

# Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo)

Oleh:

Dina Auliya Febianti (202020100032)

Ilmi Usrotin Choiriyah, S.AP. M.AP. M.Pol. Sc

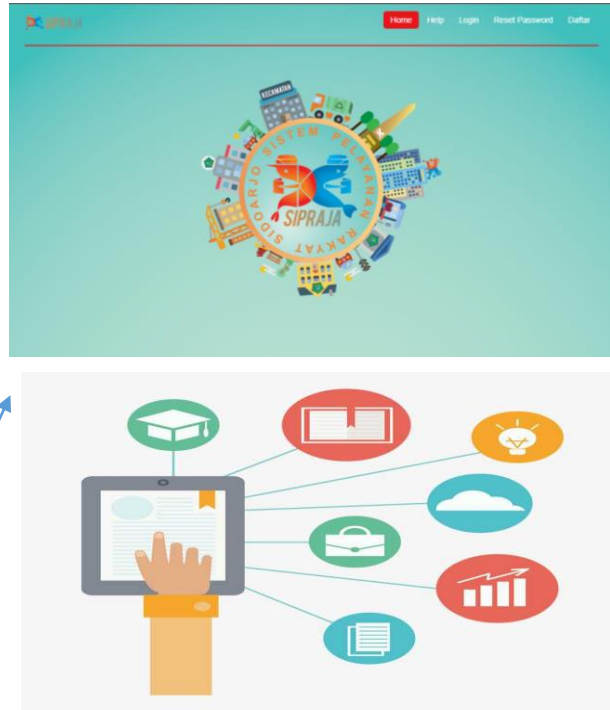
Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Februari, 2024

# Pendahuluan

Pelayanan publik ialah salah satu komponen penting yang dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat bernegara, karena pada hakikatnya pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai bukti wujud kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pemerintah selalu berupaya untuk mengembangkan pelayanan publik yang baik salah satunya dengan adanya penerapan atau implementasi e-government. Atas dasar Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 dalam Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menyatakan dalam hal perkembangan e-government memiliki tujuan guna merancang ulang sistem manajemen dan proses kerja di sektor pemerintahan dengan maksud memaksimalkan pengaplikasian teknologi informasi.



Bentuk wujud penerapan e-government di Pemkab Sidoarjo yaitu salah satunya dengan meluncurkan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau SIPRAJA. Kabupaten Sidoarjo meluncurkan aplikasi SIPRAJA yang didukung dengan Surat Edaran Bupati Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019. SIPRAJA adalah sistem pelayanan berbasis atau memanfaatkan teknologi web dan aplikasi Android yang dikembangkan dengan pendekatan Mal Pelayanan Publik (MPP) virtual pertama di Jawa Timur. Desa Kludan adalah satu dari beberapa desa yang berada di wilayah Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo yang menjadi satu dari pelaksana SIPRAJA dalam lingkup pemerintah desa dan telah menggunakan SIPRAJA pertama kali pada tahun 2020.

# Data

Berikut Rekapitulasi Surat Menyurat Kependudukan Melalui SIPRAJA Desa Kludan Tahun 2020-2023

Tahun	Bulan	Total
2020	Maret - Desember	117 surat
2021	Januari - Desember	856 surat
2022	Januari – Desember	374 surat
2023	Januari - Agustus	151 surat

Dari data diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya Desa Kludan melayani lebih dari 100 surat yang diajukan warga desa Kludan baik melalui web maupun aplikasi SIPRAJA. Aplikasi SIPRAJA diresmikan pada tanggal 25 September 2019 namun pada akhir tahun 2019 Desa Kludan masih belum mengimplementasikan penggunaan SIPRAJA karena masih proses beradaptasi dan belum ada perintah akan wajibnya menggunakan pelayanan publik melalui elektronik. Pada Maret 2020, COVID-19 pertama kali dilaporkan masuk di Indonesia. Dari sinilah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mulai mewajibkan seluruh Pemerintah Desa dan Kecamatan melaksanakan kegiatan administrasi surat-menyurat melalui online dengan mengeluarkan Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo nomor 44.3.33.200/438.5.2/2020 yang berisi tentang Surat Edaran II Peduli Coronavirus (COVID-19) 2020 yang mana isi dalam surat edaran yaitu dengan menerapkan pelayanan dalam upaya mengurangi tersebarnya virus corona di Sidoarjo melalui program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

