Mampu, lalu unggah berkas yang diminta. Tapi untuk orang seperti saya yang kurang paham teknologi, tetap butuh bantuan, terutama saat upload dokumen.”* (berdasarkan hasil wawancara 02 juli 2025). Kurangnya pemahaman terhadap penggunaan teknologi menjadi kendala utama dalam meningkatkan mutu pelayanan. Kualitas pelayanan sangat bergantung pada kecepatan respons operator dan kesiapan sistem lintas instansi yang terlibat dalam persetujuan layanan digital [17].

Temuan ini sejalan dengan penelitian Amalia dan Rodiyah yang mengungkapkan bahwa walaupun SIPRAJA sudah cukup efektif, sebagian masyarakat tetap lebih memilih datang langsung ke kantor desa karena belum terbiasa menggunakan teknologi [11]. Banyak warga menilai bahwa pelayanan secara manual atau offline di kantor desa dirasa lebih cepat dan mudah dibandingkan mengakses aplikasi SIPRAJA melalui ponsel dari rumah. Selain itu, berdasarkan penelitian Musaddad dkk., implementasi SIPRAJA masih menghadapi kendala teknis, seperti aplikasi yang terkadang gagal dibuka atau hanya menampilkan layar putih pada perangkat pengguna [18]. Hal ini menjadi tantangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan secara digital. Bagi masyarakat yang memahami penggunaan aplikasi, mutu

pelayanan sangat baik karena transparan, cepat dan fleksibel. Kualitas pelayanan mencerminkan standar mutu yang diterapkan dan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Di Desa Damarsi, pelayanan aplikasi SIPRAJA ini dijalankan oleh Bu Novi selaku Kasi Pelayanan dan dibantu oleh Bapak Ali selaku Kaur TU. Akan tetapi dalam proses pengerjaan Pak Ali lebih memahami dengan isi SIPRAJA.

Untuk mendukung analisis terhadap indikator jumlah dan mutu pelayanan, peneliti menyusun data survei kepuasan masyarakat berdasarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan SIPRAJA di Desa Damarsi. Survei dilakukan dengan mengukur lima aspek utama: kecepatan pelayanan, kemudahan akses, kualitas operator, kejelasan informasi, dan kepuasan terhadap hasil layanan. Sebelum dilakukan penyesuaian data, hasil awal menunjukkan bahwa kategori "Kurang Puas" dan "Tidak Puas" mendominasi pada aspek kejelasan informasi dan kecepatan pelayanan.



Gambar 2. Survei SIPRAJA

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mempunyai kendala dalam menggunakan aplikasi, terutama akibat rendahnya literasi digital dan respon layanan yang belum merata. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan operator SIPRAJA, ditemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat sebenarnya lebih tinggi apabila responden yang menilai adalah pengguna aktif SIPRAJA. Pak Ali selaku Kaur TU mengatakan, *"Kalau saya pas standby, ada pengajuan bisa langsung saya proses dalam beberapa menit, apalagi kalau surat-surat darurat. Tapi kalau pas saya tidak di tempat atau tidak buka aplikasinya, prosesnya bisa mundur."* (hasil wawancara, 25 juli 2025)

C. BATAS WAKTU

Salah satu keunggulan dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA ini adalah efisiensi dalam waktunya. Operator dapat melakukan verifikasi dan persetujuan dokumen dalam hitungan menit, bahkan di luar jam kerja ataupun ketika malam hari, asalkan keperluan tersebut bersifat mendesak seperti untuk keperluan rumah sakit. Namun pada waktu tertentu jika operator dari desa ataupun kecamatan tidak melakukan pengecekan rutin, proses pengajuan bisa tertunda berhari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas waktu masih bergantung pada kedisiplinan dan kesiapan operator desa ataupun kecamatan. Sebagian masyarakat masih menemui kendala saat melakukan registrasi SIPRAJA. Hasil penelitian Saputra & Widiyarta menunjukkan bahwa proses pembuatan akun membutuhkan waktu cukup panjang hingga memperoleh username dan password. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas waktu pelayanan berbeda pada setiap jenis layanan. Pada layanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan Surat Keterangan Domisili yang diproses di tingkat desa, pengajuan dapat diselesaikan dalam waktu relatif cepat apabila operator SIPRAJA aktif melakukan verifikasi. Sebaliknya, pada layanan Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang memerlukan proses lanjutan di tingkat kecamatan, waktu penyelesaian cenderung lebih lama karena bergantung pada tahapan verifikasi dan persetujuan dari instansi lain. Layanan online memang sangat memudahkan masyarakat dalam menjangkau pelayanan yang praktis dan mudah, namun ternyata masih terdapat permasalahan sehingga inovasi SIPRAJA masih belum sesuai dengan capaian yang telah ditentukan [19].

