

## **EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK DI DESA GEMPOLSARI KABUPATEN SIDOARJO**

**Angela Christiana Yosephine<sup>1</sup>, Tukiman<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Correspondent author: [tukiman\\_upnjatim@yahoo.com](mailto:tukiman_upnjatim@yahoo.com)

Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

### **Abstract**

*The Sidoarjo Regency Government presents innovative public service products based on electronic technology in the form of applications, namely the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA). This research aims to measure the effectiveness of SIPRAJA as a public service in Gempolsari Village, Sidoarjo Regency. The quantitative research method used is one variable in a descriptive approach based on the theory of innovation characteristics according to Rogers which requires a sample of 100 respondents. This research has the results that the indicators of relative superiority, compatibility, complexity, testability and observability are very effective. So, the overall conclusion is that the effectiveness of SIPRAJA in Gempolsari Village, Sidoarjo Regency with a final result of a percentage value of 69% is included in the very effective category.*

**Keywords: Effectiveness; e-government; innovation public service; Public service; Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA)**

### **Abstrak**

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan produk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi elektronik berupa aplikasi yakni Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas pada SIPRAJA sebagai pelayanan publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian kuantitatif digunakan yakni satu variabel pada pendekatan deskriptif dengan berdasar pada teori karakteristik inovasi menurut Rogers yang memerlukan sampel sejumlah 100 responden. Penelitian ini memiliki hasil ialah pada indikator keunggulan relatif, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan diuji cobakan dan kemampuan di amati berada pada sangat efektif. Jadi, kesimpulan keseluruhannya bahwasannya efektivitas SIPRAJA di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo dengan hasil akhir nilai persentase 69% yakni termasuk pada pengkategorian sangat efektif.

**Kata Kunci: Efektivitas; E-pemerintahan; Inovasi pelayanan publik; Pelayanan publik; Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)**

Open Access at: <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

## **PENDAHULUAN**

Menurut (Gamaputra et al., 2022) e-government ini dapat dijadikan alternatif guna terciptanya pelayanan yang sama dengan harapan publik bahkan para stakeholder, maka dari itu juga diharapkan pemerintah dapat melakukan komitmen dalam mengoptimalkan sistem pelayanan publik karena peranan pemerintah yakni sebagai fasilitator harus berusaha berdasarkan pengetahuan good governance. E-government sebagai peningkatan kualitas

pelayanan yang efektif juga efisien tersebut dapat memenuhi karakteristik good governance seperti partisipasi masyarakat, keterbukaan dan akuntabilitas ini secara tidak langsung dapat mengurangi jumlah kinerja birokrasi dan sehingga dapat terciptanya tujuan dari good governance itu sendiri. Dalam pelayanan publik yang berbasis online dilakukan dengan harapan pemerintah melakukan peningkatan peran aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam pelayanan publik. Di Indonesia acuan yang digunakan dalam rangka pengembangan e-government, yakni dengan dikeluarkannya INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government, yang berisikan arahan kepada pemerintah diberbagai tingkat seperti tingkat pusat, provinsi, kabupaten juga kota bahkan tingkat desa harus bersih, terbuka dan mampu secara efektif dalam penerapan program e-government ini. Intruksi yang dicanangkan oleh presiden tersebut merupakan tuntutan perubahan oleh penyelenggara publik untuk dapat bertransformasi ke digital guna memberi pilihan kepada masyarakat untuk mengakses layanan secara mudah. Tujuan tersebut guna untuk pengembangan dari penyelenggaraan pemerintahan dengan berbasis pada teknologi elektronik untuk wujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, terbuka dan akuntabel pula.

Menurut (Trisantosa et al., 2022) inovasi dibutuhkan untuk menjawab adanya berbagai permasalahan yang dihadapi pada lingkup masyarakat, pelaku usaha, bahkan pemerintah. Inovasi memunculkan solusi terbaik dan menjadi kunci terwujudnya kesuksesan kesejahteraan bangsa. Oleh karenanya, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan wajib memaksimalkan produk inovasi dalam memberikan layanan kepada publik. Maka dari itu, sebagai adanya dukungan dari pemerintah yang menunjukkan produk inovasi dalam penerapan e-government dibuktikan dengan keluarnya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Adanya peraturan tersebut ditujukan kepada pemerintah daerah agar bergerak dengan memiliki tujuan dan arah untuk tercapainya peningkatan kinerja penyelenggara pemerintahan daerah.

