

# The Effectiveness of SIPRAJA in Population Administration Services In Wonokalang Village, Wonoayu District, Sidoarjo Regency

## [Efektivitas SIPRAJA dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo]

Siti Alfalah Sania<sup>1)</sup>, Isnaini Rodiyah<sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [isnainirodiyah@umsida.ac.id](mailto:isnainirodiyah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *Sidoarjo Regency seeks to provide change by implementing electronic government in every public service provider. The implementation of electronic government in Sidoarjo Regency is manifested in the implementation of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA). This study aims to identify and analyze the implementation of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) in Wonokalang Village, Sedayu District, Sidoarjo Regency. This study uses a qualitative descriptive research method. Sources of data obtained from interviews, observation, documentation and literature studies. Informants in this study included the Head of Wonokalang Village, Head of Services for Wonokalang Village, and the people of Wonokalang Village who used SIPRAJA. Data analysis techniques namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the implementation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Wonokalang Village, Sedayu District, Sidoarjo Regency had 4 (four) variables namely; a) communication, dissemination carried out through electronic media such as WhatsApp groups, WhatsApp stories or directly through outreach to the public; b) resources, The current number of staff is sufficient for SIPRAJA services, Wonokalang Village has prepared a special budget for SIPRAJA services, there is no computer for community self-service at the Wonokalang Village Hall; c) the disposition, attitude and response given by the SIPRAJA service staff to the community is as expected, especially for people who do not understand, the service staff will give an explanation; d) bureaucratic structure, there are clear standard operating procedures that must be complied with and the division of responsibilities that must be carried out properly*

**Keywords** - Efektivitas; Public Service; SIPRAJA

**Abstrak.** *Kabupaten Sidoarjo berupaya memberikan perubahan dengan menerapkan electronic government pada setiap penyelenggara pelayanan publik. Efektivitas electronic government di Kabupaten Sidoarjo diwujudkan dalam efektivitas Sistem Pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implemmentasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa WONOKALANG Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. sumber data diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur. Informan pada penelitian ini antara lain Kepala Desa WONOKALANG, Kasi Pelayanan Desa WONOKALANG, serta masyarakat Desa WONOKALANG yang menggunakan SIPRAJA. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implemmentasi Sistem pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa WONOKALANG Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo terdapat 4 (empat) variabel yaitu; 1). ketepatan sasaran sudah cukup baik, kendala hanya pada jaringan internet, 2) sosialisasi sudah berjalan cukup lancar, kendala hanya pada kurangnya pengetahuan tentang penggunaan internet dan pada sasaran yang berusia tua, 3) tujuan sipraja untuk mempermudah masyarakat mengurus berkas kependudukan supaya tidak perlu mengantri ke balai desa, dan 4) pemantauan masih kurang terkait dengan kurangnya komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat*

**Kata Kunci** – Efektivitas; Pelayanan Publik; SIPRAJA

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang didasari atas undang-undang yang berlaku UU No. 25 tahun 2009. Negara diberikan amanah untuk mensejahterakan masyarakat agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasarnya dengan mendapatkan perlindungan dari UUD 1945.

Pemerintah adalah pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan, kepuasan, permasalahan yang terjadi, kepentingan maupun keterlibatan masyarakat yang diberikan layanan, oleh sebab itu kualitas pelayanan harus dapat dipastikan agar masyarakat mendapatkan kepuasan

pelayanan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan indikator yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan baik [1].

Pelayanan publik di Indonesia dalam penyelenggaraannya masih ditemukan berbagai masalah seperti penundaan yang berlarut, maladministratif, adanya perilaku diskriminatif dari petugas pemberi layanan, pelayanan yang bertele-tele, prosedur yang tidak sesuai, konflik kepentingan, dan penyalahgunaan wewenang yang membuat masyarakat merasakan kekecewaan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang pada akhirnya membuat mereka melaporkan masalah ini kepada Ombudsman selaku badan pengawas penyelenggara pelayanan publik [2]. Untuk lebih memahami data laporan/pengaduan masyarakat yang terregister pada aplikasi SIMPeL dan ditindaklanjuti, sebagai berikut:

