

Evaluasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik

[The Evaluation of the Service System of Sidoarjo Community (SIPRAJA) As a Public Service]

Ayustin Suryaningrum¹⁾, Lailul Mursyidah ^{*2)}

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

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

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

Abstract. *The aim of this research is to describe and analyze the SIPRAJA Program Policy Evaluation in the Kedungsolo Village Government by analyzing the effectiveness and supporting factors as well as inhibiting factors in the SIPRAJA program. This research focuses on evaluating SIPRAJA Program services in the Kedungsolo Village Government. This research uses a descriptive research method through a qualitative approach where researchers ask questions directly to the sources involved. The data sources obtained are primary data and secondary data. The type of data produced is qualitative data obtained from data collection through observation, interviews and documentation. Next, data analysis was carried out using the Miles Huberman analysis method (Sugiyono, 2019) which includes data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions. In this research the author tries to develop research related to e-Government evaluation to be more comprehensive by focusing on indicators based on the criteria of Evaluation Theory according to William Dunn, using effectiveness, efficiency and distribution variables. The results of this research, firstly, in the aspect of the effectiveness of the implementation of the SIPRAJA program, are in accordance with the targets and realization of the Kedungsolo Village government. The aims and objectives of this program are, to strive for maximum service, the community gets speed in processing files easily and accurately based on applicable standards. Second, the efficiency of implementing the SIPRAJA program, the service process using SIPRAJA is free of charge. People only need to complete the service requirements documents using SIPRAJA, then the service can be processed immediately. Third, the equal distribution of the SIPRAJA program is characterized by the community as applicants being able to be served if they are declared to have completed all the required documents.*

Keywords - evaluation, SIPRAJA, public service innovation

Abstrak. *Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi Kebijakan Program SIPRAJA di Pemerintah Desa Kedungsolo dengan menganalisa efektivitas dan faktor - faktor pendukung serta faktor – faktor penghambat dalam program SIPRAJA Penelitian ini berfokus pada evaluasi pelayanan Program SIPRAJA di Pemerintah Desa Kedungsolo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif dimana peneliti langsung menanyakan kepada narasumber yang terlibat. Sumber data yang didapatkan yaitu data primer dan data sekunder. Jenis data yang dihasilkan adalah data Kualitatif yang diperoleh dari pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis Miles Huberman (Sugiyono, 2019) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, penulis berusaha untuk mengembangkan penelitian terkait evaluasi e-government agar lebih komperhensif dengan memfokuskan melalui indikator berdasarkan kriteria Teori Evaluasi menurut William Dunn, menggunakan variabel efektivitas, efisiensi, serta perataan Hasil dari penelitian ini, yang pertama pada aspek Efektivitas pelaksanaan program SIPRAJA sudah sesuai dengan target serta realisasi yang dimiliki pemerintah Desa Kedungsolo, tujuan serta sasaran program tersebut yaitu, mengupayakan pelayanan yang lebih maksimal masyarakat mendapat kecepatan dalam pengurusan berkas, mudah serta akurat berdasarkan standart yang berlaku, Kedua Efisiensi pelaksanaan program SIPRAJA proses pelayanan menggunakan SIPRAJA tidak dikenakan biaya sama sekali masyarakat hanya melengkapi dokumen yang di syaratkan dalam pelayanan menggunakan SIPRAJA, lalu layanan dapat segera diproses, Ketiga Perataan program SIPRAJA ditandai dengan masyarakat selaku pemohon dapat dilayani jika dinyatakan telah melengkapi seluruh dokumen persyaratan.*

Kata Kunci - evaluasi, SIPRAJA, inovasi pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi patokan keberhasilan pelaksanaan kinerja pemerintahan melalui birokrasi. Pelayanan publik merupakan faktor utama yang dirasa relevan bagi seluruh aktor pada unsur good governance. Salah satu kewajiban utama pemerintah ialah memberikan layanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik ialah pemenuhan jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta untuk masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran yang berfungsi untuk pemenuhan kebutuhan atau kepentingan masyarakat.[1]

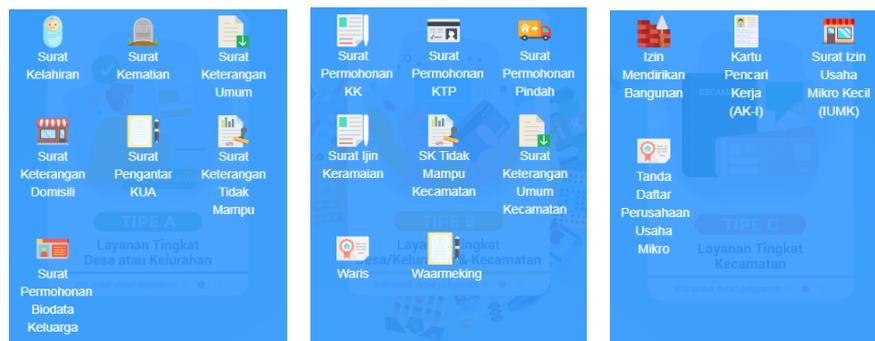
Undang - Undang No.25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik menerangkan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. [2] Berdasarkan pengertian yang sudah dijelaskan, bisa ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud tentang Pelayanan Publik ialah pemenuhan kebutuhan serta keinginan masyarakat untuk penyelenggaraan negara. Negara didirikan dengan maksud untuk meningkatkan kemakmuran serta kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya negara terkait hal ini birokrasi hendaknya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam situasi ini tidaklah kebutuhan secara individual melainkan berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diinginkan oleh masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud. [3] Adanya pemberian pelayanan berbasis E-government pemerintah dituntut oleh masyarakat supaya mampu memberikan pelayanan berkualitas. Pengimplementasian E-government bagi birokrasi diharapkan berhasil menjadi solusi bagi reformasi birokrasi kearah pelayanan yang jauh lebih unggul. Sehubungan terkait semangat reformasi birokrasi di Indonesia, E-government semakin berperan dalam memajukan kualitas Pelayanan Publik dan membantu proses pemberian informasi secara lebih efektif terhadap masyarakat. Salah satu wujud harapan adanya E-Government ialah supaya instansi pemerintahan berhasil memfasilitasi pelayanan publik yang jauh lebih baik. Terkait hal ini, diharapkan tanggung jawab yang maksimal dari pemerintah untuk memulai hal baru terkait birokrasi [4].