Kabupaten Sidoarjo memiliki usaha memajukan sistem pelayanan dengan mengembangkan dan memanfaatkan adanya teknologi informasi dan komunikasi secara andal, terpercaya dan mudah dijangkau masyarakat sidoarjo yakni menerapkan e-government. pada penerapan e-government yang telah diimplementasikan dari lingkup pusat sampai daerah juga termasuk Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang tata kelola teknologi informasi dan komunikasi menuju smart city di Kabupaten Sidoarjo. Dalam peningkatan mutu layanan publik yang berbasis teknologi elektronik, maka dari itu, Kabupaten Sidoarjo menciptakan produk inovasi berupa aplikasi sebagai jawaban dan solusi dari masalah birokrasi yang tidak efektif, tidak cepat tanggap, terkesan lama atau berbelit-belit.

Berdasarkan Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 terkait pada Pelayanan dan Perijinan Desa dan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, hadirnya produk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi elektronik yakni aplikasi dan juga web yakni Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, dengan memiliki konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) virtual. Aplikasi SIPRAJA ini di resmikan tepat pada tanggal 25 September 2019 yang diolah oleh Bagian Pemerintahan dan Organisasi Sekretariat Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi tersebut diharapkan mampu memudahkan publik atau masyarakat dalam menerima pelayanan dan diharapkan juga mampu mengurangi pelayanan offline atau bertatap muka. Aplikasi SIPRAJA kini diperbaharui menjadi versi 3.0 dengan jumlah layanan yang mencapai 32 layanan dan 4 tipe layanan. Tipe A dengan pelayanan di tingkat desa atau kelurahan. Lalu, tipe B merupakan pelayanan di tingkat desa atau kelurahan dan kecamatan. Lalu, tipe C merupakan pelayanan di tingkat kecamatan dan tipe D merupakan pelayanan di tingkat UPT.

Inovasi SIPRAJA yang meningkatkan kualitas pelayanan publiknya ini secara efektif, efisien, keterbukaan dan akuntabel secara tidak langsung dapat menjawab tuntutan dari good governance di Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Implementasi dalam optimalisasi pada pemerataan penerapan atau pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik ditingkatkan Desa/Kelurahan dan Kecamatan ini diwujudkan secara nyata oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan adanya produk inovasi SIPRAJA (Saputra & Widiyarta, 2021). SIPRAJA mendapat banyak apresiasi dan menjadikannya salah satu inovasi terbaik terutama di Provinsi Jawa Timur.

Namun, ditemukan pada penelitian (Musaddad et al., 2020) dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA terdapat kendala yakni ketika sudah mengunduh dan saat membuka aplikasi terkadang lambat dan hanya menampilkan layar putih di handphone. Ini berarti, dalam implementasi SIPRAJA belum sepenuhnya berjalan maksimal dan kurangnya pemerataan sosialisasi dari pihak desa atau kelurahan yang mengakibatkan banyak warga yang belum mengetahui aplikasi SIPRAJA. Dari permasalahan yang ada pada aplikasi SIPRAJA, sehingga artinya pada inovasinya belum sesuai sepenuhnya dengan tujuan juga pencapaian yang ditentukan. Permasalahan lainnya menurut penelitian (Saputra & Widiyarta, 2021) bahwa masyarakat gelisah karena lamanya untuk memperoleh username juga password saat melakukan pendaftaran aplikasi tersebut, adanya proses yang menyita banyak waktu pada verifikasi dan tidak ada pemberitahuan atau informasi pasti dari pihak aparat atau pihak desa/kecamatan yang pada akhirnya membuat masyarakat mendatangi secara langsung atau secara offline.

