

Effectiveness of Implementation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Kludan Village Tanggulangin District Sidoarjo Regency [Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo]

Dina Auliya Febianti¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah ^{*,2)}

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

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

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

Abstract. *The aim of this research is to assess the extent of the effectiveness of SIPRAJA implementation in Kludan Village, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency. This research method uses a quantitative method with a descriptive approach which is measured using Delone & McLean information system indicators. The number of samples taken was 92 respondents which were determined based on the Slovin formula. The results of this research show that the system quality indicator is in the effective category, then the information quality indicator is in the effective category, followed by the service quality indicator is also in the effective category, the usage indicator is in the effective category, then the usage satisfaction indicator is in the effective category, and finally the net benefit indicator is also in the effective category. This results in the conclusion that the effectiveness of the implementation of SIPRAJA in Kludan Village, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency is said to be effective because the overall results sourced from respondents are in the effective category with a percentage value of 78%.*

Keywords - Effectiveness; Population Service; SIPRAJA

Abstrak. *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana efektivitas penerapan SIPRAJA di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang diukur menggunakan indikator sistem informasi Delone & McLean. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 92 responden yang ditentukan berdasarkan rumus slovin. 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%.*

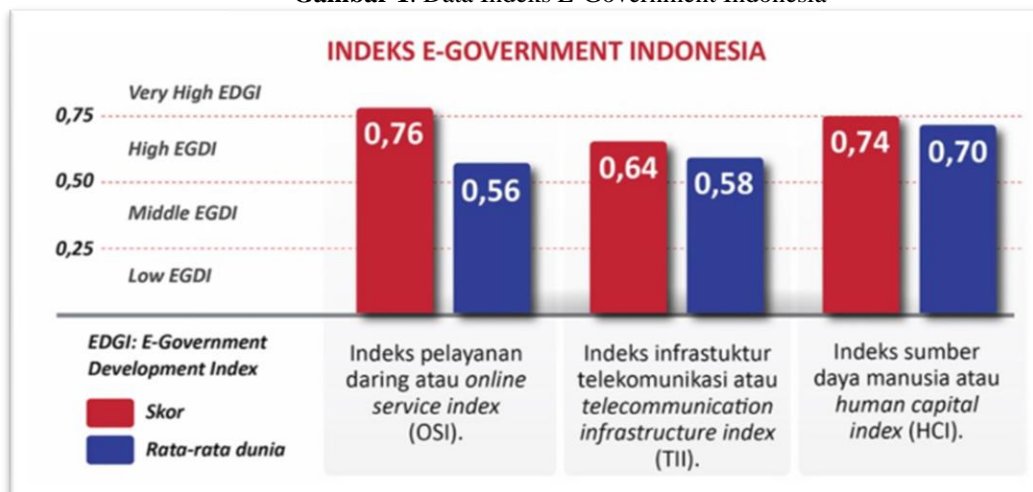
Kata Kunci – Efektivitas; Pelayanan Kependudukan; SIPRAJA

I. 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. Menurut [1] pelayanan publik atau *public service* merupakan langkah-langkah memberikan bantuan terhadap individu lain dengan cara pendekatan khusus seperti empati maupun interaksi antar pribadi, dengan tujuan menciptakan rasa puas dan pencapaian yang baik.

Pemerintah selalu berupaya untuk mengembangkan pelayanan publik yang baik salah satunya dengan adanya penerapan atau implementasi e-government. Menurut [2] *Electronic Government* ialah tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi guna memperbaiki hubungan dengan pihak-pihak terkait, seperti warga dan lembaga bisnis, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan. 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. Sehingga *e-government* adalah langkah guna mendongkrak kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan internet, dengan tujuan membuat proses pelayanan lebih sederhana, transparan, efektif, dan efisien, serta mendukung pemerintahan yang lebih baik dalam mencapai *good governance*.

Gambar 1. Data Indeks E-Government Indonesia



(Sumber : www.antaraneews.com)

Data diatas menunjukkan skor indeks e-government yang dicapai Indonesia, EGDI atau E-Government Development Index adalah alat ukur yang digunakan UN E-Government Survey. Perserikatan bangsa-bangsa (PBB) rutin menyelenggarakan survei dua tahunan United Nations (UN) E-Government Survey untuk mengukur capaian *e-government* suatu negara berdasarkan efektivitas pelayanan publik. Pada tahun 2018 Indonesia berada diperingkat 107 dari 193 negara, kemudian tahun 2020 Indonesia berada ditingkat 88, dan pada tahun 2022 berada diperingkat 77 dari 193 negara. Hal ini menunjukkan jika efektivitas *e-government* di Indonesia semakin baik dalam perkembangannya.

Efektivitas adalah ukuran pencapaian suatu tujuan. Suatu upaya dianggap efektif jika mampu mencapai tujuan dengan baik. Efektivitas mencerminkan kesuksesan dalam mencapai atau tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Tingkat efektivitas tinggi ditunjukkan oleh hasil yang mendekati target, sementara tingkat efektivitas rendah ditunjukkan oleh hasil yang jauh dari target [3]. EGDI terdiri atas 3 indeks yaitu *Telecommunications Infrastructure Index* (TII) yang mengukur ketersediaan infrastruktur pendukung pemerintahan elektronik, *Human Capital Index* (HCI) yang memberikan gambaran demografis warga dalam setiap negara, dan *Online Service Index* (OSI) yang mengukur kehadiran nasional melalui situs resmi pemerintah dan kementerian dinegara yang bersangkutan.