# Data

## Rekapitulasi Surat Per Layanan Melalui SIPRAJA Desa Kludan Tahun 2020-2023

Jenis Surat	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
SK Domisili Luar	0	0	1	0
SK Domisili Usaha	4	287	44	28
SK Keterangan Umum	5	7	4	4
SK Tidak Mampu	16	73	22	34
Surat Kelahiran	13	91	40	17
Surat Kematian	8	38	10	4
Surat Pengantar KUA	0	0	2	4
Surat Pengantar KUA Luar	0	0	0	0
Surat Permohonan Biodata	5	7	6	0
Ijin Keramaian	0	0	0	0
Permohonan KTP	19	80	81	9
SKTM Kecamatan	4	7	10	30
SK Umum Kecamatan	0	0	0	0
SP SKCK	0	0	0	0
Surat Permohonan KK	28	196	111	30
Surat Permohonan Pindah	15	69	43	1
Waris	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>856</b>	<b>374</b>	<b>151</b>

Berdasarkan data disamping pada tahun 2020 Desa Kludan menghasilkan 117 layanan surat dari SIPRAJA dan mengalami kenaikan yang cukup banyak pada tahun 2021 yaitu 856 layanan surat. Dapat dilihat jumlah surat per layanan dalam data, dimana layanan SK Domisili Usaha menjadi penyumbang terbesar yaitu berjumlah 287 pengajuan. Hal ini dikarenakan adanya program bantuan BPUM UMKM pada masa pandemi yang harus mendaftar melalui SK Domisili Usaha diSIPRAJA.

Kemudian dari data yang sama setelah tahun 2021 jumlah pengajuan layanan surat yang diterima Desa Kludan mengalami penurunan yang cukup drastis terlihat pada tahun 2022 hanya 374 pengajuan layanan surat dan pada tahun 2023 sampai bulan Agustus hanya terdapat 151 pengajuan layanan surat. Hal ini tentunya akan berpengaruh pada keefektifan SIPRAJA di Desa Kludan.

# Pendahuluan

Berdasarkan hasil observasi langsung dengan mendatangi kantor Kepala Desa Kludan, dan berdasarkan hasil wawancara dengan operator SIPRAJA menjelaskan bahwa, turunnya hasil layanan surat dalam dua tahun terakhir di Desa Kludan karena disebabkan kualitas sistem SIPRAJA yang semakin sulit dipahami oleh warga Desa Kludan. Menurut operator SIPRAJA Desa Kludan, persyaratan dan langkah-langkah sistem SIPRAJA saat ini semakin rumit dan persyaratan surat yang diminta semakin banyak. Selain itu, sampai saat ini Pemerintah Desa Kludan belum melakukan sosialisasi secara langsung kepada seluruh masyarakat desa tentang adanya pelayanan online melalui SIPRAJA.



Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Dengan menggunakan enam indikator dari teori efektivitas sistem informasi menurut DeLone & McLean (2003) antara lain yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan penggunaan, dan manfaat bersih.

# Penelitian Terdahulu

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

Penelitian Aditama Azmy Musaddad dkk. (2020) yang berjudul "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik". Dari penelitian ini disimpulkan bahwa tidak hanya warga yang mengalami kendala tetapi operator juga dihadapkan dengan beberapa permasalahan. Kendala teknis yang dihadapi mencakup kesulitan dalam mengatur format teks, seperti ketidakmampuan menggunakan tombol tab untuk menggeser awal paragraf, yang mengharuskan penyesuaian manual dengan tombol spasi. Selain itu, masalah lain adalah kesulitan dalam mengunggah tanda tangan elektronik yang memerlukan waktu beberapa saat, sehingga membuat operator harus menunggu (Aditama Azmy Musaddad dkk, 2020)

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

# Rumusan Masalah

**Bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo?**

# Metode



## Jenis Penelitian.

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.