Desa Gempolsari adalah salah satu dari implementor layanan SIPRAJA dari lingkup pemerintah desa, Kecamatan Tanggulangin. Desa tersebut memiliki jumlah penduduk yakni

kurang lebih 5 ribu penduduk, dan telah memanfaatkan aplikasi SIPRAJA sejak tahun 2020 dengan jumlah pendaftar kurang lebih 1300 pendaftar. Aparatur Desa Gempolsari memiliki kepercayaan atau keinginan yang gigih untuk bertransformasi dengan inovasi digital dikarenakan pada zaman ini teknologi yang semakin cepat dan canggih. Dari adanya komitmen dari aparatur desa tersebut, sehingga Desa Gempolsari mendapat penghargaan dengan ditetapkan sebagai operator pelayanan terbaik SIPRAJA yang berdasarkan pelaksanaan penilaian terhadap indikator kinerja pada bulan April untuk operator SIPRAJA di kabupaten Sidoarjo 2023.

Adanya aplikasi SIPRAJA yang mempermudah masyarakat Desa Gempolsari dalam menerima layanan publik ini sehingga masyarakat kini tidak perlu lagi untuk menunggu waktu lama dan menguras energi untuk bolak – balik karena operator SIPRAJA di Desa Gempolsari akan langsung memproses by sistem dan jika berkas dari pemohon sudah selesai dapat di cetak secara mandiri dirumah. Tetapi, ditemukan adanya kendala yang ada di Desa Gempolsari pada penerapan SIPRAJA ini yakni masih banyak masyarakat yang gaptek atau belum tanggap atau lancar dalam penggunaan aplikasi pada SIPRAJA. Maka dari itu beberapa masyarakat mendatangi langsung ke Kantor Desa Gempolsari. Kendala lainnya, masyarakat sering mengalami gangguan sinyal sehingga kesulitan mengakses aplikasi SIPRAJA dikarenakan Desa Gempolsari belum merealisasikan fasilitas wifi gratis yang dapat dijangkau seluruh masyarakat Desa Gempolsari. Berdasar uraian diatas, maka dari itu perlunya dilakukan analisis sejauh mana efektivitas dari inovasi aplikasi SIPRAJA ini ditinjau dari karakteristik inovasi karena menurut (Sipahutar, 2021) inovasi dalam layanan publik yang memiliki arti sebagai prestasi dalam meraih, peningkatan dan perbaikan efektivitas, juga efisiensi dan akuntabilitas layanan publik yang dihasilkan dari inisiatif pendekatan, metodologi atau alat baru dalam layanan masyarakat terhadap kinerja dari pemerintah. Maka dari itu dalam menganalisis penelitian ini, penulis menggunakan teori karakteristik inovasi Rogers (1983) yang dikutip pada (Sipahutar,2021). Pada teori tersebut terdapat 5 indikator yakni pertama keunggulan relatif yakni dari inovasi tersebut dapat dilihat dari seberapa jauh dari inovasi tersebut untuk mampu dikenal atau adopsi untuk dapat bermanfaat dan berguna bagi penerimanya. Lalu, kedua kompatibilitas ini adalah adanya penyesuaian dari inovasi dengan nilai, juga pada pengalaman terdahulu, dan kebutuhan dari pengguna atau masyarakat. Ketiga, kerumitan ini merupakan adanya tingkat dari kesulitan untuk mengetahui bagaimana memahami dan menggunakan inovasi tersebut bagi pengguna atau masyarakat setempat. Keempat, kemampuan untuk di ujicobakan yakni pada inovasi dapat mampu atau tidak dicobakan oleh masyarakat setempat. Lalu, kelima kemampuan untuk diamati memiliki maksud yakni inovasi tersebut apakah dapat mampu masyarakat mengamati suatu hasil dari inovasi.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif satu variabel yakni efektivitas SIPRAJA. Metode kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya (Yuliarmi & Marhaeni, 2019). Dalam penelitian ini, mayoritas analisisnya ialah pengguna SIPRAJA pada tipe A dan B. Sampel yang diperlukan yakni sejumlah 100 responden lewat perhitungan juga telah disesuaikan pada slovin rumus pada berikut.

$$n = N / (1 + N (e)^2)$$

Keterangan:

n = Jumlah sasaran sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e = Batas toleransi

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik accidental kepada responden. Teknik pengambilan sampel tersebut dilakukan ke para responden pada saat itu datang ke kantor kepala desa Gempolsari dan responden yang bertempat tinggal di wilayah Desa Gempolsari dengan memenuhi kriteria sebagai pengguna aplikasi SIPRAJA dan bersedia menjadi responden.