Dari data diatas menunjukkan jika skor indeks yang dicapai Indonesia berada diatas rata-rata dunia. Khususnya indeks pelayanan daring atau *online service index* (OSI) berada dikategori *very high* EGDI. *E-government* sangat berperan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik negara, oleh karena itu pemerintah Indonesia mewajibkan Pemerintah Daerah baik Kota maupun Kabupaten untuk menerapkan *e-government* dalam tata kelola pelayanan publik mereka. Di tingkat nasional, banyak pemerintah daerah telah mengambil langkah untuk menerapkan sistem pemerintahan elektronik (*e-government*) [4].

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 1992 dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah Dengan Titik Berat Pada Daerah Tingkat II mengemukakan kewenangan keperluan rumah tangga di wilayah Daerah ialah tugas maupun kegiatan pemerintahan yang secara resmi diberikan oleh pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah untuk dikelola sendiri dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang menjadi salah satu Kabupaten terpilih dalam 25 Kota dan Kabupaten *Smart City* di Indonesia, telah melakukan urusan rumah tangganya dengan menerapkan pelayanan publik berbasis *e-government*. 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, dan diharapkan dapat mengurangi tindakan birokrasi [5]. Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo berada dibawah naungan Pemerintahan dan Organisasi Sekretariat Kabupaten Sidoarjo yang saat ini telah memiliki 332.295 *users* atau pengguna diseluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo.

Aplikasi SIPRAJA hingga saat ini telah memiliki 4 tipe pelayanan yaitu pelayanan surat (tipe A), pelayanan surat (tipe B), pelayanan surat (tipe C), dan pelayanan surat (tipe D). Pelayanan surat yang tersedia untuk diakses pada (tipe A) yang mana terdapat pada tingkat kelurahan atau desa yaitu sukut kematian, sukut kelahiran, SKTM, sukut umum desa, sukut biodata penduduk, sukut domisili, dan surat permohonan KUA. Kemudian pelayanan surat yang tersedia

untuk diakses pada pelayanan surat (tipe B) tingkat desa dan kecamatan yakni surat permohonan KTP, surat permohonan KK, sukut umum kecamatan, SK tidak mampu kecamatan, surat keterangan pindah, dan *waarmeking*.

Dilanjutkan dengan layanan pada pelayanan surat (tipe C) tingkat kecamatan terdiri dari izin mendirikan bangunan, izin usaha mikro kecil (IUMK), kartu pencari kerja (AK-I), dan tanda daftar perusahaan mikro. Dan layanan dari UPT terkait pada (tipe D) pelayanan surat yang tersedia untuk diakses yakni ATR/BPN, Bank Jatim, BPBD, BPJS Ketenagakerjaan, BPPD (Pajak), Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, DPMPTSP, Kantor Imigrasi Kelas I Juanda, Kejaksaan Negeri, LHK, Perusahaan Daerah Air Minum, Perusahaan Listrik Negara, RSUD Sidoarjo, Samsat, dan Telkom.

Dalam suatu konsep efektivitas mengacu pada sejauh mana tujuan dapat tercapai dan sejauh mana keberhasilan fungsional maupun operasional dapat diraih. Efektivitas dapat diukur dengan melihat tingkat kontribusi yang tinggi dari hasil yang dihasilkan terhadap pencapaian sasaran. Pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Delone dan Mclean dalam (Delone dan Mclean, 1992) mengemukakan mutu sistem berpengaruh terhadap efektivitas sistem itu sendiri. Penting untuk menjadikan kualitas sistem sebagai bagian dari penilaian kesuksesan suatu informasi, meskipun variasi yang dirasakan memiliki dampak yang lebih rendah pada hasil yang diharapkan.

Adapun indikator yang digunakan Delone dan Mclean dalam mengukur keefektifan sistem informasi yakni pertama, kualitas sistem (*system quality*). Kualitas sistem digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah sistem, baik dari perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan mampu berperforma dengan baik. Kualitas sistem mencakup sejauh mana kemampuan sistem informasi, termasuk kebijakan dan prosedurnya, dalam menyediakan informasi yang diperlukan oleh pengguna. Kedua yakni, kualitas informasi (*Information Quality*). Kualitas informasi merujuk pada atribut apa yang diharapkan hasil output sistem, kemudian digunakan untuk menilai sejauh mana keluaran dari sistem informasi memenuhi standar kualitas. Kualitas informasi ini lebih bersifat subjektif karena diukur berdasarkan persepsi pengguna. Indikator ketiga yaitu kualitas pelayanan (*Service Quality*).

Kualitas pelayanan ialah tingkat pelayanan yang mana diberikan untuk pengguna oleh penyedia atau pengembang sistem informasi. Jenis layanan yang diberikan mencakup pembaruan sistem informasi dan tanggapan yang diberikan oleh pengembang ketika terjadi masalah dalam sistem informasi tersebut. Keempat yakni penggunaan (*use*), penggunaan sistem informasi merujuk pada sejauh mana pengguna memanfaatkan fungsi sistem tersebut. Pengukuran penggunaan ini yang termasuk dalam cakupan ialah total penggunaan, frekuensi penggunaan, maksud penggunaan, kemudian sejauh mana penggunaan tersebut sesuai dengan kebutuhan yang ada.