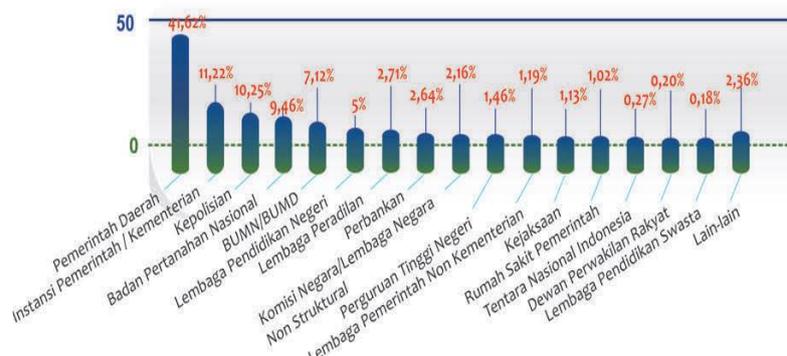
**Gambar 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Atas Kinerja Pelayanan Publik**



Sumber: Ombudsman, 2020

Gambar di atas menunjukkan bahwa jumlah pengaduan masyarakat atas kinerja pelayanan publik dari tahun ke tahun cenderung meningkat. Hal ini menunjukkan pelayanan publik masih belum sesuai dengan harapan. Pelayanan publik di Indonesia masih lekat dengan penyalahgunaan wewenang yang membuat masyarakat merasakan tidak diuntungkan oleh para birokrat yang ingin menambah pendapatan mereka melalui pemungutan bayaran atas pelayanan yang diberikan meskipun sudah ada bandrol gratis dari pemerintah. Hal ini menyebabkan tingginya pengaduan masyarakat atas penyelenggara pelayanan publik yang dianggap tidak sesuai dengan harapan masyarakat dan menguntungkan oknum tertentu [3]. Berikut ini data yang dihimpun oleh Ombudsman pada tahun 2020 tentang pengaduan masyarakat mengenai adanya pungutan liar dari Pelayanan Publik:

**Gambar 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Instansi**



Sumber: Ombudsman, 2020

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat paling tinggi diajukan pada pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa Banyak terjadi pelanggaran pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan. Kondisi ini bertentangan dengan amanah yang diberikan kepada pemerintah daerah sebagaimana disebutkan dalam UU No. 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah.

Pemerintah daerah merupakan pihak yang berwenang dalam memberikan pelayanan publik harus selalu memperhatikan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban,

keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau.

Guna menciptakan pelayanan publik dalam mewujudkan *smart city*, maka pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Perbup no. 46 tahun 2018 tentang tata Kelola TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka pemerintah Kabupaten Sidoarjo membuat aplikasi berbasis android dan website. Tata kelola TIK yang dikembangkan pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mewujudkan terbentuknya *smart city* salah satunya dengan cara melakukan inovasi pelayanan publik berbasis android dan website. Sesuai dengan SE Bupati nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 dan Perbup Nomor 22 Tahun 2020, inovasi pelayanan publik dilakukan melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang selanjutnya dingkat SIPRAJA, yaitu aplikasi pelayanan berbasis *online*, *website* dan android.

SIPRAJA bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi warga Sidoarjo terutama dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan di masa pandemi COVID-19 sehingga tidak perlu datang lagi ke kantor kecamatan, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SIPRAJA ini juga berkontribusi dalam mewujudkan reformasi birokrasi pelayanan publik di Sidoarjo selama pandemi ini berlangsung.

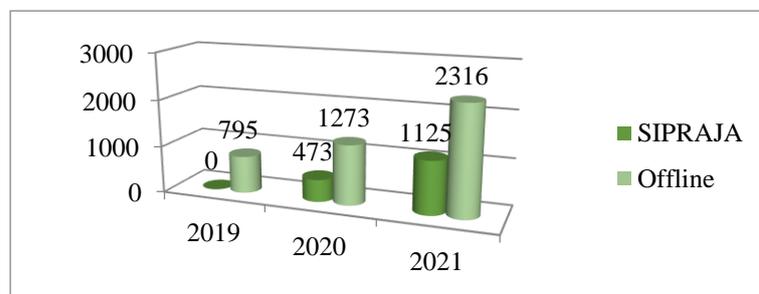
Aplikasi SIPRAJA dapat diakses dengan menggunakan 2 cara yaitu dengan cara mendownload aplikasi SIPRAJA melalui playstore di *android* sedangkan untuk akses melalui website melalui <http://sipraja.sidoarjo.kab.go.id>. Cara daftarnya mudah, pendaftar cukup menyiapkan foto dokumen KTP dan KK. Kemudian klik daftar. Pendaftar mengisi data sesuai dengan biodata diri dan melampirkan dokumen KTP dan KK sesuai petunjuk pengisian. *User* dan *password* akan dikirimkan melalui email apabila data yang diajukan sudah disetujui oleh Operator di Desa. Ada 3 tipe surat di Sipraja untuk memfasilitasi pengajuan surat dan dokumen. Tipe A terdiri dari surat Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Pemerintah Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha. Tipe B terdiri dari Surat Pengantar KK dan KTP dari Pemerintah Desa, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan. Terakhir, Tipe C terdiri dari Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-I), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), dan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro.