Uji validitas adalah pengujian terhadap instrumen penelitian guna mengetahui tingkat kebenaran atau akurasi juga seberapa tepat suatu instrumen pertanyaan dalam mengukur variabel yang akan diteliti. Menurut (Sugiyono, 2016), jika nilai koefisien korelasi (r hitung) yang dimiliki lebih besar daripada yang dimiliki r tabel. Maka, memiliki arti kesesuaian dengan menurut (Sugiyono, 2016) yang memiliki pernyataan bahwasannya makin besar angka validitas instrumen, maka instrumen tersebut layak untuk dapat digunakan. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang telah diperoleh ialah valid. Menurut (Yuliarmi & Marhaeni, 2019), reliabilitas ialah indeks yang menyatakan seberapa jauhnya suatu alat ukur tersebut dapat diyakini dan diandalkan. Pada pengujian reliabilitas dengan yakni cronbachs coefficient alpha dengan alat pengukuran pendekatan reliabilitas pada konsistensi internalnya dimana hal tersebut dengan melihat kosistensi dari antara bagian item

## HASIL DAN PEMBAHASAN

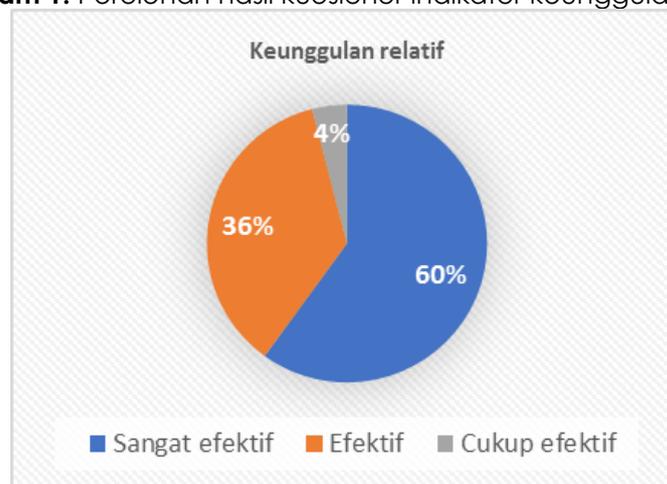
Untuk mengetahui sejauhmana keefektifan dari aplikasi SIPRAJA sebagai pelayanan publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo dengan menurut Rogers dalam (Sipahutar, 2021) dalam teori karakteristik inovasi, bahwa dijelaskan inovasi dalam layanan publik yang memiliki arti sebagai prestasi dalam meraih, peningkatan dan perbaikan efektivitas, juga efisiensi dan akuntabilitas layanan publik yang dihasilkan dari inisiatif pendekatan, metodologi atau alat baru dalam layanan masyarakat terhadap kinerja dari pemerintah.

Maka, SIPRAJA yang merupakan inovasi di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo di harap dapat memberi efektivitas sebagai pelayanan publik berbasis online atau digital dengan berdasarkan menurut Rogers (1983) pada buku (Sipahutar, 2021) bahwasannya ditinjau dari lima indikator karakteristik inovasi, indikator tersebut menjadi alat patokan seberapa jauh aplikasi SIPRAJA di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo dapat efektif, yakni indikator pertama keunggulan relatif, lalu indikator yang kedua kompatibilitas, lalu indikator ketiga kerumitan, keempat ialah kemampuan diujicobakan dan yang terakhir ialah kelima adalah kemampuan diamati. Maka dari itu dilakukannya pengujian untuk mengujikan data pada hasil jawaban 100 responden sebagai pengguna SIPRAJA, berdasarkan teori yang disajikan penulis kedalam diagram, sebagai berikut.