Pemanfaatan E-government telah didelegasikan oleh Pemkab Sidoarjo melalui PerBup Sidoarjo No.46 Tahun 2018 terkait tata pelaksanaan teknologi informasi serta komunikasi menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan PerBup tersebut, tujuan di tetapkan tata laksana TIK ialah agar meningkatkan efektifitas, transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pengelolaan pemerintah. Untuk menjawab tantangan tersebut Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Sebagaimana PerBup Sidoarjo Nomer 22 tahun 2022 terkait perubahan atas PerBup Nomer 4 tahun 2019 tentang sebagian pelimpahan kewenangan Bupati Kepada Camat, memunculkan inovasi Pelayanan Publik berbasis Website dan Android yaitu Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau yang biasa di temui dengan sebutan SIPRAJA. Aplikasi tersebut di resmikan Pemkab Sidoarjo pada Tahun 2020 tepatnya pada Bulan Februari yang meliputi 18 Kecamatan serta kelurahan atau desa yang berjumlah 353 yang salah satunya ialah Desa Kedungsolo sudah terdapat beberapa pelayanan public yang sudah berbasis pemanfaatan teknologi informasi. Layanan ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan mendasar terkait pelayanan penduduk kabupaten sidoarjo, sebab dengan adanya pelayanan SIPRAJA pemerintah menjamin proses layanan menjadi jauh lebih cepat, murah, mudah, serta memuaskan masyarakat. Awal tercetusnya Aplikasi SIPRAJA di latar belakang pendapat bahwa pelayanan pemerintah yang lambat, rumit, tidak pasti, menyusahkan, serta mahal.

Proses pelayanan administrasi menggunakan aplikasi SIPRAJA dapat diakses masyarakat melalui website <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/> serta dapat di download melalui playstore.

Gambar 1. Jenis Layanan Sipraja



Sumber : Diolah dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo (2023)

Terdapat 3 tipe jenis layanan di SIPRAJA, yakni: Tipe a terdiri dari surat SK. Kelahiran, SK. Kematian, SK. tidak mampu, SK. biodata penduduk, SK. desa umum, dan SK. domisili usaha. Tipe b terdiri dari surat pengantar KK dan KTP dari desa, SK. pindah, SK. umum kecamatan, dan SK. tidak mampu kecamatan. Tipe c terdiri dari izin mendirikan bangunan (IMB), kartu pencari kerja (AK-I), izin usaha mikro kecil (IUMK), dan tanda daftar perusahaan usaha mikro.

Kelebihan SIPRAJA masyarakat dapat melakukan pencetakan mandiri surat yang telah berparaf secara elektronik oleh Camat atau Kepala Desa, masyarakat juga dapat memonitoring langsung terkait progres pengurusan surat yang sedang dilakukan. Berikutnya dengan adanya layanan lacak dokumen dalam SIPRAJA, masyarakat dapat langsung memonitoring di mana posisi surat yang sedang dalam proses diajukan melalui ponsel. Dan jika surat tersebut sudah diberi paraf oleh Camat atau Kepala Desa / Lurah secara elektronik berikutnya pemohon akan menerima informasi yang dikirim langsung dalam bentuk pesan elektronik SIPRAJA serta melalui email SIPRAJA, terakhir pemohon dapat mencetak mandiri surat dari hasil layanan dirumah. Pemerintahan Desa Kedungsolo sudah menerapkan SIPRAJA yang merupakan inovasi Pelayanan Publik di Sidoarjo mulai Bulan November tahun 2021. Masyarakat Desa Kedungsolo bisa mengurus dokumen yang diperlukan hanya dengan menggunakan ponsel genggam. Inovasi tersebut sangat berguna untuk Birokrasi publik terkhusus di Pemerintahan Desa Kedungsolo, hal ini menunjukkan langkah serius dari pihak yang bertanggung jawab memajukan daerah Kedungsolo agar melek dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang sedang berlangsung.

Tabel 1. Rekapitulasi Penggunaan Layanan SIPRAJA

No	Jenis Layanan	Pegguna Layanan Pertahun		
		2021	2022	Perbulan Juni 2023
1	Surat Kelahiran	1	2	0
2	Surat Kematian	0	0	0
3	Surat Keterangan Umum	0	0	0
4	Surat Keterangan Domisili Usaha	77	5	2
5	Surat Keterangan Biodata Penduduk	0	0	0
6	Surat Keterangan Tidak Mampu	8	22	1
7	Surat Pengantar KK	80	105	44
8	Surat Pengantar KTP	1	1	0
9	Surat Keterangan Pindah	2	10	1
10	Surat Keterangan Umum Kecamatan	0	0	0
11	Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan	1	60	45
12	Izin Mendirikan Bangunan	0	0	0
13	Kartu Pencari Kerja	0	0	0
14	Izin usaha Mikro Kecil	0	0	0
15	Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro	0	0	0

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Kedungsolo (2023)