Indikator kelima yaitu kepuasan penggunaan (*user satisfaction*). Kepuasan penggunaan merujuk pada reaksi atau respons yang diberikan oleh pengguna kepada hasil penggunaan sistem informasi. Evaluasi atau mengukur kepuasan pengguna adalah hal yang penting karena hal ini membantu dalam memahami bagaimana pengguna merespon dan menilai sistem informasi yang mereka gunakan. Dan indikator keenam yakni manfaat bersih (*net benefits*). Manfaat bersih merujuk pada hasil yang diperoleh dari pengaplikasian sistem informasi yang memberikan kontribusi yang signifikan bagi individu, kelompok, serta organisasi. Ini adalah ukuran yang sangat penting karena mencerminkan dampak positif yang dirasakan oleh individu atau entitas organisasi dari penggunaan sistem informasi tersebut.

Desa Kludan adalah satu dari beberapa desa yang berada di wilayah Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo yang mempunyai 4 RW dan 18 RT. Desa Kludan menjadi salah satu desa yang cukup maju di Kecamatan Tanggulangin karena memiliki ciri khas tersendiri yaitu pusat oleh – oleh pengrajin kulit seperti tas kulit, jaket kulit, dompet dan koper. Desa Kludan menjadi satu dari pelaksana SIPRAJA dalam lingkup pemerintah desa dan telah menggunakan SIPRAJA pertama kali pada tahun 2020. Desa yang berada di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo ini setiap tahunnya telah menghasilkan lebih dari 100 layanan surat baik melalui aplikasi ataupun web SIPRAJA dan sampai saat ini telah menyumbang sebanyak 1.048 *users* atau pengguna dari total 326.248 pengguna SIPRAJA diseluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 1. Rekapitulasi Surat Menyurat Kependudukan Desa Kludan Tahun 2020-2023

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

(Sumber : Pemerintah Desa Kludan)

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.

Tabel 2. Data Surat Per Layanan 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
Total	117	856	374	151

(Sumber : Pemerintah Desa Kludan)

Berdasarkan data diatas 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. Pada tahun 2020 SK keterangan umum hanya terdapat 5 pengajuan dan ditahun selanjutnya meningkat menjadi 7 pengajuan. Kemudian pada tahun 2020 SK tidak mampu terdapat 16 pengajuan dan 73 pengajuan pada tahun 2021. Dilanjutkan dengan Surat permohonan KK ditahun 2020 hanya terdapat 28 pengajuan dan pada tahun 2021 meningkat menjadi 196 pengajuan. Data menunjukkan jika rata-rata pengajuan surat per layanan pada tahun 2020 – tahun 2021 mengalami kenaikan.

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. Pada tahun 2021 terdapat 196 pengajuan surat permohonan KK namun ditahun 2022 turun menjadi 111 pengajuan dan bahkan pada tahun 2023 hanya terdapat 30 pengajuan surat permohonan KK. Dilanjutkan dengan surat permohonan pindah ditahun 2021 terdapat 69 pengajuan, tahun 2022 terdapat 43 pengajuan dan tahun 2023 sampai bulan agustus hanya terdapat 1 pengajuan. Data surat per layanan menunjukkan jika rata-rata pengajuan surat pada tahun 2022 sampai tahun 2023 mengalami penurunan yang cukup jauh.

Hal ini tentunya akan berpengaruh pada keefektifan SIPRAJA di Desa Kludan. Penulis melakukan observasi langsung dengan mendatangi kantor Kepala Desa Kludan, dan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Alfin bagian Kasi Pelayanan selaku 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. Pada awal diresmikannya layanan online SIPRAJA, sistem yang dimiliki SIPRAJA mudah untuk dipahami dan dipergunakan oleh warga. Namun SIPRAJA beberapa kali melakukan pembaharuan sistem yang mana menyebabkan fitur-fitur aplikasi menjadi lebih rumit dan lampiran persyaratan surat yang diminta semakin banyak.

Seperti pada kasus layanan online surat kematian yang ada pada (tipe A) dimana sebelumnya perintah pengisian data hanya ditujukan pada biodata jenazah dan biodata pelapor. Namun kini SIPRAJA menambahkan perintah pengisian data orang tua dari jenazah baik ayah maupun ibu dan juga perintah menambahkan data saksi 1 dan saksi 2 dari peristiwa kematian. Hal ini sering menjadi masalah karena pihak pelapor tidak memiliki biodata orang tua jenazah yang berupa NIK (Nomor Induk Kependudukan) karena mayoritas penduduk kelahiran 1940 kebawah jarang memiliki NIK ataupun E-KTP.

Kemudian kasus layanan online pengantar KK (kelahiran/tambah data) pada (tipe B). Sebelumnya persyaratan lampiran yang diminta SIPRAJA dalam layanan pengantar KK (kelahiran/tambah data) yaitu terdiri dari (1) Foto asli KK & KTP pemohon surat, (2) Foto Bukti Surat Nikah, (3) Fotocopy Surat Kelahiran Desa, dan (4) Fotocopy Surat Kelahiran Bidan/Dokter/Rumah Sakit. Namun sekarang terdapat tambahan persyaratan lampiran yang harus dilengkapi yaitu Formulir F-1. 01. Formulir F-1. 01 adalah formulir biodata keluarga, formulir ini digunakan untuk penambahan Biodata Penduduk yang belum memiliki NIK. Namun dalam formulir ini sebagai kelengkapan penambahan biodata, warga perlu melampirkan tanda tangan dan stempel ketua RT, ketua RW dan Kepala Desa secara manual sehingga wargapun tetap harus mengurus dokumen secara offline atau tatap muka. Hal ini tentu menghilangkan fungsi dari pelayanan online yang dimiliki SIPRAJA itu sendiri dan akan membuat proses pengajuan layanan menjadi lebih lama dan rumit. SIPRAJA adalah layanan berbasis online yang merupakan hasil dari gagasan inovatif yang baru, memberikan manfaat yang cepat, mudah, serta tingkat transparansi yang tinggi, memungkinkan warga untuk mengawasi proses pelayanan dengan lebih baik [6].