Interpretasi terhadap indikator batas waktu menunjukkan bahwa efektivitas waktu sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan operator. Aplikasi SIPRAJA memiliki potensi untuk mempersingkat waktu pelayanan, namun dalam penerapannya masih menunjukkan ketergantungan pada keterlibatan manual seperti respon dari operator kecamatan. Berdasarkan wawancara dengan Pak Ali selaku Kaur TU, beliau menyampaikan, *"Kalau saya pas standby, ada pengajuan bisa langsung saya proses dalam beberapa menit, apalagi kalau surat-surat darurat. Tapi kalau pas saya tidak di tempat atau tidak buka aplikasinya, prosesnya bisa mundur. Kadang juga harus nunggu persetujuan dari kecamatan, itu yang sering bikin lama."* (hasil wawancara 25 juli 2025). Temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian Musaddad *et al.*, yang menemukan bahwa keterlambatan dalam proses verifikasi SIPRAJA menyebabkan masyarakat kembali menggunakan layanan manual [18]. Berikut adalah lama proses dalam penggunaan SIPRAJA :

Tabel 4. Proses Pelayanan SIPRAJA

Aspek Pelayanan	Kondisi	Sumber
Proses saat operator aktif/standby	$\pm$ 1 menit (cepat), apalagi darurat (SKTM, RS)	Wawancara Pak Ali, 25 Juli 2025
Proses saat operator tidak aktif/standby/hari libur	Bisa mundur berhari-hari atau lama	Wawancara & observasi
Kebutuhan verifikasi kepala desa	Sudah diserahkan/dihandle operator	Wawancara

Sumber: Hasil Wawancara (25 Juli 2025)

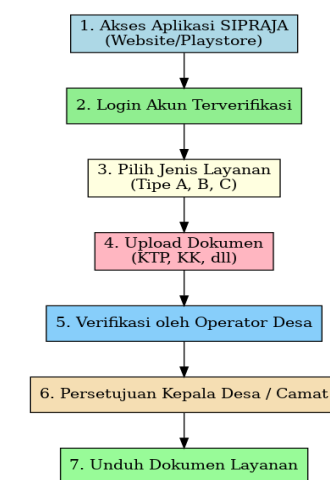
Kebaruan penelitian ini terletak pada temuan bahwa permasalahan batas waktu pelayanan SIPRAJA tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan operator desa, tetapi juga oleh karakteristik masing-masing jenis layanan yang memiliki alur verifikasi berbeda. Pada layanan SKTM dan Surat Keterangan Domisili, keterlambatan umumnya disebabkan oleh keterbatasan waktu operator dalam memantau pengajuan yang masuk. Sementara itu, pada layanan SKTM Kecamatan dan IMB, keterlambatan lebih banyak dipengaruhi oleh proses koordinasi lintas tingkat pemerintahan yang masih memerlukan persetujuan dari pihak kecamatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa percepatan pelayanan digital melalui SIPRAJA belum sepenuhnya ditentukan oleh sistem aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh responsivitas operator dan integrasi pelayanan antarinstansi. Teori Batas Waktu menurut Siagaan mencakup komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Di Desa Damarsi sendiri berdasarkan penelitian sudah mencakup indikator terkait kinerja karyawan, seperti kedisiplinan dalam kehadiran dan juga kinerja karyawan yang menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.