### Keunggulan Relatif

Keunggulan relatif adalah Keunggulan relatif dari inovasi dapat ditinjau dari seberapa jauhnya inovasi mampu dianggap dapat menguntungkan bagi penerimanya. Menguntungkan bagi penerimanya yang memiliki maksud yakni inovasi tersebut hadir dengan memiliki banyak manfaat dan hasil yang positif yang membuat puas dan untung para penggunanya, seperti mempermudah juga mempercepat urusan publik atau masyarakat sebagai pengguna dari inovasi tersebut. Pada tingkat kegunaan adanya inovasi ini yang dilakukan pengukuran dengan berdasarkan dari nilai juga faktor dari ekonomi dan status sosial, lalu nilai atau faktor yang dirasakan pengguna yakni masyarakat dapat dengan senang atau perasaan puas karena hal tersebut menjadi kunci utama dari pelayanan publik. Jadi, dari hal tersebut memiliki arti bahwasannya inovasi akan makin berguna bagi masyarakat maka inovasi atau aplikasi SIPRAJA tersebut akan sangat cepat untuk tersebar dan meratanya inovasi. Berikut diagram hasil perolehan jawaban responden pada indikator keunggulan relatif.

**Diagram 1.** Perolehan hasil kuesioner indikator keunggulan relatif



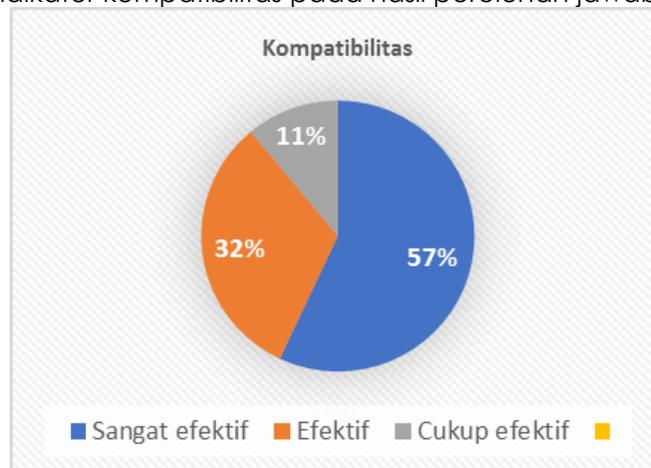
Sumber: data yang telah diolah penulis, 2024

Dilihat dari diagram 1 menunjukkan 60% sangat efektif, 36% efektif dan 4% cukup efektif. Perolehan sangat efektif merupakan hasil tertinggi. Berarti, SIPRAJA mampu dianggap dapat menguntungkan bagi penerimanya karena masyarakat dapat mengakses aplikasi SIPRAJA dimana saja hanya dengan genggamannya handphone, selain itu juga dapat melalui laptop, atau juga komputer. Jadi, membuat masyarakat sekarang tidak perlu repot-repot atau jauh-jauh hanya untuk mendapat layanan pada surat. Namun, ternyata terlihat masih terdapat jawaban cukup efektif, hal tersebut yang menjadi penyebabnya adalah masih ditemukan beberapa dari masyarakat Desa Gempolsari ini masih mengalami kendala seperti tidak mendapat sinyal atau susah sinyal ditempat tinggal mereka tinggal untuk mendapat jaringan yang cukup atau memadai untuk proses akses aplikasi SIPRAJA.