## Lokasi Penelitian.

Kantor Kepala Desa Kludan  
Kecamatan Tanggulangin.



## Teori.

Sistem Informasi DeLone & McLean  
(2003).



## Teknik Pengumpulan Data.

Menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi.



## Teknik penentuan informan.

Menggunakan sampel, sampel yang diambil sebanyak 92 orang responden, yang dipilih dengan menggunakan rumus slovin.



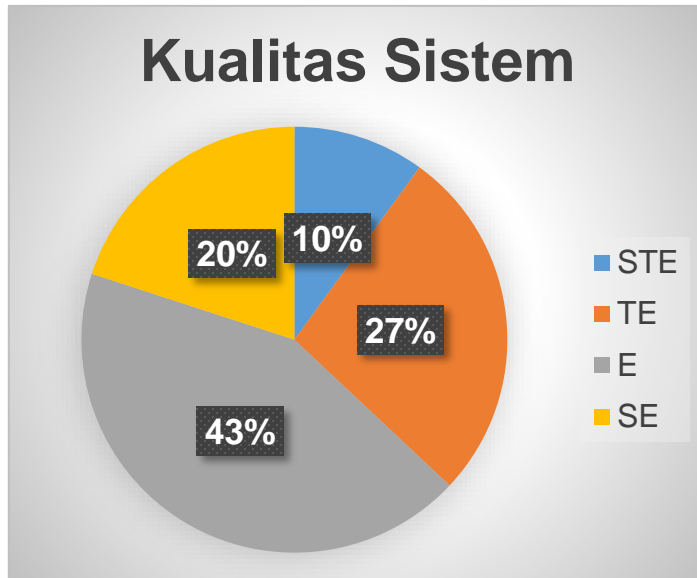
## Teknik analisis data.

Menggunakan teknik analisis data yakni analisis statistik dan deskriptif yang diperoleh dari data yang diolah, melalui dua tahap uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.



# Hasil Dan Pembahasan

Diagram: I Output Kuesioner pada Indikator Kualitas Sistem



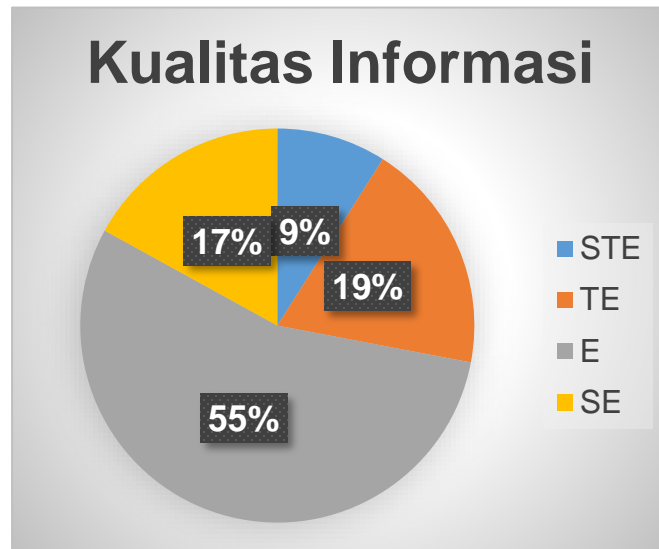
STE : Sangat Tidak Efektif  
TE : Tidak Efektif  
E : Efektif  
SE : Sangat Efektif

## • Kualitas Sistem

Kualitas sistem yang dimiliki SIPRAJA di Desa Kludan dapat dilihat sejauh mana perangkat keras maupun perangkat lunak SIPRAJA mampu berperforma dengan baik. Diagram I menunjukkan responden yang memberikan respon terbanyak dalam kategori efektif yakni diperoleh persentase sebesar 43% dengan frekuensi 40 responden, kemudian pada kategori sangat efektif memperoleh persentase 20% dengan frekuensi 18 responden, selanjutnya pada kategori tidak efektif memperoleh persentase sebesar 27% dengan frekuensi 25 responden, dan pada kategori sangat tidak efektif memperoleh persentase sebesar 10% dengan frekuensi 9 responden. Berdasarkan karakteristik responden perkategori sebagian besar responden menjawab pada kategori efektif yaitu sebesar 43%. Namun angka persentase pada kategori tidak efektif dan sangat tidak efektif pada indikator kualitas sistem juga cukup besar yaitu sebesar 27% dan 10% atau sekitar 34 responden dari total 92 sampel yang diambil menyatakan kurang efektifnya kualitas sistem SIPRAJA di Desa Kludan.