Pada mulanya seluruh kegiatan kepengurusan surat yang ada Pemerintah Desa Kedungsolo menggunakan prosedur pelayanan secara manual. Prosedur Pelayanan manual di Pemerintahan Desa Kedungsolo pemohon pelayanan wajib datang ke Pemerintahan Desa untuk bertanya terkait prosedur pelayanan, mengantri untuk bisa mendapatkan pelayanan, akibatnya proses pelayanan memakan waktu yang seringkali melampaui standart durasi maksimum yang sudah ditentukan. Ketidakjelasan selesainya pelayanan yang tertunda di hari selanjutnya juga sering terjadi karena akibat dari tidak adanya mekanisme untuk memantau progres penyelesaian pelayanan di Pemerintahan Desa Kedungsolo. Petugas pelayanan juga tidak secara leluasa bekerja dalam memberikan pelayanan karena harus berada

pada tempat serta waktu yang telah ditentukan. Untuk Prosedur Penggunaan SIPRAJA sendiri masyarakat bisa mendaftar terlebih dahulu atau log in jikalau sudah memiliki akun. Setelah itu masyarakat dapat memilih pelayanan apa yang akan di pergunakan lalu mengupload seluruh persyaratan yang telah ditentukan sesuai kebutuhan pelayanan. Jika tidak ada kesalahan maka tinggal menunggu verifikasi dari pihak operator, dan yang terakhir bisa ditandatangani secara barcode dengan cara disetujui. Dan yang nantinya masyarakat bisa melakukan cetak mandiri dirumah. Namun dalam pengimplementasian di Pemerintah Desa Kedungsolo masyarakat banyak yang kurang paham terkait pengoprasian SIPRAJA sehingga pelayanan yang dilakukan di kerjakan oleh operator mulai dari pendaftaran, penguploadan dokumen persyaratan, hingga verifikasi dokumen. Hal demikian membuat pelayanan menjadi sama dengan prosedur manual yang dalam penerapannya membuat pelayanan menjadi lama. Secara teori SIPRAJA ini sangat baik, namun berdasarkan tabel 1 dalam pelaksanaannya saat ini SIPRAJA masih belum membantu masyarakat dalam proses pelayanan. Bisa dilihat tabel 1 yang menunjukkan besarnya pengurusan yang dilakukan masyarakat Desa Kedungsolo. Dilihat dari kemanfaatan yang diberikan oleh SIPRAJA tidak mengherankan bila penerapan SIPRAJA di Desa Kedungsolo dengan baik dan benar sangatlah penting. Menurut data awal yang didapatkan dari Pemerintah desa Kedungsolo Penggunaan Sipraja dari tahun ke tahun terus mengalami penurunan dikarenakan aplikasi SIPRAJA tidak terintegrasi dengan aplikasi layanan administrasi lainnya.

SIPRAJA sendiri merupakan inovasi pelayanan ide kreatif dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang dalam proses pelayanannya semula dari bertemu langsung dilaksanakan secara online. Perubahan sistem interaksi pelayanan yang dilakukan pemberi pelayanan dengan pemohon pelayanan. dengan adanya program SIPRAJA masyarakat Kecamatan Sidoarjo lebih dimudahkan dalam meminta permohonan pelayanan yang ada. Inovasi program ini didukung dengan perkembangan teknologi pada dewasa ini. Di Pemerintah Desa Kedungsolo terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan SIPRAJA. Salah satunya yakni masalah SDM yang sering menghadapi permasalahan teknis. Masalah internet dan koneksi juga menjadi kendala dalam penggunaan SIPRAJA. Hal inilah yang seharusnya mampu di antisipasi sebagai bahan evaluasi Pemerintah Desa Kedungsolo. Perlunya bimbingan serta sosialisasi secara menyeluruh kepada Pemerintah Desa Kedungsolo agar mampu mengoperasikan media yang sudah ada. Dan juga tidak seluruh surat bisa ditangani contohnya surat perceraian rumah tangga, dan surat - surat yang berada di luar aplikasi akibatnya wajib di proses melalui sitem manual. Perlunya studi mendalam tentang adanya permasalahan yang sudah ditemui dilapangan, mulai dari kesiapan pegawai dalam melaksanakan layanan, kesiapan instansi dalam menyediakan layanan.

Mengevaluasi Kebijakan ialah salah satu tahapan utama dalam proses menganalisis sebuah Program atau Kebijakan Publik. Menganalisis kelebihan serta kekurangan kebijakan yang sedang di Implemetasikan mampu menumbuhkan saran bagian – bagian mana saja dari Kebijakan yang sedang dijalankan harus diperkuat, diubah, dan dipertahankan. Apabila Program serta Kebijakan di pandang kurang efektif, maka kebijakan tersebut harus diganti secara menyeluruh. Oleh sebab itu, mengadakan evaluasi terkait pelaksanaan Program serta Kebijakan Publik harus dilaksanakan, agar para eksekutor Program atau Kebijakan mengetahui serta mengidentifikasi kendala – kendala apa saja yang dialami terkait pelaksanaan Program serta Kebijakan. Sehingga nantinya apa yang sudah menjadi sasaran terkait implementasi Program atau Kebijakan mampu terwujud. Maka dapat disimpulkan evaluasi itu ialah suatu upaya perbaikan terhadap seluruh proses yang telah dilakukan terkait pengimplementasian Program atau kebijakan. Maka dari itu evaluasi perlu dilakukan guna mengetahui tingkat keberhasilan dan pelaksanaan Program serta Kebijakan. [5]

Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang terkait adalah sebagai berikut: Pertama, yang berjudul “Staregi Peningkatan Pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo 4.0 (SiPraja 4.0)” yang dilakukan oleh Efa Rohmatin Febriani pada tahun 2022. Penelitian tersebut menggunakan teori menurut Osborne dan Plastik antara lain: strategi mengembangkan struktur, strategi pengembangan/penyederhanaan prosedur pelayanan, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya kultur dan strategi pengembangan pengawasan. Hasilnya adalah seluruh strategi peningkatan pelayanan berbasis program SIPRAJA di Desa Sugihwaras sudah berjalan dengan baik bisa dilihat dari visi misi, infrastruktur, serta SDM yang ada. [6] Penelitian kedua, yang berjudul “Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur” yang dilakukan oleh Tri Yulianti pada tahun 2020. Penelitian tersebut menggunakan faktor – faktor yang mempengaruhi Implementasi inovasi pelayanan publik serta faktor - faktor apa saja yang memengaruhi pengimplementasiannya menurut Kajian teori pengertian Implementasi Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Budi Winarno pada tahun 2005. Hasilnya adalah Implementasi SIPRAJA di Desa Tambak Sumur sudah cukup baik Hal itu berdasar faktor keberhasilan implementasi, Sedangkan indikator penghambat pada pengimplementasian SIPRAJA masyarkat belum paham terkait SIPRAJA serta masyarakat menganggap kepengurusan surat masih dilaksanakan secara manual dengan datang ke Kantor Desa. [7] Penelitian Ketiga, yang berjudul “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo” yang dilakukan oleh Dema Prayuda Saputra pada tahun 2021. Penelitian tersebut menggunakan faktor yang mempengaruhi efektivitas program SIPRAJA dari pendekatan Siagian antara lain Sumber daya, Dana, dan Prasarana. Hasilnya dari faktor tersebut program SIPRAJA