### Kompatibilitas

Kompatibel ini ialah tingkat kesesuaian dari inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan - kebutuhan dari pengguna atau masyarakat. Jadi, kompatibilitas dikatakan jika apabila dari inovasi tersebut dapat sesuai atau memiliki kesesuaian dengan adanya nilai dan kebutuhan - kebutuhan dari pengguna atau masyarakatnya, jadi jika telah sesuai dengan tingkat kesesuaian maka inovasi tersebut akan dengan cepat sesuai juga di masyarakat. Maka begitu juga sebaliknya, jika inovasi ini tidak sesuai dengan tingkat kesesuaian dengan adanya kebutuhan - kebutuhan dari pengguna atau masyarakat, maka pengguna atau masyarakat tersebut juga tidak akan cepat pula dalam menerima adanya inovasi. Berikut diagram hasil perolehan jawaban responden di indikator kompatibilitas.

**Diagram 2.** indikator kompatibilitas pada hasil perolehan jawaban responden



Sumber: perolehan data yang telah diolah penulis, 2024

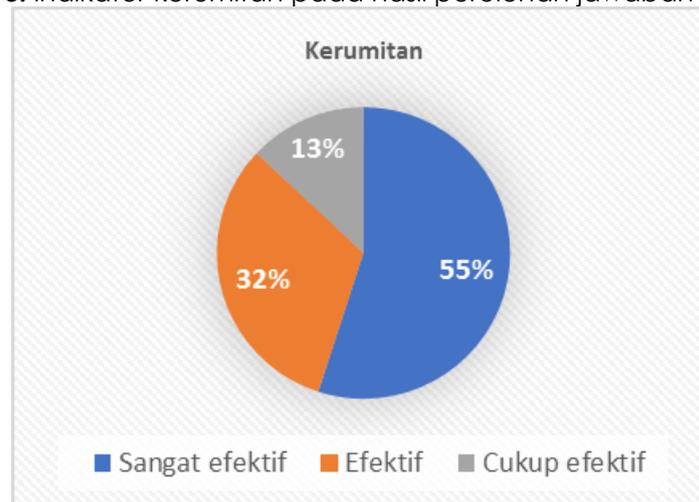
Dilihat dari diagram 2 menunjukkan 57% masuk ke dalam kategori sangat efektif, 32% berada ke kategori efektif dan 11% masuk ke dalam kategori cukup efektif. Perolehan sangat efektif merupakan hasil tertinggi. Dari pengalaman terdahulu Aplikasi SIPRAJA ini berkembang dan menjadi banyak pilihan layanan dan masyarakat semakin mengalami

kemudahan saat akan menyelesaikan kebutuhan mereka, pada saat awal rilis ini aplikasi SIPRAJA memiliki versi 1.0 dan seiring berjalannya waktu pada tahun 2024 ini mencapai versi terbaru atau update hingga pada versi 3.0. dan dengan total jenis layanan yang dihitung berdasarkan pada aplikasi SIPRAJA adalah berjumlah 32 layanan yang dapat masyarakat akses. Namun masih terdapat beberapa masyarakat yang merasa cukup efektif, dikarenakan terkendala pada kesesuaian pemahaman atau pada kebutuhan.

### **Kerumitan**

Kompleksitas ini merupakan adanya tingkat dari kesukaran untuk mengetahui bagaimana memahami dan menggunakan inovasi tersebut bagi pengguna atau masyarakat. Jadi, apabila dari hadirnya inovasi tersebut dapat dengan mudah dimengerti atau dipahami dan mudah digunakan oleh pengguna atau juga masyarakat, maka inovasi tersebut akan dengan cepat tersebar dan merata. Maka begitupun untuk sebaliknya, jika inovasi ini sangat sukar dipahami dan dimengerti atau juga sukar untuk dapat digunakan oleh pengguna atau masyarakat, maka pada inovasinya akan sangat lama atau menghambat ke dalam proses tersebarkannya atau meratanya. Jadi, tingkat kesukaran ini juga dapat mempengaruhi untuk inovasi dapat diterima oleh pengguna yakni masyarakat setempat. Berikut diagram hasil perolehan jawaban responden pada indikator kerumitan.