# Hasil Dan Pembahasan

**Diagram: II** Output Kuesioner pada Indikator Kualitas Informasi



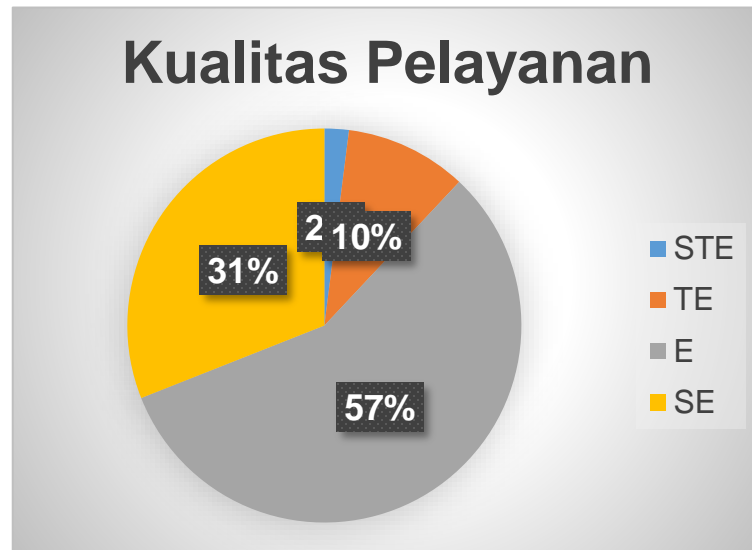
STE : Sangat Tidak Efektif  
TE : Tidak Efektif  
E : Efektif  
SE : Sangat Efektif

- **Kualitas Informasi**

Kualitas informasi dianggap baik jika sesuai dengan kebutuhan pengguna, atau dengan kata lain, informasi tersebut bermanfaat bagi warga. Diagram II menunjukkan bahwa pada indikator kualitas informasi, kategori sangat efektif memperoleh persentase sebesar 17% dengan frekuensi 15 responden, kemudian pada kategori efektif memperoleh angka terbesar dalam persentase yaitu sebesar 55% dengan frekuensi 51 responden, selanjutnya pada kategori tidak efektif memperoleh persentase sebesar 19% dengan frekuensi 17 responden, dan pada kategori sangat tidak efektif memperoleh persentase sebesar 9% dengan frekuensi 9 responden. Berdasarkan data pada diagram diatas dapat disimpulkan sekitar 66 warga Desa Kludan dari total sampel 92 orang setuju akan efektivitas kualitas informasi yang dimiliki SIPRAJA. Namun angka persentase dalam kategori tidak efektif dan sangat tidak efektif juga patut diperhatikan karena sekitar 26 warga Desa Kludan dari total sampel 92 orang kurang menyetujui akan efektivitas kualitas informasi yang dimiliki SIPRAJA.

# Hasil Dan Pembahasan

Diagram: III Output Kuesioner pada Indikator Kualitas Pelayanan



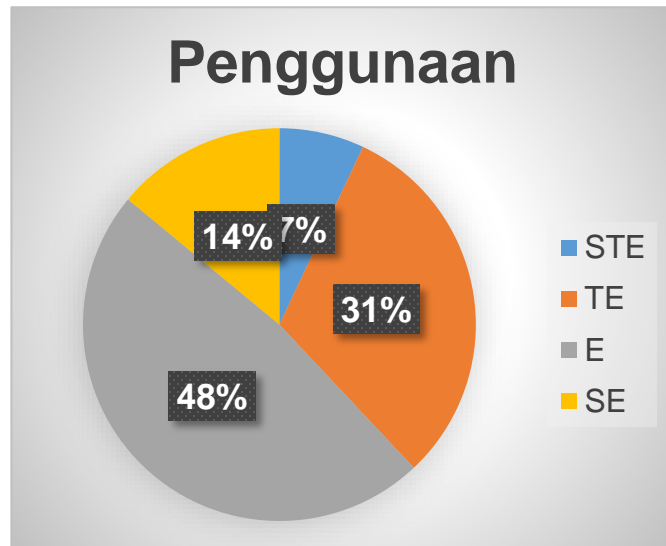
STE : Sangat Tidak Efektif  
TE : Tidak Efektif  
E : Efektif  
SE : Sangat Efektif

## • Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (service quality) ialah tingkat pelayanan yang diberikan kepada pengguna oleh penyedia atau pengembang sistem informasi. Diagram III menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dihasilkan SIPRAJA dapat dikatakan efektif. Responden yang memberikan respon terbanyak pada kategori efektif diperoleh persentase sebesar 57% dengan frekuensi 53 responden, kemudian pada kategori sangat efektif memperoleh persentase 31% dengan frekuensi 29 responden, selanjutnya pada kategori tidak efektif memperoleh persentase sebesar 10% dengan frekuensi 9 responden, dan pada kategori sangat tidak efektif memperoleh persentase sebesar 2% dengan frekuensi 1 responden. Berdasarkan karakteristik responden perkategori sebagian besar responden menjawab pada kategori efektif yaitu sebesar 57% atau sekitar 53 warga Desa Kludan dari total 92 sampel mengakui akan efektivitas kualitas pelayanan SIPRAJA di Desa Kludan Kabupaten Sidoarjo.

# Hasil Dan Pembahasan

Diagram: IV Output Kuesioner pada Indikator Penggunaan



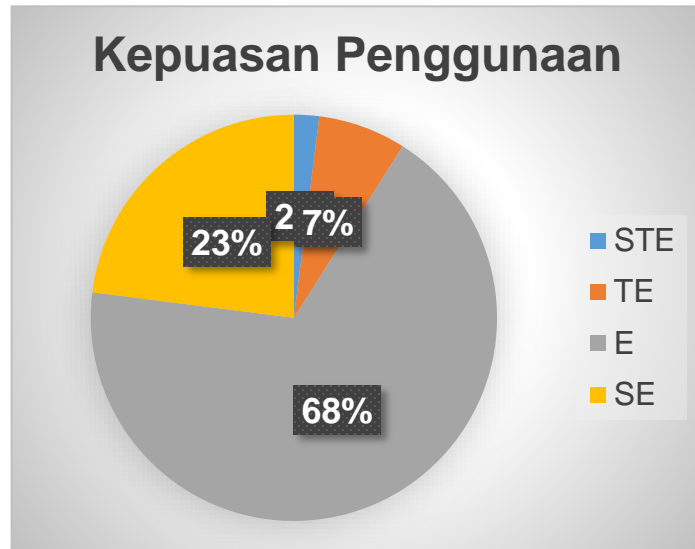
STE : Sangat Tidak Efektif  
TE : Tidak Efektif  
E : Efektif  
SE : Sangat Efektif

- **Penggunaan**

Tolak ukur efektivitas penggunaan SIPRAJA di Desa Kludan dapat dilihat dari seberapa sering warga Desa Kludan memilih melakukan pelayanan surat – menyurat melalui SIPRAJA. Diagram IV menunjukkan bahwa pada indikator penggunaan, kategori sangat efektif memperoleh persentase sebesar 14% dengan frekuensi 13 responden, kemudian pada kategori efektif memperoleh angka terbesar dalam persentase yaitu sebesar 48% dengan frekuensi 44 responden, selanjutnya pada kategori tidak efektif memperoleh persentase terbesar kedua sebesar 31 % dengan frekuensi 29 responden, dan pada kategori sangat tidak efektif memperoleh persentase sebesar 7% dengan frekuensi 6 responden. Berdasarkan data pada diagram diatas dapat disimpulkan sekitar 57 warga Desa Kludan dari total sampel 92 orang setuju akan efektivitas penggunaan SIPRAJA di Desa Kludan Kabupaten Sidoarjo. Namun angka persentase dalam kategori tidak efektif dan sangat tidak efektif juga harus diperhatikan karena sekitar 35 warga Desa Kludan dari total sampel 92 orang kurang menyetujui akan efektivitas penggunaan SIPRAJA.