Selain dari fitur-fitur aplikasi menjadi lebih rumit dan lampiran persyaratan surat yang diminta semakin banyak. Aparatur Pemerintah Desa Kludan Kabupaten Sidoarjo sampai saat ini juga belum melakukan sosialisasi langsung terhadap warga Desa Kludan. Kurangnya informasi dari Pemerintah Desa Kludan menyebabkan warga sering merasakan kesulitan dalam menggunakan SIPRAJA dan bahkan ada yang belum mengetahui adanya layanan online melalui SIPRAJA. Penelitian terdahulu diambil dari berbagai penelitian yang berhubungan dengan Efektivitas Program SIPRAJA.

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti lainnya untuk digunakan sebagai acuan dalam mengkaji penelitian saat ini diantaranya tentang efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Yang pertama, Penelitian ini dilaksanakan oleh Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta 2021, dengan judul “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana program SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. 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 [7]. Persamaan kedua penelitian ini, penelitian terdahulu maupun penelitian ini yaitu sama-sama mengukur keefektifan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Sedangkan perbedaan pada kedua

penelitian ini yaitu penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Selanjutnya, penelitian kedua yang dilaksanakan oleh Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif 2020 yang berjudul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik”. Tujuan penelitian adalah untuk mengeksplorasi pelaksanaan SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom dan dampak faktor-faktor terhadap implementasi inovasi aplikasi Sipraja. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif dan menerapkan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan. Dan 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 [8]. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yaitu sama-sama mengukur penggunaan SIPRAJA di lingkungan Kelurahan atau Desa. Sedangkan perbedaan pada penelitian terdahulu menggunakan konsep implementasi dan menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan konsep efektivitas dan menggunakan metode kuantitatif.

Ketiga, Penelitian ini dilakukan oleh Felicia Oribel dan Sri Wibawani 2023, dengan judul “Efektivitas SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur efektivitas SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. 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 [5]. Persamaan kedua penelitian baik penelitian terdahulu maupun penelitian ini sama-sama menerapkan metode deskriptif kuantitatif. Sedangkan perbedaan pada penelitian terdahulu menggunakan teori karakteristik inovasi menurut Rogers, sedangkan penelitian ini menggunakan teori efektivitas sistem informasi menurut Delone dan Mclean.

Berdasarkan kondisi atau permasalahan – permasalahan yang telah dipaparkan diatas dan didukung dengan adanya penelitian terdahulu sehingga peneliti tertarik untuk menjalankan atau melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo”. Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara kongkrit terkait sejauh mana efektivitas program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Kludan, dengan berupaya mencari informasi sebanyak-banyaknya yang diperoleh dari responden terhadap keberhasilan penerapan program SIPRAJA di Desa Kludan.

II. METODE

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif ialah jenis penelitian dengan menghadirkan temuan baru melalui penggunaan prosedur statistik atau metode kuantitatif lainnya [9]. Sebaliknya, penelitian deskriptif merupakan upaya untuk memberikan deskripsi terhadap gejala, peristiwa, atau kejadian yang terjadi dalam situasi saat ini. Lokasi penelitian ini terletak di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan ialah kuesioner, wawancara, dan observasi. Sampel yang diambil sebanyak 92 orang responden, yang dipilih dengan menggunakan rumus slovin berikut ini.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{1.048}{1 + (1.048)(0.1)^2} = 92 \text{ Responden}$$

Keterangan : n = Jumlah responden

N = Jumlah populasi (Pengguna SIPRAJA di Desa Kludan)

e = Batas toleransi (*decimal*) → 10%

Penulis menggunakan teknik analisis data yakni analisis statistik dan deskriptif yang diperoleh dari data yang diolah. Dalam rangka memastikan keabsahan data dalam penelitian ini, dilakukan dua tahap uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilaksanakan dengan membandingkan nilai r yang dihitung dengan nilai r tabel, dengan tingkat signifikansi sebesar 10%. Hasil penelitian dianggap valid jika data yang telah dikumpulkan mencerminkan dengan baik data sebenarnya, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2016). Sementara itu, uji reliabilitas menggunakan alat ukur konsistensi antar butir data dengan metode Cronbach's coefficient alpha. Fokus pada penelitian ini yaitu Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Kludan dengan menggunakan teori DeLone & McLean (2003) yang terdapat 6 indikator yang mempengaruhi keefektifan sistem informasi antara

lain yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan penggunaan, dan manfaat bersih.