di Kecamatan Sidoarjo sudah efektif karena sesuai dengan tujuan & harapan pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif dibuktikan dengan kualitas produk yang bagus dan jumlah operator yang lebih dari batas minimal. Untuk batas waktu yang ditentukan sudah memangkas waktu sehingga lebih efektif dan efisien. [8] Penelitian Keempat, yang berjudul “Efektifitas Kelurahan Dalam membantu Program SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo” yang dilaksanakan oleh Daniela Elisandra pada tahun 2023. Penelitian tersebut menerapkan prinsip – prinsip pelayanan sesuai peraturan yang berlaku antara lain: Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan-Kesopanan-Keramahan, dan Kenyamanan. Hasilnya adalah kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di kantor kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo kurang efektif. Hal tersebut terlihat dari tidak terealisasinya seluruh tugas serta fungsi yang diharuskan. [9] Penelitian Kelima, yang berjudul “Evaluasi Kebijakan Aplikasi Citizen Relation Managemant (CRM) Dalam Menyukkseskan Jakarta Smart City yang dilakukan oleh Ria Handayani pada tahun 2021). Penelitian ini menggunakan prinsip – prinsip menurut Hayati Saingura dan Eko Priyo Purnomo yang berpendapat bahwa aspek mendasar yang menentukan berhasil tidaknya kebijakan dalam e-government terdiri dari 4 point yaitu: efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Hasilnya adalah Evaluasi Kebijakan CRM di DKI Jakarta sudah terlaksana cukup efektif. Namun masi ditemukan beberapa kendala yaitu SDM yang kurang kompeten. [10]

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi Kebijakan Program SIPRAJA di Pemerintah Desa Kedungsolo dengan menganalisa efektifitas dan faktor - faktor pendukung serta faktor – faktor penghambat dalam program SIPRAJA. Dalam penelitian ini, penulis berusaha untuk mengembangkan penelitian terkait evaluasi e-government agar lebih komperhensif dengan memfokuskan melalui indikator berdasarkan kriteria Teori Evaluasi menurut William Dunn, yang meliputi 6 variabel di dalamnya 1) Efektivitas bertujuan agar menunjukkan terkait hasil yang diharapkan sesudah penerapan suatu alternatif atau kebijakan, 2) Efisiensi bertujuan sebagai patokan pemakaian anggaran serta waktu dalam sebuah kegiatan, 3) Kecukupan menunjukkan hubungan terkait alternatif kebijakan dengan hasil, serta sebagai alat pengukur keberhasilan alternatif kebijakan, 4) Perataan menunjukkan beberapa dampak/akibat dalam usaha pelaksanaan kegiatan diantara kelompok-kelompok yang berada di lingkup masyarakat, 5) Responsivitas bermanfaat untuk melihat seberapa jauh kelompok masyarakat serta kelompok sasaran merasa puas karena adanya kegiatan, dan 6) Ketepatan bertujuan untuk penilaian dari ketepatan kebijakan yang nantinya menjadi solusi bagi masyarakat. Hal tersebut menarik untuk dikaji secara lebih mendalam menggunakan kajian teoritis. [11]

II. METODE

Dalam penelitian yang dilakukan di Desa Pemerintah Kedungsolo menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif dimana peneliti langsung menanyakan kepada narasumber yang terlibat. Menurut Sugiyono (2008) metode penelitian deskriptif kualitatif ialah penelitian yang berdasarkan filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam menggambarkan suatu keadaan secara objektif. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi di Pemerintah Desa Kedungsolo, karena melihat adanya indikasi masalah yang terjadi dalam pengimplementasian SIPRAJA yang tidak sesuai SOP yang berlaku. Dalam penelitian ini, penulis berusaha untuk mengembangkan penelitian terkait evaluasi e-government agar lebih komperhensif dengan memfokuskan melalui indikator berdasarkan kriteria Teori Evaluasi menurut William Dunn dengan variabel efektivitas, efisiensi serta perataan. Dalam penentuan informan yang merupakan narasumber yang digunakan untuk memenuhi data, memahami permasalahan yang akan diteliti, dan kesediaan untuk memberikan informasi secara akurat, jelas, dan lengkap. Adapun teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* dengan sasaran informan tersebut meliputi Kepala Desa Kedungsolo serta Kasi Pelayanan Desa Kedungsolo. Sumber data yang didapatkan yaitu data primer dan data sekunder. Jenis data yang dihasilkan adalah data Kualitatif yang diperoleh dari pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis Miles Huberman (Sugiyono, 2019) yang meliputi; 1) Reduksi data yakni proses menggolongkan, pengabstrakan, serta transformasi data kasar yang diperoleh dari lapangan. 2) Penyajian data yakni penyajian data dalam bentuk tabel atau uraian singkat, semuanya di susun untuk menggabungkan informasi dalam bentuk yang mudah dipahami. 3) Penarikan kesimpulan yakni menganalisis serta mencari makna dari data yang dimiliki berdasar rumusan masalah yang telah ditentukan. [12]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Aplikasi SIPRAJA merupakan salah satu bentuk hasil dari tuntutan dari UU No.25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik. Salah satu tuntutan dalam reformasi birokrasi publik ialah reformasi di bidang birokrasi pemerintah. Reformasi birokrasi adalah harapan baru masyarakat agar tercipta birokrasi pemerintah yang bebas dari KKN dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat, efektif, cepat, konsisten dan efisien. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Sebagaimana PerBup Sidoarjo Nomer 22 tahun 2022 terkait perubahan atas PerBup Nomer 4 tahun 2019 tentang sebagian pelimpahan kewenangan Bupati Kepada Camat, memunculkan inovasi pelayanan publik berbasis website serta android yaitu Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau yang biasa di temui dengan sebutan SIPRAJA. Program aplikasi ini membantu masyarakat agar dapat mempermudah melakukan pelayanan administrasi. Pemerintah Desa Kedungsolo sudah melaksanakan pelayanan berbasis Aplikasi Sipraja sejak tahun 2021, tapi masih ditemui beberapa kendala.