Sebelum diproses oleh SIPRAJA, masyarakat yang akan mengurus pelayanan administrasi kependudukan diharuskan untuk mengupload dokumen-dokumen sesuai dengan laman masing-masing layanan. Operator pemerintah Desa dan kecamatan kemudian memverifikasi data yang diupload apakah sudah benar, lengkap, dan terbukti keabsahannya. Tanggung jawab tersebut harus dilakukan dengan cepat, cermat, dan tepat agar pemrosesan permohonan administrasi yang dibutuhkan segera dapat dilakukan melalui aplikasi SIPRAJA. Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPRAJA ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang mudah, murah, cepat, dan memuaskan [4].

Salah satu pemerintah Desa yang juga menerapkan SIPRAJA adalah Pemerintah Desa Wonokalang. Pelayanan kependudukan di Desa Wonokalang setelah menggunakan SIPRAJA, masih ditemukan keluhan tentang kesulitan mengakses aplikasi, masyarakat juga mengalami kesulitan mengupload dokumen sehingga masyarakat tetap harus kembali mendatangi kantor kecamatan untuk mengurus secara manual.

Perkembangan pelayanan publik di pemerintah Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo mengalami peningkatan penggunaan SIPRAJA seperti yang ditunjukkan dalam gambar di bawah ini:

**Gambar 3. Data Perkembangan Penggunaan Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Wonokalang**



Sumber: Pemerintah Desa Wonokalang, 2022

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa semakin tahun semakin meningkat antusiasme masyarakat terhadap penggunaan SIPRAJA terutama oleh masyarakat Pemerintah Desa Wonokalang. Meski pengguna SIPRAJA meningkat akan tetapi pengguna layanan masih banyak yang menggunakan offline/manual, terutama pada masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan aplikasi SIPRAJA, tidak memiliki smartphone, dan lansia yang tidak bisa menggunakan gadget. Kondisi tersebut menunjukkan SIPRAJA belum sepenuhnya bisa diterima masyarakat sebagai

bagian dari kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wonokalang. Efektivitas SIPRAJA dalam pelayanan administrasi kependudukan perlu mendapat perhatian khusus, karena berjalan tidak sesuai dengan harapan.

Efektivitas pelayanan publik berarti bahwa tindakan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sudah memenuhi harapan masyarakat, tidak ada kesenjangan antara pelayanan yang didapatkan dengan harapan masyarakat. Ketidakefektifan berarti sebaliknya yaitu kondisi dimana ada kesenjangan antara persepsi dengan harapan, antara pelayanan yang diterima tidak dapat memenuhi hasil yang ingin dicapai oleh masyarakat [5].

Berdasarkan observasi di lapangan, ditemukan permasalahan efektivitas SIPRAJA. Pertama, SIPRAJA semakin sulit untuk diakses padahal masyarakat ingin segera mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Kesulitan akses SIPRAJA ditemukan saat aplikasi sudah diunduh, akan tetapi tidak dapat berjalan normal, bahkan tidak dapat muncul di layar hadphone.

Kedua, kesulitan dalam registrasi SIPRAJA, jadi meskipun pengguna layanan sudah melakukan registrasi, akan tetapi tidak mendapatkan balasan email ataupun notifikasi melalui SMS bahwa registrasi sudah sah. Respon registrasi maupun respon tanda tangan elektronik yang lama hingga berminggu-minggu, sedangkan kebutuhan masyarakat memerintah Desak. Apabila terjadi kesalahan surat, akan tetapi surat tersebut sudah ditandatangani oleh lurah atau camat, maka operator harus mengulangi proses dari awal mulai dari pengisian data, *upload* dokumen, dan sebagainya. Proses yang membutuhkan pengulangan ini justru akan membuang waktu dan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mengurus administrasi kependudukan, padahal masyarakat membutuhkan surat-surat ini dengan cepat.