# Hasil Dan Pembahasan

**Diagram: V** Output Kuesioner pada Indikator Kepuasan Penggunaan



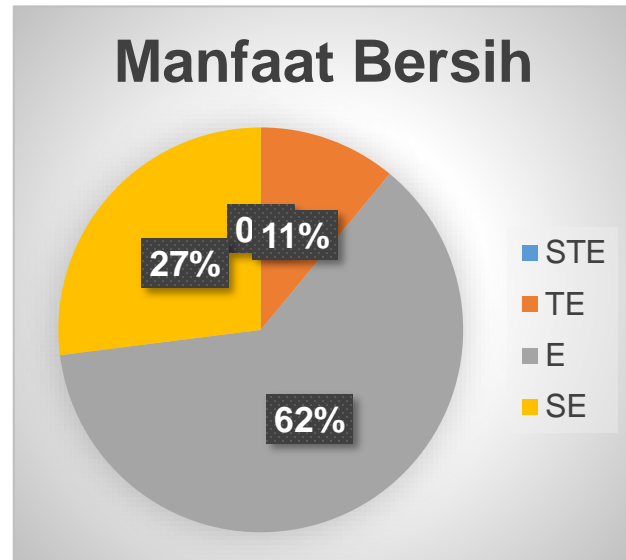
STE : Sangat Tidak Efektif  
TE : Tidak Efektif  
E : Efektif  
SE : Sangat Efektif

## • Kepuasan Penggunaan

Kepuasan penggunaan merupakan reaksi atau respon yang diberikan oleh pengguna kepada hasil pemanfaatan sistem informasi. Tolak ukur yang digunakan dalam indikator ini yaitu semakin besar penilaian kepuasan penggunaan warga Desa Kludan terhadap SIPRAJA, maka semakin efektif SIPRAJA itu sendiri begitu juga sebaliknya. Diagram V menunjukkan pada kategori sangat efektif memperoleh persentase sebesar 23% dengan frekuensi 21 responden, kemudian kategori efektif memperoleh persentase sebesar 68% dengan frekuensi 62 responden, dilanjutkan dengan kategori tidak efektif memperoleh persentase sebesar 7% dengan frekuensi 8 responden, dan terakhir kategori sangat tidak efektif memperoleh persentase sebesar 2% dengan frekuensi 1 responden. Dari data yang terdapat pada diagram menunjukkan sekitar 91% warga Desa Kludan puas dalam menggunakan pelayanan online yang dihasilkan SIPRAJA.

# Hasil Dan Pembahasan

Diagram: VI Output Kuesioner pada Indikator Manfaat Bersih



STE : Sangat Tidak Efektif  
TE : Tidak Efektif  
E : Efektif  
SE : Sangat Efektif

## • Manfaat Bersih

Manfaat bersih merujuk pada efek dari pemanfaatan sistem informasi yang secara signifikan menghadirkan peran kepada individu, kelompok, dan organisasi. Indikator manfaat bersih adalah ukuran yang sangat penting karena mencerminkan dampak positif yang dirasakan oleh warga Desa Kludan dari penggunaan SIPRAJA. Diagram VI menunjukkan bahwa pada indikator manfaat bersih, responden yang memberikan respon terbanyak dalam kategori efektif diperoleh persentase sebesar 62% dengan frekuensi 57 responden. Pada kategori sangat efektif memperoleh persentase sebesar 27% dengan frekuensi 25 responden, kemudian pada kategori tidak efektif memperoleh persentase sebesar 11% dengan frekuensi 10 responden. Sedangkan dalam kategori sangat tidak efektif, tidak ada satupun responden yang memberikan jawaban. Maka berdasarkan data diatas dapat disimpulkan sebagian besar warga Desa Kludan setuju akan manfaat bersih yang dimiliki SIPRAJA.