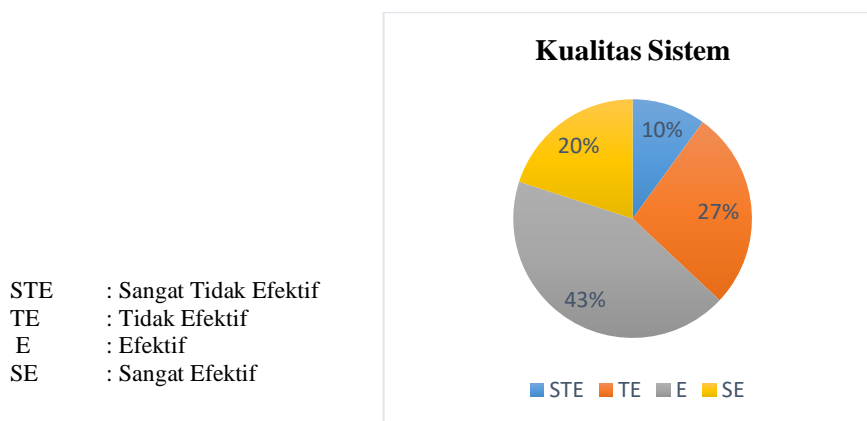
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini terbagi menjadi 6 kategori indikator sistem informasi berdasarkan teori DeLone & McLean (2003). Tujuan utamanya adalah untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) berkontribusi pada kualitas layanan publik di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. DeLone dan McLean (1992) mengemukakan bahwa kualitas sistem memiliki dampak pada efektivitas sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, kualitas sistem harus selalu menjadi faktor yang diperhitungkan dalam mengukur keberhasilan sistem informasi, meskipun perubahan yang dirasakan dalam variabilitas cenderung memiliki dampak yang lebih kecil terhadap hasil yang diinginkan. Dalam konteks ini, SIPRAJA sebagai sistem informasi diharapkan memberikan efektivitas dalam meningkatkan kualitas layanan publik atau *public service* di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Evaluasi efektivitas ini didasarkan pada enam indikator sistem informasi menurut teori DeLone & McLean (2003). Keenam indikator ini akan menjadi ukuran sejauh mana SIPRAJA berkontribusi pada efektivitas di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Indikator tersebut meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan penggunaan (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).

A. Kualitas Sistem

Kualitas sistem yang baik akan berdampak positif pada frekuensi pengaplikasian sistem kemudian menghasilkan nilai yang tinggi dengan meningkatkan prestasi individu dan organisasi [10]. Kualitas sistem yang dimiliki SIPRAJA di Desa Kludan dapat dilihat sejauh mana perangkat keras maupun perangkat lunak SIPRAJA mampu berperforma dengan baik. Kualitas sistem SIPRAJA juga dapat diukur berdasarkan sejauh mana kemampuan sistem informasi yang dimiliki, termasuk ketentuan dan aturan yang dilakukan, dalam memberikan data atau informasi yang diperlukan oleh warga. Sehingga, semakin bagus performa yang dimiliki SIPRAJA baik dari segi perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang diberikan kepada warga Desa Kludan maka semakin efektif penerapan SIPRAJA di Desa Kludan Kabupaten Sidoarjo. Dibawah ini ialah diagram yang menunjukkan output kuesioner responden dalam indikator kualitas sistem.

Diagram: I Output Kuesioner pada Indikator Kualitas Sistem



(Sumber : Olahan Data Penulis)

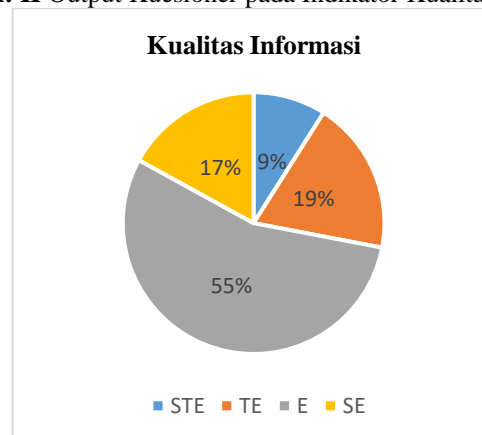
Diagram I menunjukkan responden yang memberikan respon terbanyak dalam kategori efektif yakni diperoleh persentase sebesar 43% dengan frekuensi 40 responden, kemudian pada kategori sangat efektif memperoleh persentase sebesar 20% dengan frekuensi 18 responden, selanjutnya pada kategori tidak efektif 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%. Hal tersebut dikarenakan pelayanan online yang dihasilkan oleh SIPRAJA memberikan kemudahan bagi warga Desa Kludan untuk mengakses aplikasi ataupun web. 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. Hal tersebut dikarenakan fitur aplikasi yang dimiliki SIPRAJA saat ini menjadi rumit atau susah untuk dipelajari pengguna setelah SIPRAJA melakukan pembaruan sistem beberapa kali. Selain itu sistem yang dimiliki SIPRAJA khususnya pada aplikasi terkadang juga sering mengalami error dan kecepatan sistem yang ditampilkan juga terkadang lambat

B. Kualitas Informasi

Kualitas informasi ialah seberapa efektif informasi yang diperoleh dari sistem dalam menyelesaikan tugas yang diberikan [10]. Efektivitas suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat diukur dari tingkat kelengkapan informasi yang tersedia. Selanjutnya, kualitas informasi dianggap baik jika sesuai dengan kebutuhan pengguna, atau dengan kata lain, informasi tersebut bermanfaat bagi warga. Dan tolak ukur lainnya yang digunakan untuk mengetahui kualitas informasi yaitu akurasi. Akurasi informasi sangat penting karena memiliki peran kunci dalam mendukung pengambilan keputusan pengguna. Kualitas informasi ini lebih bersifat subjektif karena diukur berdasarkan persepsi pengguna yaitu warga. Sehingga apabila persepsi warga Desa Kludan terhadap kualitas informasi SIPRAJA baik maka kualitas informasi SIPRAJA dapat dikatakan efektif dan sebaliknya apabila persepsi warga Desa Kludan terhadap kualitas informasi SIPRAJA kurang baik maka kualitas informasi SIPRAJA di Desa Kludan dapat dikatakan tidak efektif. Dibawah ini ialah diagram yang menunjukkan output kuesioner responden dalam indikator kualitas informasi.