Evaluasi pada pelaksanaan program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau SIPRAJA dilakukan penulis untuk mengetahui kelemahan serta permasalahan pada saat pelaksanaan program aplikasi tersebut di Pemerintah Desa Kedungsolo. Evaluasi akan sangat berguna untuk menilai keberhasilan serta kegagalan dari suatu kebijakan berdasar standart pelayanan yang sudah direncanakan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi, dokumentasi, serta wawancara langsung dengan informan Kepala Desa Kedungsolo serta Kasi Pelayanan Desa Kedungsolo. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi Kebijakan Program SIPRAJA di Pemerintah Desa Kedungsolo dengan menganalisa efektifitas dan faktor - faktor pendukung serta faktor – faktor penghambat dalam program SIPRAJA. Dalam penelitian ini, penulis berusaha untuk mengembangkan penelitian terkait evaluasi e-government agar lebih komperhensif dengan memfokuskan melalui indikator berdasarkan kriteria Teori Evaluasi menurut William Dunn, menggunakan variabel efektivitas, efisiensi, serta perataan.

Efektivitas

Efektivitas merupakan pencapaian dari hasil yang sesuai berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Yang berkaitan dengan rasionalitas teknis, dan selalu diukur dari nilai unit produk layanan. Dalam teori Wiliam Dunn, dapat di artikan apakah suatu alternatif tindakan mencapai hasil atau akibat yang telah diharapkan dengan kata lain sudahkah kebijakan mencapai tujuan dari dilaksanakannya suatu tindakan. Dalam pelaksanaan kebijakan publik, efektifitas diukur berdasarkan keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan pada kebijakan publik. [13] Setiap kebijakan memiliki pencapaian target yang mengarah pada perubahan yang ingin dikehendaki melalui suatu implementasi kebijakan. Setiap kebijakan pasti mengarah kepada yang lebih baik. Begitu pula efektivitas SIPRAJA, harapan pemerintah serta masyarakat mengharapkan perubahan yang lebih baik dari pengimplementasian kebijakan yang dilaksanakan. [14] Program aplikasi SIPRAJA bertujuan agar meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas diharapkan masyarakat akan terjamin dalam memperoleh kelancaran pengurusan administratif. Jaminan pelayanan pada aplikasi yang mampu meningkatkan kualitas ialah masyarakat mendapat kecepatan dalam pengurusan berkas, mudah serta akurat berdasarkan standart yang sudah ditetapkan.[15] Pada nilai realisasi standart berdasarkan IKM Pelayanan Pemerintahan Desa Kedungsolo, adalah sebagai berikut:

Tabel 2. IKM Desa Kedungsolo

N0	Indikator Kepuasan Masyarakat	Tahun 2021		Tahun 2022	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Persyaratan	84,00	82,45	85,38	87,22
2.	Prosedur	80,43	81,37	84,23	85,00
3.	Waktu Pelayanan	78,54	80,23	83,21	82,67
4.	Biaya/Tarif	85,66	87,00	88,19	88,45
5.	Produk Layanan	79,44	82,66	86,00	87,34
6.	Kompetensi Pelaksana	79,30	81,42	84,41	85,19
7.	Perilaku Pelaksana	84,38	86,61	88,64	88,95
8.	Sarana dan Prasarana	78,58	83,23	86,65	89,38
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,51	85,20	86,16	88,00
Jumlah Nilai IKM		81,87	83,35	85,87	86,91

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Kedungsolo (2023)

Berdasarkan data dari tabel 2, mengenai nilai realisasi standart berdasarkan IKM Pelayanan Pemerintahan Desa Kedungsolo bahwa tingkat pelayanan di Pemerintah Desa Kedungsolo pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022

mengalami kenaikan dan dikategorikan efektif. Hal ini karena dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, dan mencapai target yang diharapkan. Namun dalam realisasinya kenaikan tersebut tidak dipengaruhi dari pelayanan menggunakan program aplikasi SIPRAJA saja melainkan dipengaruhi berbagai jenis layanan yang tersedia di Pemerintah Desa Kedungsolo mulai dari yang manual hingga menggunakan aplikasi berbasis web lain yakni Plavon. Hal ini menjadikan efektivitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Kedungsolo menjadi efektif. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik selalu mengalami perubahan seiring dengan target yang akan dicapai setiap tahunnya. Efektivitas akan mengalami kenaikan jika realisasinya melebihi target.