Ketiga, masyarakat mengalami kesulitan dalam mengupload berkas yang diminta sehingga harus menunggu lama. Banyaknya permasalahan yang diakibatkan oleh *traffic jam* internet karena banyaknya pengguna membuat masyarakat harus menunggu lama. Hal ini akan membuat proses pengajuan surat akan menjadi lebih lama. Selain itu, tidak semua masyarakat mampu mengoperasikan aplikasi berbasis internet, yang membuat masyarakat menjadi bingung. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang efektivitas SIPRAJA sebagai pelayanan administrasi kependudukan

## II. METODE

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif searah dengan rumusan masalah serta pertanyaan penelitian/identifikasi masalah penelitian [6]. Fokus penelitian, yaitu untuk membatasi suatu penelitian untuk memilih data mana yang sesuai, data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Perumusan suatu masalah dalam penelitian kualitatif lebih bersifat tentatif, yang berarti penyempurnaan fokus suatu rumusan masalah tetap dilakukan walaupun sudah berada di lapangan, dan berikut merupakan fokus penelitian yang diambil oleh peneliti yaitu efektivitas SIPRAJA yang meliputi ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan, serta fokus pada faktor yang menjadi kendala dalam efektivitas SIPRAJA pelayanan administrasi kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.

Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, dalam penelitian ini informan yang dipilih antara lain; kepala Desa Wonokalang, programmer SIPRAJA, masyarakat desa Wonokalang pengguna SIPRAJA. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dokumentasi serta studi literatur. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah tipe analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [7].

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan merupakan Perangkat Daerah yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan kelurahan. Kecamatan dipimpin oleh Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan Surat Edaran (SE) Bupati nomor 22 tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Bupati nomor 4 tahun 2019 tentang pelimpahan sebagian kewenangan bupati pada camat di Kabupaten Sidoarjo. Adanya SIPRAJA dapat menampung semua keluhan rakyat Sidoarjo dan pelayanan SIPRAJA tidak dipungut biaya apapun. Operator desa dibekali pelatihan yang dilakukan tiap dua minggu sekali oleh bimtek secara rutin serta mendapat buku panduan bagaimana cara pengoperasian aplikasi SIPRAJA. Sampai saat ini aplikasi SIPRAJA masih dalam proses perbaikan dikarenakan sistem yang sering error dan banyak masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu yang merasa kesusahan dengan cara penggunaan. Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu memiliki jumlah rekapitulasi tertinggi dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA, hal ini dikarenakan kepala sub harian dan umum selalu menyapa setiap masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu yang hendak mengurus surat dan selalu memberi arahan kepada masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu untuk mendownload aplikasi SIPRAJA. Dalam penelitian ini peneliti membatasi penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) (Studi Pada Pelayanan KTP dan KK di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu

Kabupaten Sidoarjo). Dengan menganalisis pembahasan tersebut peneliti memakai teori dari Budiani (2007) dengan empat indikator yang digunakan untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) seperti pada fokus penelitian yaitu meliputi sebagai berikut: Tujuan Program, Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Pemantauan Program. Adapun deskripsi temuan dan analisa akan disampaikan pada bagian berikut ini [8]:

### 1. Tujuan Program

Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya. Sejalan dengan efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani, (2007) bahwa dalam mengukur efektivitas program hal pertama yang dilakukan adalah mengukur tujuan dan manfaat program yang dimaksud yaitu digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat efektivitas aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu, yang digunakan sebagai aplikasi dibidang pelayanan publik dibidang teknologi. Tujuan dan manfaat program SIPRAJA digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat efektivitas program SIPRAJA di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu sebagai teknologi komunikasi dan informasi yang mencakup seluruh fungsi yang mempengaruhi sektor pelayanan administrasi. Sebagaimana yang dicantumkan dalam Surat Edaran (SE) Bupati nomor 22 tahun 2020 tentang pelimpahan sebagian kewenangan bupati pada camat di Kabupaten Sidoarjo.

Adapun peneliti bertanya kepada bapak camat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu, Apa tujuan adanya program SIPRAJA? Informan 1 mengatakan agar dapat mempercepat dan memperlancar pelayanan administrasi yang ada di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu. Berikut hasil wawancaranya :

*“yang sudah tercapai ya itu warga nya tidak perlu antri seperti dahulu meskipun ya masih ada yang datang, tetapi aplikasi SIPRAJA cukup membantu.” (Hasil wawancara pada tanggal 29 April 2023)*

Berdasarkan wawancara dengan kasubbag dan Masyarakat dalam pengurusan KTP-EL yaitu dalam hal tujuan dan manfaat, aplikasi SIPRAJA tujuan telah tercapai. Sehingga dalam pengurusan tersebut tidak mengalami antrian panjang, tetapi masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu mengatakan belum bisa merasakan tujuan dari adanya aplikasi SIPRAJA, karena ada beberapa masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu yang tidak memiliki alat gawai yang modern sehingga lebih memilih datang langsung ke Kecamatan.