Diagram: II Output Kuesioner pada Indikator Kualitas Informasi



(Sumber : Olahan Data Penulis)

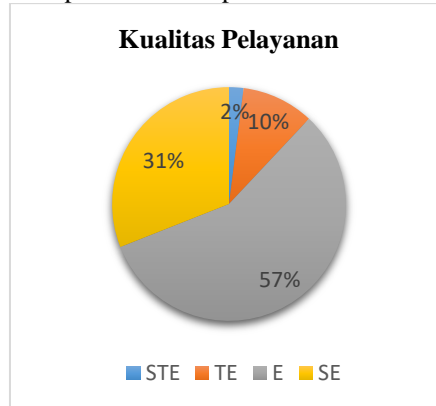
Diagram II menunjukkan bahwa pada indikator kualitas informasi, kategori sangat efektif memperoleh persentase sebesar 17% dengan frekuensi 15 responden, kemudian pada kategori efektif memperoleh angka terbesar dalam persentase yaitu sebesar 55% dengan frekuensi 51 responden, selanjutnya pada kategori 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. Karena penjelasan informasi SIPRAJA relevan mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan dan aplikasi SIPRAJA memberikan bentuk output informasi tentang layanan surat-menyurat untuk warga Desa Kludan. 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. Hal ini disebabkan karena belum akuratnya informasi aplikasi SIPRAJA bagi warga Desa Kludan yang dibuktikan dengan masih banyaknya warga Desa Kludan belum mengetahui adanya layanan online SIPRAJA. Hal ini didasarkan oleh salah satu pernyataan yang terdapat pada kuesioner yang disebarkan yaitu sebanyak 53 responden memilih kategori sangat tidak efektif dan tidak efektif dalam pernyataan aplikasi SIPRAJA sudah diketahui oleh seluruh warga Desa Kludan.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) ialah tingkat pelayanan yang diberikan kepada pengguna oleh penyedia atau pengembang sistem informasi. Jenis layanan yang diberikan mencakup jaminan kelancaran pengguna dan tanggapan yang diberikan oleh pengembang ketika terjadi masalah dalam sistem informasi tersebut. Dalam hal ini pengguna

yang dimaksud yakni warga Desa Kludan, penyedia yang adalah SIPRAJA dan pengembang adalah pihak aparat Desa Kludan atau operator SIPRAJA Desa Kludan. Tolak ukur pada indikator ini yaitu semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Kludan kepada warga Desa Kludan maka kualitas pelayanan dapat dikatakan efektif dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal maka kualitas pelayanan SIPRAJA dikatakan tidak efektif. Dibawah ini ialah diagram yang menunjukkan output kuesioner responden dalam indikator kualitas pelayanan.

Diagram: III Output Kuesioner pada Indikator Kualitas Pelayanan

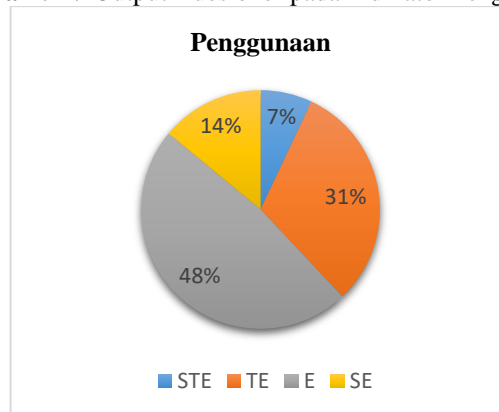


(Sumber : Olahan Data Penulis)

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 sebesar 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. Hal ini terjadi karena layanan yang diberikan kepada warga Desa Kludan sudah efektif seperti aplikasi SIPRAJA memberikan kemampuan teknis untuk membantu efektivitas dan efisiensi atas waktu pelayanan. Selain itu, petugas atau operator SIPRAJA Desa Kludan empati terhadap warga yang kebingungan dalam melakukan prosedur pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA.

D. Penggunaan

Semakin baik kualitas layanan maka semakin meningkat penggunaan [11]. Penggunaan sistem informasi merujuk pada sejauh mana pengguna memanfaatkan manfaat sistem tersebut. Pengukuran penggunaan ini dapat mencakup jumlah penggunaan, frekuensi penggunaan, tujuan penggunaan, dan sejauh mana penggunaan tersebut sesuai dengan kebutuhan yang ada. Sehingga tolak ukur efektivitas penggunaan SIPRAJA di Desa Kludan dapat dilihat dari seberapa sering warga Desa Kludan memilih melakukan pelayanan surat – menyurat melalui SIPRAJA. Semakin besar frekuensi warga dalam menggunakan SIPRAJA maka dapat dikatakan penggunaan SIPRAJA di Desa Kludan Kabupaten Sidoarjo efektif begitupun sebaliknya semakin kecil frekuensi warga Desa Kludan dalam menggunakan SIPRAJA maka dapat dikatakan penggunaan SIPRAJA di Desa Kludan Kabupaten Sidoarjo tidak efektif . Dibawah ini ialah diagram yang menunjukkan output kuesioner responden dalam indikator penggunaan.