Hasil wawancara langsung yang dilakukan peneliti kepada Bapak Arifin selaku Kasi Pelayanan Pemerintahan Desa Kedungsolo, beliau menyatakan bahwa:

“...Tujuan dari pencapaian target kebijakan SIPRAJA adalah agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal serta mempercepat pelayanan agar masyarakat tidak perlu datang ke kantor desa dan melakukan pelayanan dari rumah walaupun dalam pelayanan sering mendapati kendala kurang taunya masyarakat terhadap Program ini tapi pihak desa berupaya semaksimal mungkin melakukan sosialisasi melalui RT atau Rw di setiap Dusun ...” (20/06/2023)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Suwono selaku Kepala Desa Desa Kedungsolo, yang menyatakan bahwa:

“... Tujuan kebijakan SIPRAJA ini, saya rasa masyarakat pun tau sejak awal bahwa program ini untuk mengoptimalkan pelayanan. Dalam artian tujuan serta sasaran dari pelaksanaan program SIPRAJA yaitu, mengupayakan mempercepat pelayanan karena dapat dilakukan melalui telfon genggam, serta menciptakan pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan ...” (20/06/2023)

Perubahan yang dikehendaki adalah agar seluruh kegiatan terlaksana berdasarkan dengan tujuan yang diharapkan, nantinya seluruh aspek pelaksanaan program dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Sepanjang pelaksanaan program SIPRAJA pencapaian target dari kebijakan program SIPRAJA sudah dirasakan warga, sudah terlihat hasilnya sebagian masyarakat yang paham terhadap teknologi dapat melakukan pelayanan melalui telfon genggam di rumah. Sosialisasi pun juga sudah dilakukan, dengan begitu masyarakat paham terkait tujuan serta sasaran pelaksanaan kebijakan SIPRAJA yaitu, mengupayakan pengoptimalan pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan. Dalam hal ini pelaksanaan kebijakan SIPRAJA belum menyeluruh, tetapi capaian target kegiatan sudah cukup baik dan mampu memberikan perubahan. Hasilnya sebagian masyarakat sudah menikmati manfaat program SIPRAJA dalam beberapa pengurusan surat. Efektivitas pelaksanaan program SIPRAJA terlaksana setiap elemen pemerintahan, organisasi masyarakat, serta masyarakat saling bekerja sama, karena efektivitas program SIPRAJA tidak akan berjalan sendiri dengan jikalau tidak ada keterlibatan berbagai pihak.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyebutkan bahwa indikator efektifitas terdiri dari informasi pelaksanaan program, sudahkah pelaksanaan program sesuai dengan rencana kerja yang dimiliki oleh pelaksana program.[16] Sedangkan penelitian lain menyebutkan bahwa efektifitas merupakan suatu standart akan terpenuhinya suatu sasaran serta tujuan yang akan dicapai. Serta menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi melaksanakan program sesuai fungsinya. [12]

Pada pelaksanaan pelayanan program SIPRAJA ini terkait dengan teori Evaluasi menurut William Dunn, peneliti berfokus pada ketepatan program SIPRAJA meliputi hasil program SIPRAJA sudah sesuai dengan target serta realisasi yang dimiliki pemerintahan Desa Kedungsolo, dan juga efektifitas ditunjukkan untuk menjawab ketepatan pencapaian hasil atau tujuan program SIPRAJA. Dari uraian di atas terkait efektivitas dalam pelaksanaan program SIPRAJA maupun dalam realisasi serta target, secara umum telah dilaksanakan. Efektivitas pencapaian target kegiatan dikatakan efektif dikarenakan kebijakan yang terlaksana memiliki pengaruh yang berkenaan dengan kemampuan dalam pemenuhan layanan publik di Pemerintah Desa Kedungsolo. Berkaitan dengan tujuan serta sasaran program tersebut yaitu, mengupayakan pelayanan yang lebih maksimal masyarakat mendapat kecepatan dalam pengurusan berkas, mudah serta akurat berdasarkan standart yang berlaku.

Efisiensi

Menurut Teori William Dunn efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Maka, dapat dikatakan pelaksanaan program tersebut mencapai efisien apabila efektifitas tinggi dengan penggunaan waktu serta biaya yang dikeluarkan kecil dan sesuai standart operasional prosedur yang berlaku.[17] Efisiensi akan tercapai apabila penggunaan sumber daya digunakan secara optimal sehingga suatu tujuan akan tercapai. Efisiensi sangat berhubungan erat dengan efektivitas dan usaha.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyebutkan bahwa indikator efisiensi berkenaan dengan pendanaan program yang berjalan apakah sudah memadai dan mencukupi. [16] Sedangkan penelitian lain menyebutkan bahwa efisiensi erat kaitannya dengan efektifitas, apabila sasaran yang ingin dicapai oleh suatu kebijakan publik sangat sederhana sedangkan biaya yang dikeluarkan terlampau besar dibandingkan hasil yang ingin dicapai berarti kegiatan kebijakan melakukan pemborosan dan tidak layak untuk dilaksanakan [12].

Berikut informasi terkait pendanaan yang sudah di miliki dalam pelaksanaan program aplikasi SIPRAJA, hasil wawancara dengan Bapak Suwono selaku Kepala Desa Kedungsolo yang mengatakan:

“... Pendanaan sudah cukup karena sudah ada anggarannya terkait pengadaan alat kerja yang baru yang rusak...” (20/06/2023)

Tanggapan lainnya dikemukakan oleh Bapak Arifin selaku Kasi Pelayanan Pemerintahan Desa Kedungsolo yang menyatakan:

“... Selama ini kita merasa cukup, hanya saja jika ada sarana prasarana yang rusak memang kita agak terkendala dalam melaksanakan memperbaikinya karena turunnya dana anggaran memerlukan beberapa tahap ...” (20/06/2023)

Dalam hal ini informasi terkait apakah masyarakat sebagai pemohon dikenakan biaya untuk dapat ikut serta dalam pelayanan menggunakan program aplikasi SIPRAJA, hasil wawancara Bapak Suwono selaku Kepala Desa Kedungsolo yang mengatakan:

“... Dalam aturannya, pemohon yang menggunakan layanan SIPRAJA tidak dipungut biaya atau gratis, jika memang nanti ada pungutan atau biaya dari petugas nanti masyarakat bisa lapor ke saya dan akan saya tindak tegas ...” (20/06/2023)

Tanggapan lainnya dikemukakan oleh Bapak Arifin selaku Kasi Pelayanan Pemerintahan Desa Kedungsolo yang menyatakan:

“... Untuk pelayanan menggunakan Program Aplikasi SIPRAJA semua gratis tidak dipungut biaya ...” (20/06/2023)