Hal ini sesuai dengan penelitian bahwa agar tercapainya pelayanan yang maksimal, SIPRAJA didesain sebagai aplikasi layanan satu pintu atau “One Stop Service Aplikasi ” untuk urusan pelayanan perizinan dan non perizinan yang selama ini banyak dibutuhkan masyarakat. Sehingga dapat memudahkan masyarakat agar tidak perlu datang lagi ke kantor kecamatan ataupun mengurus waktu terlalu lama dikarenakan harus mengantri dengan orang lain [9].

Hasil analisis tujuan program aplikasi SIPRAJA di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan banyak kendala yang dialami masyarakat, dapat dilihat dari hasil wawancara menjelaskan bahwa terdapat beberapa kendala dari masyarakat yang belum memiliki gawai dan masih ada warga yang merasa kesusahan untuk menggunakan aplikasi tersebut untuk mengurus administrasi kependudukan. Namun pihak Kecamatan bagian operator SIPRAJA akan selalu siap sedia membantu masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu ketika mengalami kesusahan dalam hal pengurusan KK dan KTP-EL.

### 2. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran program yaitu untuk mengetahui apakah program aplikasi SIPRAJA telah diterima dengan baik oleh masyarakat atau tidak, program ini sebagai instrument untuk mencapai tujuan dari aplikasi SIPRAJA yaitu cepat, tepat, dan efisien. karena beberapa masyarakat masih banyak yang mengeluh akan kendala-kendala yang dialami selama menggunakan aplikasi SIPRAJA untuk mengurus administrasi kependudukan. Untuk mengetahui apakah program aplikasi SIPRAJA telah diterima dengan baik oleh masyarakat dapat dinilai dari seberapa paham masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu dapat memahami aplikasi SIPRAJA, karena beberapa masyarakat masih banyak yang mengeluh dan kesusahan ketika hendak mengurus administrasi kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu. Peneliti kemudian bertanya kepada kasubbag umum dan kepegawain Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu. Apa saja manfaat dari program aplikasi SIPRAJA di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu dalam pengurusan aplikasi SIPRAJA?, informan mengatakan bahwa manfaat dari aplikasi SIPRAJA ialah untuk mempercepat dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu.

“Kalau manfaat program aplikasi SIPRAJA itu pelayanan lebih cepat, *jadi masyarakat bisa langsung datang ke Kecamatan untuk mendownload aplikasi SIPRAJA*” (Sumber: hasil wawancara 3 Mei 20023)

Dari hasil wawancara diatas bahwa manfaat dari aplikasi SIPRAJA ialah mempercepat pelayanan pengurusan administrasi kependudukan, dan dengan hanya mendownload aplikasi SIPRAJA pengurusan aplikasi SIPRAJA bisa diakses. Kemudian peneliti bertanya kembali kepada operator SIPRAJA, apakah ketepatan sasaran dan penerimaan manfaat sudah tepat dan terlaksana dalam pengurusan aplikasi SIPRAJA? Informan 2 mengatakan bahwa dalam menentukan sasaran yang tepat dari program aplikasi SIPRAJA di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu. Masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu merasa kesusahan dengan menggunakan aplikasi SIPRAJA kendala-kendala tersebut seperti masyarakat belum paham teknologi selain itu proses yang cukup rumit yang harus menunggu approved dari operator SIPRAJA agar mendapat *user* dan *password* aplikasi SIPRAJA.

Ketepatan Sasaran Program yaitu untuk mengetahui apakah program aplikasi SIPRAJA telah diterima dengan baik oleh masyarakat, karena beberapa masyarakat masih banyak yang mengeluh akan penggunaan aplikasi SIPRAJA [10]. Ketepatan sasaran program disini diartikan sejauh mana target pelaksanaan yang terealisasi sengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya [11].