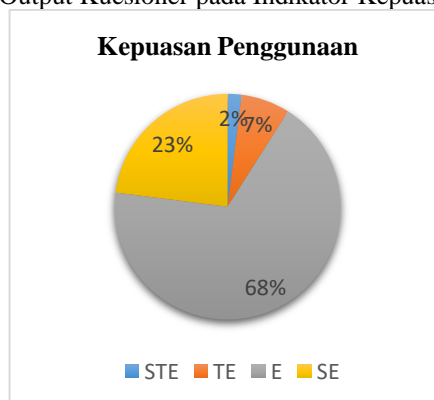
Diagram: IV Output Kuesioner pada Indikator Penggunaan

(Sumber : Olahan Data Penulis)

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 penggunaa 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. Hal ini didasarkan atas pernyataan kepuasan warga melakukan surat – menyurat melalui SIPRAJA dalam indikator penggunaan yang terdapat pada kuesioner yang disebarakan yaitu sebanyak 33 responden memilih kategori sangat tidak efektif dan tidak efektif. Dan dalam pernyataan frekuensi penggunaan lebih memilih menggunakan SIPRAJA sebanyak 36 responden memilih kategori sangat tidak efektif dan tidak efektif. Sehingga dapat disimpulkan 38% warga Desa Kludan masih enggan memilih melakukan pelayanan surat menyurat melalui SIPRAJA yang mana angka persentase tersebut cukup besar.

E. Kepuasan Penggunaan

Kepuasan penggunaan merupakan reaksi atau respon yang diberikan oleh pengguna kepada hasil pemanfaatan sistem informasi. Merupakan hal yang signifikan untuk menilai tingkat kepuasan warga Desa Kludan karena hal ini membantu dalam memahami bagaimana warga Desa Kludan merespon dan menilai sistem informasi yang dimiliki SIPRAJA. 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 semakin kecil penilaian kepuasan penggunaan warga Desa Kludan pada SIPRAJA maka dikatakan tidak efektif . Dibawah ini ialah diagram yang menunjukkan output kuesioner responden dalam indikator kepuasan penggunaan.

Diagram: V Output Kuesioner pada Indikator Kepuasan Penggunaan

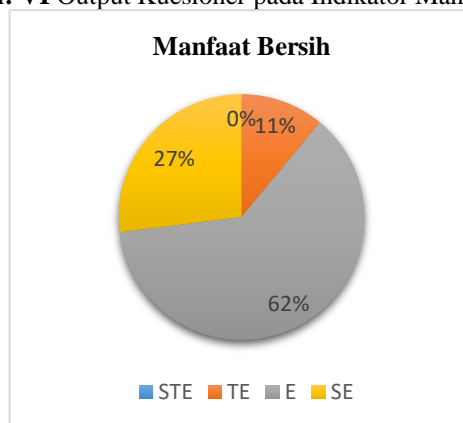
(Sumber : Olahan Data Penulis)

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. Hal ini dikarenakan warga Desa Kludan memiliki ekspektasi yang besar terhadap pelayanan SIPRAJA dalam meningkatkan kualitas layanan yang baik di Desa Kludan Kabupaten Sidoarjo dan nilai survey pengguna kepada kepuasan pelayanan aplikasi SIPRAJA juga cukup besar.

F. Manfaat Bersih

Manfaat bersih merujuk pada efek dari pemanfaatan sistem informasi yang secara signifikan menghadirkan peran kepada individu, kelompok, dan organisasi. Sedangkan menurut [12] manfaat bersih merujuk pada hasil informasi pada tindakan pengguna kemudian dampak informasi terhadap kinerja organisasi yang berperan dalam meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi. Indikator manfaat bersih adalah ukuran yang sangat penting karena mencerminkan dampak positif yang dirasakan oleh warga Desa Kludan dari penggunaan SIPRAJA. Semakin besar dampak positif yang dirasakan warga Desa Kludan maka manfaat bersih SIPRAJA dapat dikatakan efektif, sebaliknya semakin kecil dampak positif yang dirasakan warga Desa Kludan maka manfaat bersih yang ada pada SIPRAJA dikatakan tidak efektif. Di bawah ini ialah diagram yang menunjukkan output kuesioner responden dalam indikator manfaat bersih yang dapat menyimpulkan efektif atau tidaknya SIPRAJA.

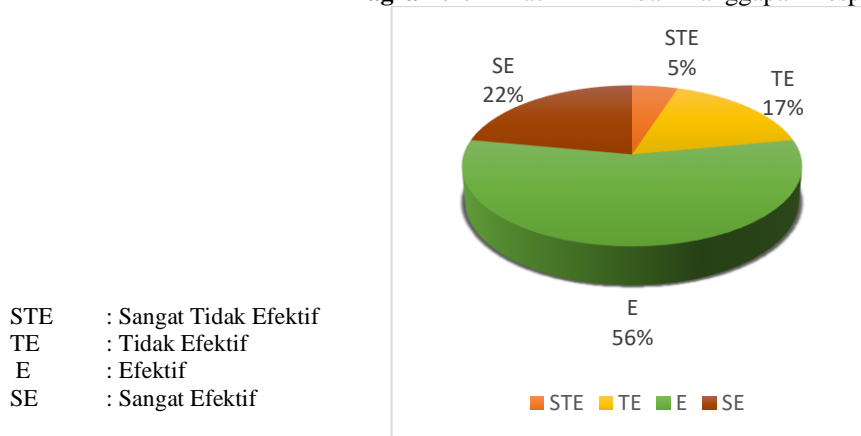
Diagram: VI Output Kuesioner pada Indikator Manfaat Bersih



(Sumber : Olahan Data Penulis)

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. Hal ini terjadi karena pelayanan SIPRAJA dapat meningkatkan efisiensi prosedur standar pelayanan di Desa Kludan, kemudian performa kinerja petugas atau operator Desa Kludan menjadi lebih baik atau prima dengan adanya SIPRAJA dalam perspektif warga. Selain itu SIPRAJA juga memudahkan pengerjaan tugas dan mempersingkat waktu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil dari kuesioner responden yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan mengenai keefektifan penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Kludan melalui data yang tersaji dalam diagram berikut ini.