Indikator batas waktu menunjukkan bahwa SIPRAJA telah mampu mempercepat proses pelayanan administrasi, khususnya pada layanan yang menjadi kewenangan desa. Akan tetapi, efektivitas waktu pada layanan yang memerlukan verifikasi berjenjang masih perlu ditingkatkan melalui penguatan integrasi sistem, penetapan standar waktu pelayanan yang lebih jelas, serta optimalisasi notifikasi otomatis agar pengajuan SKTM, SKTM Kecamatan, Surat Keterangan Domisili, dan IMB dapat diproses secara lebih cepat, transparan, dan konsisten.

D. TATA CARA PELAYANAN

Tata cara adalah rangkaian langkah-langkah untuk mendapatkan suatu layanan atau harus dipatuhi ketika memberikan pelayanan. Aplikasi SIPRAJA dapat digunakan dengan dua metode, pertama melalui situs resmi di alamat <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>, dan kedua dengan mengunduhnya lewat Playstore di perangkat telepon pintar. Masyarakat Sidoarjo, khususnya warga Desa Damarsi, bisa memanfaatkan aplikasi ini untuk mengakses 16 jenis layanan administrasi yang terbagi dalam tiga kategori (A, B, dan C), yang melibatkan layanan dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, hingga kabupaten. Tipe A berada pada tingkat desa atau kelurahan sehingga operator yang mengelola ini adalah pihak desa atau kelurahan. Tipe B pada tingkat desa atau kelurahan yang kemudian di lanjutkan ke kecamatan sehingga operator yang mengelola adalah pihak desa atau kelurahan dan kecamatan. Tipe C adalah layanan di tingkat kecamatan, pada tingkat kecamatan operator yang mengelola adalah dari pihak kecamatan.

Berikut adalah tata cara penggunaan SIPRAJA :



Gambar 3. Alur SIPRAJA

Bu Novi selaku Kasi Pelayanan juga menambahkan bahwa, *“Jika ada masyarakat yang ingi memakai SIPRAJA tetapi tidak bisa untuk menggunakannya, dari pihak kami juga dengan senang hati untuk membantu untuk mengoprasikan SIPRAJA”* (berdasarkan hasil wawancara 25 juli 2025). Tata cara pelayanan menggunakan SIPRAJA sudah dikatakan sistematis: warga melakukan pengajuan secara mandiri melalui aplikasi, data divertifikasi oleh operator, kemudian disetujui oleh kepala desa atau operator yang ditentukan. Meskipun demikian banyak warga yang belum memahami alur dan tata cara penggunaan SIPRAJA, dan memilih untuk cara manual datang langsung ke kantor Desa Damarsi. Interpretasi terhadap indikator tata cara pelayanan menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SIPRAJA sudah memiliki struktur prosedur yang baik, namun pada implementasinya belum sepenuhnya tersampaikan kepada masyarakat. Kurangnya sosialisasi serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat menjadikan banyak masyarakat tetap bergantung pada pelayanan manual dan bantuan perangkat desa.

Penelitian Gamaputra *et al.*, menyatakan bahwa meskipun alur pelayanan sudah digital, banyak warga masih merasa bingung dengan tahapan yang harus dilakukan karena tidak semua informasi tersedia dengan jelas di aplikasi [20]. Diana *et al.* juga menekankan bahwa untuk mencapai efektivitas yang maksimal, tata cara penggunaan aplikasi harus disosialisasikan secara berkelanjutan melalui berbagai media dan pendekatan langsung ke masyarakat. Oleh karena itu, prosedur layanan digital harus dilengkapi dengan strategi komunikasi yang efektif agar benar-benar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Pak Ali juga menambahkan, *“kalau anak muda, anak sekolah atau kuliah an seperti sampean saya suruh buat pakai SIPRAJA aja, download di handphone sendiri kan sekarang teknologi sudah canggih kadang juga ada orang yang pengen pakai SIPRAJA dari kita bisa bantu”* (berdasarkan hasil wawancara 25 juli 2025). Terkait pada indikator tata cara pelayanan, sistem SIPRAJA telah memiliki prosedur yang cukup jelas dan sistematis. Namun masih banyak masyarakat yang belum memahami alur penggunaan aplikasi tersebut. Dukungan dari pihak desa sangat diperlukan dalam membantu masyarakat, terutama yang kesulitan menggunakan aplikasi.

V. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPRAJA cukup efektif dalam mendukung pelayanan administrasi berbasis digital di Desa Damarsi, namun masih memerlukan beberapa perbaikan dan penguatan, khususnya pada aspek sumber daya dan pemahaman masyarakat. Kesimpulan ini disusun berdasarkan empat indikator efektivitas menurut Sondang P. Siagian, yaitu: (1) Sumber Daya. Ketersediaan sumber daya manusia di Desa Damarsi sudah mencukupi untuk menjalankan aplikasi SIPRAJA. Operator SIPRAJA telah menunjukkan kemampuan yang cukup meskipun belum pernah mendapatkan pelatihan resmi. Namun, keterbatasan jumlah orang dan tidak adanya pelatihan formal menjadi tantangan tersendiri. Sarana dan prasarana pendukung seperti jaringan internet sudah tersedia, tetapi masih terdapat kendala teknis saat penggunaan aplikasi. (2) Jumlah dan Mutu Pelayanan. Pelayanan administrasi dengan SIPRAJA dapat mempercepat proses pelayanan dibandingkan dengan metode manual. Namun, jumlah penggunaan aplikasi oleh masyarakat masih rendah. Hal ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital masyarakat serta kebiasaan untuk datang langsung ke kantor desa. Meskipun mutu pelayanan dinilai baik oleh masyarakat, persepsi masyarakat umum masih bervariasi karena belum semua merasakan manfaatnya secara maksimal. (3) Batas Waktu Pelayanan. Penggunaan SIPRAJA memungkinkan proses pelayanan dilakukan dalam waktu yang sangat singkat, bahkan kurang dari satu menit apabila operator aktif dan standby. Namun demikian, efektivitas waktu masih bergantung pada kedisiplinan operator dan kesiapan sistem. Jika operator tidak aktif atau perlu menunggu verifikasi dari pihak kecamatan, maka proses pelayanan bisa tertunda. (4) Tata Cara Pelayanan. Tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA sudah sistematis dan terstruktur melalui prosedur digital yang jelas. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami alur penggunaan aplikasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi kepada masyarakat masih belum optimal. Dukungan perangkat desa sangat penting, terutama untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki perangkat atau kesulitan dalam penggunaan teknologi. Secara umum, aplikasi SIPRAJA terbukti dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi di Desa Damarsi jika digunakan secara optimal. Namun, efektivitas penuh dari pelayanan berbasis digital ini baru dapat dicapai jika diiringi dengan peningkatan kapasitas SDM, penyempurnaan teknis sistem, serta sosialisasi kepada masyarakat agar penggunaan aplikasi ini lebih merata dan maksimal. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pelatihan bagi operator dan sosialisasi kepada masyarakat agar aplikasi SIPRAJA dapat dimanfaatkan secara optimal.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel yang berjudul *“Efektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Digital melalui Aplikasi SIPRAJA di Desa Damarsi Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo”* dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing, Pemerintah Desa Damarsi, seluruh informan penelitian, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan masukan selama proses penelitian hingga penyusunan artikel ini. Semoga

penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

REFERENSI

- [1] 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/JSJH>
- [2] 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.
- [3] Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik," 2009, *Sekretariat Negara, Jakarta*.
- [4] 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.
- [5] 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>
- [6] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Impelementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011.
- [7] 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.
- [8] 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]. Available: <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] 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.
- [12] S. P. Siagian, *Manajemen Administrasi Publik*, 13th ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- [13] J. L. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- [14] M. Huberman and Saldana, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press., 2014.
- [15] H. Saputra and M. Widiyarta, "Optimalisasi Layanan Digital Melalui Aplikasi SIPRAJA," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 12, no. 1, pp. 55–67, 2021.
- [16] H. Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, 2nd ed. Bandung: Alfabeta, 2010.
- [17] 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.
- [18] 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.
- [19] 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.
- [20] 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.

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.