# Temuan Penting Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kualitas sistem berada pada kategori efektif, kemudian indikator kualitas informasi berada pada kategori efektif, dilanjutkan indikator kualitas pelayanan juga berada pada kategori efektif, indikator penggunaan berada pada kategori efektif, lalu indikator kepuasan penggunaan berada pada kategori efektif, dan terakhir indikator manfaat bersih juga berada pada indikator efektif. Sehingga menghasilkan kesimpulan efektivitas penerapan SIPRAJA di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo dikatakan efektif karena hasil keseluruhan yang bersumber dari responden berada pada kategori efektif dengan nilai persentase 78%.

# Referensi

- 1] J. B. A. J. dan Futum Hubaib, “KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia),” *Dedikasi*, vol. 22, no. 2, p. 105, 2021, doi: 10.31293/ddk.v22i2.5860.
- [2] T. Nugroho, “Analisis E-government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis of E-government to Public Services in the Ministry of Law and Human Rights),” *J. Ilm. Kebijak. Huk.*, vol. 10, no. 3, pp. 279–296, 2016.
- [3] S. Asiah, “Efektivitas Kinerja Guru,” *TADBIR J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 4, no. 2, pp. 1–11, 2016.
- [4] J. T. Nugraha, “E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman),” *J. Komun. Dan Kaji. Media*, pp. 32–42, 2018, [Online]. Available: <https://www.academia.edu/download/64644054/228481721.pdf>
- [5] F. Oribel and S. Wibawani, “Efektivitas Sipraja Di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo,” *J. Noken Ilmu-Ilmu Sos.*, vol. 8, no. 2, pp. 275–285, 2023, doi: 10.33506/jn.v8i2.2422.
- [6] D. E. Agustina, M. Hikmah, and F. E. Putri, “Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipraja Di Kabupaten Sidoarjo,” *J. Sos. Hum. Sigli*, vol. 5, no. 2, pp. 301–307, 2022, doi: 10.47647/jsh.v5i2.912.
- [7] D. P. Saputra and A. Widiyarta, “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” *JPAP J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 194–211, 2021, doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
- [8] A. Azmy, F. Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, “76-Article Text-547-2-10-20220720,” vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [9] M. M. Ali, T. Hariyati, M. Y. Pratiwi, and S. Afifah, “Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapannya Dalam Penelitian,” *Educ. J.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–6, 2022.
- [10] Y. Krisdiantoro, I. Subekti, and Y. W. Prihatiningtias, “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih dengan Intensitas Penggunaan sebagai Variabel Mediasi,” *J. Akunt. Aktual*, vol. 5, no. 3, pp. 261–279, 2019, doi: 10.17977/um004v5i32019p261.



# Referensi

- [11] E. Erwin and A. Wijaya, “Penggunaan Model DELONE Dan MCLEAN Dalam Mengukur Kesuksesan Aplikasi GO-JEK Di Palembang,” *JuSiTik J. Sist. dan Teknol. Inf. Komun.*, vol. 3, no. 1, p. 9, 2019, doi: 10.32524/jusitik.v3i1.624.
- [12] S. Marselia, Sulistiowati, and J. Lemantara, “Analisis Kesuksesan Website E-Learning Management System (EMS) Dengan Menggunakan Model Delone dan McLean Pada Cabang Primagama Bumi Citra Fajar (BCF),” *Jsika*, vol. 7, no. 1, pp. 1–10, 2018.
- [13] DeLone, William H, and McLean,Ephraim R, “Information System Succes: The Quest for the Dependen Variable,” *Information System Research*, vol. 3, pp. 60-95, 1992.
- [14] \_\_\_\_\_, “The Delone and McLean of Information System Succes: A Ten-Year Update, ” *J. Manaj Information System*, vol. 19, no. 4, 2003.
- [15] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,” *Alfabeta*, 2016.
- [16] Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2002 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- [17] Peaturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Otonomi Daerah Dengan Titik Berat Pada Daerah Tingkat II.
- [18] Surat Edaran Bupati Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang Penggunaan Aplikasi Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo).

# Terima kasih