Alur kerja SIPRAJA tahap pertama user atau pengguna aplikasi harus mendownload terlebih dahulu aplikasi SIPRAJA kemudian daftar baru dan menunggu verifikasi tahap kedua operator menyetujui klik untuk pengurusan administrasi kependudukan kemudian cek kelengkapan surat jika benar kemudian login kembali cek surat yang sudah di approve jika sudah benar akan d beri tanda tangan elektronik lalu dikembalikan kepada user untuk dicetak. Ketepatan sasaran program aplikasi SIPRAJA di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu, khususnya ketepatan penerima manfaat belum terlaksana dengan maksimal. Dilihat dari segi keefektifan masing-masing masyarakat belum dapat menerima manfaat program dengan baik, karena masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu banyak yang tidak paham teknologi dan serta tidak semua masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu memiliki alat gawai

### 3. Sosialisasi

Sosialisasi program SIPRAJA yang dilakukan oleh pihak kecamatan kepada masyarakat di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami penggunaan program SIPRAJA untuk pengurusan administrasi kependudukan. sejauh mana masyarakat yang membutuhkan manfaat dari program pelayanan informasi tersebut sebagai bentuk sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya [12]. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memulai birokrasi pemerintahan di seluruh aparat Kecamatan dan Kelurahan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat secara langsung. Sosialisasi tersebut tingkat pertama dilakukan kepada ketua RW dan ketua RT, tim penggerak PKK dan para ulama dan tokoh masyarakat. Kemudian tingkat kedua sosialisasi dilakukan pada masyarakat secara umum. Peneliti kemudian bertanya kepada operator SIPRAJA Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu, bagaimana cara pemerintah Kabupaten Sidoarjo mensosialisasikan aplikasi SIPRAJA kepada petugas pelayanan publik dikecamatan-kecamatan di Sidoarjo?

“*Pemkab mensosialisasikan ya hanya untuk perwakilan petugas pelayanan yang ada dikecamatan saja, kemudian dilatih sama bimtek seperti itu mbk*” (sumber: hasil wawancara 3 Mei 2023)

Sosialisasi aplikasi SIPRAJA pertama dilakukan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada petugas pelayanan administrasi di setiap Kecamatan yang ada di Sidoarjo, selain itu Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mempublikasikan aplikasi SIPRAJA melalui surat kabar seperti Koran dan banner. kemudian Operator Sipraja yang telah mengikuti BIMTEK (Bimbingan Teknis) inilah yang akan mensosialisasikan kepada Kelurahan dan kemudian Kelurahan mensosialisasikan kepada perwakilan ketua RT dan RW setempat.

Sosialisasi Program yaitu kemampuan penyelenggara aplikasi SIPRAJA dalam melakukan sosialisasi aplikasi SIPRAJA sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya , dan sasaran peserta aplikasi SIPRAJA . Sosialisasi dilihat dari sejauh mana kemampuan pelaksana dalam melakukan sosialisasi sehingga informasi mengenai pelaksanaan dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program [13].

Sumber informasi yaitu informasi-informasi yang di peroleh dari orang yang memberi pemahaman tentang aplikasi harus lebih memahami dan bisa memberikan sosialisasi dengan jelas. Kemudian peneliti bertanya kembali kepada kasubbag umum dan kepegawaian di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu, Berdasarkan hasil wawancara diatas pihak Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu sudah memberikan informasi dari awal aplikasi SIPRAJA di terapkan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu hingga sekarang masih terus dilaksanakan oleh kepala sub bagian umum dan kepegawaian yang selalu memberikan arahan kepada warga yang hendak mengurus administrasi

kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu. Hal ini dilakukan agar masyarakat daerah Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu bisa mendapatkan informasi tentang aplikasi SIPRAJA. Program atau kegiatan bersifat efektif, apabila kelompok sasaran atau masyarakat dapat memahami atau mengetahui adanya program yang dijalankan. Menurut hasil analisis mengenai sosialisasi dapat dikatakan belum berjalan maksimal, karena beberapa masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu hanya mengetahui adanya aplikasi SIPRAJA, namun tidak dapat mengoperasikannya, karena tidak memahami teknologi, beberapa masyarakat tidak memiliki alat gawai. Sehingga masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu lebih memilih datang ke kecamatan untuk mengurus administrasi kependudukan. Oleh sebab itu pihak Kecamatan tersebut harus melakukan sosialisasi secara terjadwal agar masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu tidak hanya mengetahui tetapi mampu mengoperasikan aplikasi SIPRAJA untuk mengurus administrasi kependudukan.