Dari hasil wawancara yang berkaitan dengan faktor efisiensi informasi dari informan penelitian, peneliti menemukan fakta yang di nilai sebagai kelemahan berkaitan dengan pendanaan Desa Kedungsolo dalam pelaksanaan program SIPRAJA, tapi mengalami kendala apabila didapati peralatan kerja yang mengalami kerusakan tidak dapat langsung diperbaiki dikarenakan dana anggaran terkait pengadaan peralatan kerja memerlukan beberapa tahap yang cukup rumit. Keunggulan terkait efisiensi pelaksanaan program SIPRAJA ialah proses pelayanan menggunakan SIPRAJA yang tidak dikenakan biaya apapun, artinya masyarakat tidak perlu khawatir dalam pengurusan surat menggunakan SIPRAJA, masyarakat langsung datang ke Pemerintah Desa Kedungsolo cukup membawa dokumen persyaratan, jika persyaratan sudah sesuai kepengurusan surat dapat selesai di hari yang sama.

Berdasarkan Teori Evaluasi kebijakan pelayanan publik dengan fokus efisiensi pelayanan program SIPRAJA mendeskripsikan bahwa kebijakan pelayanan akan efisien, dalam pelaksanaannya dimana pemohon dapat melakukan pelayanan melalui media elektronik berbasis website dan aplikasi yang sudah disediakan pemerintahan sehingga pelayanan dapat dilakukan dimana saja tanpa memakan waktu yang cukup lama. [18] Selain itu efisien juga dalam hal pendanaan yang dikeluarkan pihak Desa Kedungsolo mengalami kendala apabila didapati peralatan kerja yang mengalami kerusakan tidak dapat langsung diperbaiki dikarenakan dana anggaran terkait pengadaan peralatan kerja memerlukan beberapa tahap yang cukup rumit, dan efisiensi dalam pembiayaan artinya proses pelayanan menggunakan SIPRAJA tidak dikenakan biaya sama sekali masyarakat hanya melengkapi dokumen yang di syaratkan dalam pelayanan menggunakan SIPRAJA, lalu layanan dapat segera diproses.

Perataan

William Dunn menyatakan bahwa kriteria kesamaan (Equity) erat berhubungan dengan rasionalitas social dan menunjukkan terkait distribusi akibat usaha antara kelompok – kelompok yang berada di dalam masyarakat.[19] Perataan di dalam kebijakan publik memiliki arti keadilan yang diberikan serta diperoleh sasaran kebijakan publik. Dengan kata lain kebijakan program yang akibat atau usahanya dilakukan secara adil selanjutnya didistribusikan kepada masyarakat. Suatu program tertentu mungkin dapat efisien dan efektif apabila biaya serta manfaatnya

merata. [17] Kunci dari perataan adalah keadilan dalam artian seluruh sektor masyarakat tanpa terkecuali layak menikmati hasil kebijakan. Karena pelayanan publik adalah pelayanan dari birokrasi kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat secara langsung ataupun tidak langsung. Yang nantinya pelayanan publik sendiri akan menciptakan jasa publik.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyebutkan bahwa indikator perataan berhubungan terkait segenap masyarakat yang tinggal apakah sudah menggunakan pelayanan yang tersedia. [16] Sedangkan penelitian lain menyebutkan bahwa perataan merupakan kebijakan yang hasil atau usahanya harus didistribusikan secara adil kepada seluruh kelompok masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan pelayanan dari birokrasi teruntuk masyarakat dalam memenuhi kegiatannya baik secara langsung maupun tidak langsung yang nantinya akan menghasilkan jasa publik [12].

Informasi terkait dengan seluruh masyarakat yang tinggal di Desa Kedungsolo dapat melakukan pengurusan surat menggunakan program Aplikasi SIPRAJA, hasil wawancara dengan Bapak Suwono selaku Kepala Desa Kedungsolo yang mengatakan:

“... Ya betul, seluruh masyarakat di Desa Kedungsolo dapat melakukan pengurusan surat melalui aplikasi SIPRAJA, tanpa biaya serta jika dokumen kelengkapan yang sesuai pasti akan dilayani ...” (20/06/2023)

Tanggapan yang dikemukakan oleh Bapak Arifin selaku Kasi Pelayanan Pemerintahan Desa Kedungsolo yang menyatakan:

“... Bisa asal lengkap dokumen persyaratannya ...” (20/06/2023)

Informasi terkait dengan seluruh masyarakat yang tinggal di Desa Kedungsolo selaku pemohon wajib mengikuti SOP yang berlaku dalam pengurusan surat menggunakan program Aplikasi SIPRAJA, hasil wawancara dengan Bapak Suwono selaku Kepala Desa Kedungsolo yang mengatakan:

“... Masyarakat wajib mengikuti prosedur kerja atau SOP yang ada, sesuai dasara hukum pelaksanaan Program Aplikasi SIPRAJA, seperti persyaratan dokumen serta masyarakat harus mengikuti alur pelayanan SIPRAJA baru bisa di setujui dan dicetak ...” (20/06/2023)

Pendapat lainnya dikemukakan oleh Bapak Arifin selaku Kasi Pelayanan Pemerintahan Desa Kedungsolo yang menyatakan:

“... Pemohon memang di minta mengikuti SOP yang berlaku, seperti wajib melampirkan dokumen yang dipersyaratkan agar bisa mendapatkan pelayanan melalui SIPRAJA ...” (20/06/2023)

Dari hasil wawancara yang berkaitan dengan faktor perataan dalam pelaksanaan program SIPRAJA dari informan penelitian, peneliti menemukan temuan yang di nilai sebagai keunggulan bahwa seluruh masyarakat Desa Kedungsolo dalam pelaksanaan Program SIPRAJA selaku pemohon dapat dilayani apabila telah dinyatakan melengkapi seluruh dokumen yang di syaratkan, sehingga penerbitan surat melalui SIPRAJA dapat di proses

Berdasarkan Teori Evaluasi kebijakan pelayanan publik dengan fokus perataan pelayanan program SIPRAJA mendeskripsikan bahwa sebuah kebijakan memiliki beberapa kelompok sasaran yang akan dituju sehingga upaya penetapan sebuah kebijakan perlu diukur apakah manfaat program sudah dirasakan manfaatnya oleh kelompok sasaran tersebut. [18] Dalam kebijakan pelayanan menggunakan program SIPRAJA yang menjadi kelompok sasaran adalah seluruh masyarakat Desa Kedungsolo yang akan melaksanakan pelayanan menggunakan Program Aplikasi SIPRAJA. Seluruh masyarakat sebagai pemohon dapat dilayani jika dinyatakan telah memenuhi keseluruhan dokumen persyaratan menggunakan pelayanan SIPRAJA sehingga proses penerbitan dokumen atau surat – surat dapat di proses.