Diagram: VII Hasil Akhir dari Tanggapan Responden

(Sumber : Olahan Data Penulis)

Berdasarkan data yang ditampilkan pada diagram VII, data mencerminkan bagaimana responden menilai efektivitas penerapan SIPRAJA di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo menunjukkan 22% sangat efektif, yang berarti sebanyak 21 responden mempunyai interval nilai pada rentang 75 hingga 88. Sedangkan untuk hasil tanggapan yang paling besar yaitu 56% yang berarti sekitar 51 responden terdapat dalam kategori efektif dengan rentang interval nilai 57 hingga 74. Dari data yang telah dijabarkan maka dapat ditarik kesimpulan jika penerapan SIPRAJA di Desa Kludan dikatakan efektif. Walau demikian, walaupun hasilnya menunjukkan keefektifan, namun penerapan SIPRAJA di Desa Kludan Kabupaten Sidoarjo harus lebih diperhatikan kembali. Hal ini disebabkan Hasil Akhir dari Tanggapan Responden dalam kategori tidak efektif masih terbilang cukup besar yaitu sebesar 17% yang berarti sekitar 16 responden mempunyai interval nilai pada 39 hingga 56. Dan dilanjutkan pada kategori sangat tidak efektif menunjukkan persentase sebesar 5% atau sekitar 4 responden berada pada interval nilai 22 sampai dengan 38. Hal ini dikarenakan belum adanya sosialisasi langsung oleh Pemerintah Desa Kludan akan adanya sistem informasi pelayanan online SIPRAJA. Sehingga warga Desa Kludan masih banyak yang belum mengetahui keberadaan SIPRAJA. Selain itu warga Desa Kludan yang sudah mengetahui adanya keberadaan SIPRAJA masih sering mengalami kesulitan karena fitur-fitur dan persyaratan surat yang diminta semakin rumit dan banyak, sehingga penggunaan SIPRAJA di Desa Kludan semakin menurun.

Meskipun demikian, Pemerintah Desa Kludan sebagai implementator SIPRAJA atau penyedia sistem informasi untuk warga Desa Kludan handal dalam menjalankan SIPRAJA. Petugas atau operator SIPRAJA Desa Kludan sigap membantu dan memberikan penjelasan secara optimal kepada warga yang kebingungan dalam melakukan prosedur pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA. Selain itu performa kinerja petugas atau operator Desa Kludan baik karena dapat mempersingkat waktu pelayanan. Akan tetapi, dari munculnya permasalahan yang ada pada warga Desa Kludan, tentunya hal ini perlu menjadi perhatian lebih oleh Pemerintah Desa Kludan untuk segera melakukan sosialisasi dan memberikan bimbingan kepada semua warga Desa Kludan.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, didapati temuan bahwasanya penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo dikatakan efektif. Meskipun menunjukkan hasil efektif, namun masih banyak hal yang harus mendapatkan perhatian lebih. Yaitu masih terdapat warga Desa Kludan yang belum mengetahui keberadaan SIPRAJA sebagai sistem pelayanan secara online. Kemudian minimnya minat warga Desa Kludan untuk menggunakan SIPRAJA karena fitur dan persyaratan yang dimiliki semakin rumit dan banyak sehingga terjadi penurunan pengajuan surat di Desa Kludan.

Pemerintah Desa Kludan harus memastikan keakuratan informasi dengan segera melakukan sosialisasi terhadap seluruh warga Desa Kludan tentang adanya layanan online melalui SIPRAJA. Apabila masih ada warga Desa Kludan yang masih kesusahan dalam mengakses fitur-fitur yang dimiliki SIPRAJA, maka Pemerintah Desa Kludan juga harus sigap memberikan bimbingan. Selain tanggung jawab dari Pemerintah Desa Kludan, warga Desa Kludan juga perlu menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan dan memperbaiki efektivitas layanan publik di wilayah Desa Kludan Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, bersama dengan pejabat publiknya yakni Organisasi Sekretariat Kabupaten Sidoarjo yang menaungi SIPRAJA, juga harus melakukan pembaruan dan peningkatan terhadap fitur-fitur SIPRAJA guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur tak henti penulis panjatkan kehadirat Allah SWT serta Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya karena atas izin-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo”. Penyusunan Tugas Akhir dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) dalam Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Ibu Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP, M.Pol.Sc., selaku Dosen Pembimbing sekaligus Ketua Program Studi Administrasi Publik atas bimbingan, dukungan, serta waktu yang telah diberikan selama proses penulisan Karya Tulis Ilmiah ini. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik atas ilmu yang telah diberikan.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada Pemerintah Desa Kludan atas izin, bantuan serta kerja sama yang diberikan. Terakhir, saya ingin menyatakan apresiasi atas usaha dan dedikasi yang telah saya berikan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk menutup, saya berharap karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi semua yang membacanya.

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.
- [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] Peraturan 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).

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.