Kemudian untuk hasil analisis sumber informasi juga dapat dikatakan efektif, karena pihak Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu sudah memasang banner info tentang SIPRAJA yang ditempelkan di pintu Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu, namun belum mensosialisasikan secara terjadwal kepada masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu

#### 4. Pemantauan Program

Aplikasi SIPRAJA adalah sebuah inovasi yang dijalankan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang berkerjasama dan berkordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Sidoarjo, Kecamatan seluruh Sidoarjo. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Sidoarjo memberikan spesifikasi dan sistem dari perangkat yang digunakan untuk aplikasi SIPRAJA berupa sarana dan prasarana teknologi informasi [14]. Sedangkan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melaksanakan pemantauan dan pengevaluasian aplikasi SIPRAJA. Monitoring bertujuan untuk mengamati atau mengetahui perkembangan, maupun permasalahan.

Intensitas pengawasan bertujuan untuk mengevaluasi perkembangan dari pelaksanaan rencana pembangunan kegiatan yang sedang berjalan. Evaluasi sendiri adalah suatu proses analitis yang menggunakan metodologi sosial-ilmiah dan memiliki tujuan untuk melihat tingkat keberhasilan yang terdapat dalam program atau kegiatan dengan melalui pengkajian manajemen dan output pelaksanaannya serta permasalahan yang dihadapi, dari tujuan tersebut akan dapat mengetahui bahan untuk evaluasi selanjutnya. Evaluasi yang dilakukan Pemerintah kabupaten yaitu 2 bulan sekali pelatihan diberikan untuk semua operator SIPRAJA diseluruh Kecamatan Sidoarjo, Pertemuan tersebut diumumkan dari grup pada aplikasi *WhatsApp* setiap operator SIPRAJA di seluruh Sidoarjo. Adapun peneliti bertanya kembali kepada operator SIPRAJA, Bagaimana pengawasan atau evaluasi dari pemkab ke kantor Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu? kemudian informan menjawab sebagai berikut:

*“ada pengawasan dari pemkab mbak tiap 2 bulan sekali ada pertemuan bersama bimtek disitu semua operator SIPRAJA menyampaikan masalah yang dihadapi ketika ada masyarakat yg kesusahan administrasi kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu. Lalu pihak Pemkab akan melakukan perbaikan”*  
(sumber: hasil wawancara 3 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka kita dapat mengetahui bahwa belum adanya peraturan tentang monitoring atau pemantauan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu yang dibuat oleh pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang dijalankan setiap 2 bulan sekali untuk mengetahui kendala yang di terjadi ketika sedang mengurus administrasi kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu pertemuan setiap 2 bulan sekali tersebut dapat dilihat melalui grup *WhatsApp*. Kegiatan BIMTEK aplikasi SIPRAJA yang dilakukan tiap 2 bulan sekali dalam rangka untuk pengevaluasian aplikasi SIPRAJA yang bertempat di Delta karya Sidoarjo. Setiap pertemuan bersama BIMTEK dan Pemerintah Kabupaten semua operator SIPRAJA di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu dapat mengeluhkan saran saran dari masyarakat sekitar kendala kendala yang di alami masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu.

Pemantauan dimana kegiatan yang dilakukan untuk menjamin akan tercapainya semua tujuan yang sudah dilakukannya. Pemantauan program kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan program SIPRAJA sebagai bentuk perhatian terhadap masyarakat [15].

Keberlanjutan program aplikasi SIPRAJA dapat dilihat pada program itu sendiri seberapa jauh program tersebut berjalan sesuai tujuan atau tidak. SIPRAJA dibuat pada 25 September 2019 lalu kendala yang selalu di alami pengguna aplikasi SIPRAJA yaitu kesusahan dalam pengoperasian aplikasi SIPRAJA dan sampai sekarang hal itu masih jadi kendala yang sering dikeluhkan masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu. Hal itu dikarenakan masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu banyak yang tidak memiliki alat gawai dan masih belum paham teknologi.

Pengembangan untuk pengurusan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIPRAJA harus terus ada pengembangan guna untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan sehingga

kendala-kendala seperti masyarakat yang masih belum paham aplikasi SIPRAJA dapat menggunakan dengan mudah tidak perlu datang ke Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu untuk mengurus aplikasi SIPRAJA. Seperti tujuan dari SIPRAJA yang cepat, tepat dan efisien. Pemantauan program digunakan untuk mengevaluasi aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu agar mencapai tujuan, sehingga keberlangsungan aplikasi SIPRAJA dapat berlanjut. Dikarenakan sudah adanya monitoring setiap 2 bulan sekali untuk pengevaluasian aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu.