IV. SIMPULAN

Hasil penelitian “Evaluasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik” yang dianalisis menggunakan Teori Wiliam Dunn sebagai panduan dalam menggali informasi dari informan penelitian yang berkaitan dengan mengevaluasi program SIPRAJA di Desa Kedungsolo. Model teori Evaluasi Wiliam Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, serta perataan.

Temuan penelitian terkait Evaluasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di DesaKedungsolo yang dinilai sebagai kelemahan meliputi, 1)Efektivitas pelaksanaan program SIPRAJA

sudah sesuai dengan target serta realisasi yang dimiliki pemerintahan Desa Kedungsolo, tujuan serta sasaran program tersebut yaitu, mengupayakan pelayanan yang lebih maksimal masyarakat mendapat kecepatan dalam pengurusan berkas, mudah serta akurat berdasarkan standart yang berlaku, 2)Efisiensi pelaksanaan program SIPRAJA proses pelayanan menggunakan SIPRAJA tidak dikenakan biaya sama sekali masyarakat hanya melengkapi dokumen yang di syaratkan dalam pelayanan menggunakan SIPRAJA, lalu layanan dapat segera diproses, 3)Perataan program SIPRAJA ditandai dengan masyarakat selaku pemohon dapat dilayani jika dinyatakan telah melengkapi seluruh dokumen persyaratan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji dan syukur saya penjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah Nya kepada peneliti, yang telah memberikan Nikmat yang tak terhingga berupa nikmat iman, islam dan sehat sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir ini berupa Karya Tulis Ilmiah tentang “Evaluasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik” dengan baik. Dengan itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada Pemerintah Desa Kedungsolo Kabupaten Sidoarjo tempat dimana penulis melakukan penelitian ini. Kepada teman-teman seperjuangan penulis yang telah memberikan semangat, dan dukungan yang sangat bermanfaat untuk melangkah sebagai wujud penyelesaian bagi penulis.

REFERENSI

- [1] J. F. Hutahayan, *Faktor pengaruh kebijakan keterbukaan informasi dan kinerja pelayanan publik : Studi pada pemerintahan Provinsi DKI Jakarta*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.
- [2] “<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012>.” .
- [3] S. F. R.M. Iman Rifai Rusdy, “Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance,” *Jurnal Ilmu Hukum*, 2023.
- [4] A.M, Aditama, et. al. “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik,” *Jurnal Syntax Transformation*, vol. 1, no. 6, 2020.
- [5] D. Herdiana, “Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar,” *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, vol. 1, no. 3, 2018.
- [6] A. P. Efa Rohmatin Febriani, “Strategi Peningkatan Pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo 4.0 (SiPraja 4.0),” *Jurnal Kebijakan Publik*, vol. 13, no. 4, 2022.
- [7] S. S. P. Tri Yulianti, Adi Soesiantoro, “Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sipraja Di Desa Tambak Sumur,” Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2022.
- [8] A. W. Dema Prayuda Saputra, “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 2, no. 2022.
- [9] D. Elisandra, “Efektivitas Kelurahan Dalam Membantu Program Sipraja Di Kelurahan Pucanganom Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” *PRAJA Obs. Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 3, no. 1, 2023.
- [10] R. Handayani, “Evaluasi Kebijaksanaan Aplikasi Citizen Relation Management (Crm) Dalam Menyukkseskan Jakarta Smart City,” *Jurnal Kebijakan Pemerintah*, vol. 4, no. 2, 2021.
- [11] A. Anggraeni, “Evaluasi Program Berkas Mlaku Dewe (Bmw) Pada Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo,” *PUBLIKA Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 9, no. 5, 2022.
- [12] L. M. Krisnina, “Studi Evaluasi Kebijakan Retribusi Parkir Berlangganan Di Kabupaten Sidoarjo,” *Kebijakan dan Manajemen Publik*, vol. 5, no. 3, 2017.
- [13] D. D. N. Nadila, “Evaluasi Kebijakan Kurikulum Merdeka Dengan Menggunakan Model William Dunn,” *JPSS Jurnal Pendidikan Sang Surya*, vol. 9, no. 1, 2023.
- [14] P. Simatupang, “Efektivitas Implementasi Dan Dampak Kebijakan Dalam Konteks Desentralisasi Pemerintahan,” *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 2, no. 1, 2011.
- [15] G. Gamaputra, “Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, vol. 5, no. 2, 2022.
- [16] I. S. Putri, “Evaluasi Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun,” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol. 20, no. 2, 2022.
- [17] R. S. Akibu, “Evaluasi Kebijakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Di Sma Negeri 1 Ampibabo Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong,” Universitas Tadulako, 2014.
- [18] R. K. Susi Ratnawati, Ismail, “Evaluasi Pelayanan Program Kartu Identitas Anak Pada Sistem Layanan Kependudukan Go Digital Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,” Universitas Bhayangkara Surabaya, 2023.

- [19] B. I. Agustinus Lejiu, Masjaya, "Evaluasi Kebijakan Pembangunan Transmigrasi Di Kabupaten Mahakam Ulu (Studi Pada Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu," *Jurnal Administrasi Reform*, vol. 2, no. 4, 2014.

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.