Hasil analisis keberlanjutan program, dapat dilihat dari kendala-kendala tersebut, pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo belum dapat penyelesaian terhadap kendala-kendala yang dialami masyarakat Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu dalam pengurusan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIPRAJA. Masyarakat masih mengalami kesusahan dalam pengoperasian untuk mengurus administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIPRAJA. Program dari aplikasi SIPRAJA yang sudah berjalan dengan baik yaitu sub indikator sumber informasi dan pemantauan program hal ini dikarenakan pihak Kecamatan sudah menempelkan banner agar masyarakat bisa melihat informasi cara penggunaan aplikasi SIPRAJA, sedangkan pemantauan program Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengadakan pemantauan program setiap 2 bulan sekali. Kemudian indikator dan sub indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu tujuan program, ketepatan sasaran program, sosialisasi program. Dan sub indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu tujuan dan manfaat program, pemahaman program, pengetahuan masyarakat terhadap program, keberlanjutan program.

## VII. SIMPULAN

Efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Wonokalang, Kecamatan Wonoayu, Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) ketepatan sasaran sudah cukup baik, kendala hanya pada jaringan internet, 2) sosialisasi sudah berjalan cukup lancar, kendala hanya pada kurangnya pengetahuan tentang penggunaan internet dan pada sasaran yang berusia tua, 3) tujuan SIPRAJA untuk mempermudah masyarakat mengurus berkas kependudukan supaya tidak perlu mengantri ke balai desa, dan 4) pemantauan masih kurang terkait dengan kurangnya komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kepala Desa Wonokalang Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo yaitu Bapak Sujarwoto, Kasi pelayanan Desa Wonokalang yaitu Ibu Rokhimah, S.Pd., Warga Desa Wonokalang sebagai pengguna Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yaitu bapak Ali Musolin warga RT 04 RW 02 dan Bapak Samsul Huda warga RT 05 RW 03. Terima kasih kepada seluruh staf maupun pegawai Desa Wonokalang lainnya yang telah memberikan izin dalam penelitian ini, membantu melengkapi informasi, memberikan data dan menjadi informan dalam menyelesaikan penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] Nurdin I. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia; 2019. 20 p.
- [2] Saputra DP, Widiyarta A. Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *J Penelit Adm Publik*. 2020;7(2):194–211.
- Abdussamad Z. *Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Ketiga*. Makassar: Sah Media; 2020.
- [3] Everret M. Rogers. 2003. *Diffusion of Innovation*. 5th edition. New York: Free Press
- [4] Musaddad AA, Ahzani W. F, Susilowati M, Arif L. Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *J Chem Inf Model*. 2020;53(9):1689–99
- [5] Makmur. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama; 2015.
- [6] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D*. Bandung: Bandung: Alfabeta; 2018.
- [7] Agustina DE, Hikmah M, Putri FE, Surabaya UB. Peningkatan efektifitas pelayanan publik melalui aplikasi sipraja di kabupaten sidoarjo. *J Sos Hum Sigli*. 2022;5:301–7.
- [8] Inggriani T, Permana DB. Hubungan Peran Serta Orang Tua dan Dampak Hospitalisasi pada Anak Prasekolah. *J Kesehatan Saemakers Perdana*. 2021;4(2).
- [9] Subagyo A. *Marketing in Bussiness*. Jakarta: Mitra Wacana Media; 2012 .
- [10] Khasanah. N. Rizky. (2021). *Inovasi Tata Kelola Badan Usaha Milik Desa Pendowo Mulyo*. JSPG.

- [11] Selavia, E.A. (2020). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah (Bpkpd) Pemerintah Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1140–1147.
- [12] Budiyani, Ni Komang, Ni Nengah Soniasari, dan Ni Wayan Sri Sutari. 2016. “Analisis Kualitas Larutan Mikroorganisme Lokal (MOL) Bonggol Pisang”. *E-Jurnal Akroekoteknologi Tropika*. Vol. 5, No. 1
- [13] Larasati, D.C. (2017). Evaluasi Program Inovasi “Sunset Policy” di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Perkantoran. *Jurnal Reformasi*, 7(1), 19–28.
- [14] Sari, I. M., Sulistyarini, W., & Hertanti, D. (2020). Efektivitas Kinerja Pelayanan Berbasis Sistem E-Health Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Soewandhi Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(1), 106–119.
- [15] Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.

***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.*