**Diagram 3.** indikator kerumitan pada hasil perolehan jawaban responden



Sumber: perolehan data yang telah diolah penulis, 2024

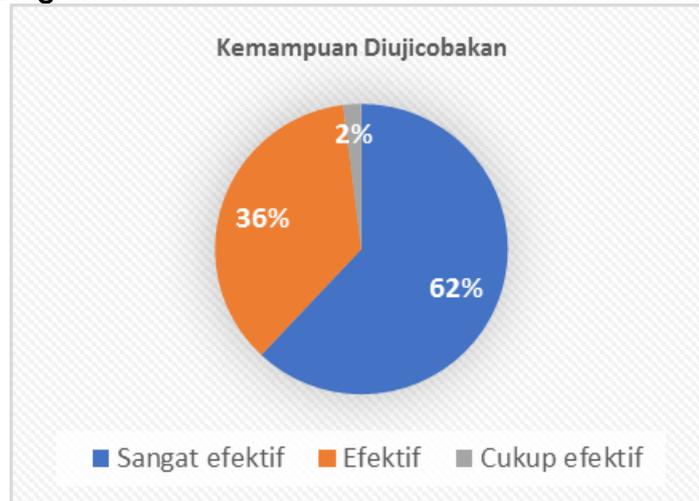
Dilihat dari diagram 3 menunjukkan 55% sangat efektif, 32% efektif dan 13% cukup efektif. Perolehan sangat efektif merupakan hasil tertinggi. Masih terdapat beberapa jawaban cukup efektif karena masyarakat yang berada pada usia lanjut usia, karena di usia mereka tersebut rawan juga dengan mudahnya mereka lupa atau sulit akan mengingat saat telah diajarkan maka hal tersebut yang menjadi penyebab kurang pemahannya dalam menerima pemahaman prosedur penggunaan aplikasi SIPRAJA walaupun beberapa kali

dan rutin mereka menghadiri kegiatan sosialisasi. Maka dari itu, solusi yang dapat diberikan yakni dengan memberi pendampingan untuk masyarakat yang sudah lanjut usia sehingga dapat mengurus surat keterangan.

### **Kemampuan diujicobakan**

Kemampuan untuk diujicobakan ini yakni dari inovasi tersebut apakah masyarakat atau penerima dapat mencoba atau tidaknya. Sehingga, jika dari inovasi tersebut memiliki tujuan ingin cepat dikenal atau diterima oleh pengguna atau masyarakat, jadi, inovasi tersebut harus dapat memiliki kemampuan dan memiliki hasil secara nyata untuk keunggulannya. Sehingga, pihak penyelenggara inovasi ini harus dapat melakukan uji coba kepada publik atau masyarakatnya secara langsung dan mengarahkan mereka hingga mereka benar-benar mampu mengakses inovasi dengan mudah sekaligus perlu untuk melaksanakan pelatihan dan sosialisasi merata kepada seluruh dari masyarakat dengan memiliki tujuan yakni pemaksimalan inovasi agar sesuai dengan tujuan inovasi tersebut hadir. Berikut diagram hasil perolehan jawaban responden pada indikator kemampuan diujicobakan.

**Diagram 4.** Perolehan hasil kuesioner indikator kerumitan



Sumber: perolehan data yang telah diolah penulis, 2024

Dilihat dari diagram 4 menunjukkan 62% berada masuk ke kategori sangat efektif, 36% pada kategori efektif dan 2% ke kategori cukup efektif. Perolehan berdasarkan persentase menunjukkan bahwasannya sangat efektif merupakan hasil tertinggi. Berarti, aplikasi SIPRAJA sesuai dan berhasil karena mampu dan cepat diadopsi inovasinya keseluruhan masyarakat setempat. Karena, mayoritas masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan diarahkan oleh staff kantor desa untuk menggunakan SIPRAJA, namun terdapat pula masyarakat yang menggunakan SIPRAJA karena diarahkan oleh orang lain dan merekomendasikan orang lain.

## Kemampuan diamati

Kemampuan untuk diamati memiliki maksud yakni inovasi tersebut apakah memiliki kemampuan bahwa masyarakat dapat akses SIPRAJA mengalami kemudahan saat mengamati inovasi tersebut. Sehingga, apabila pada inovasi SIPRAJA memiliki hasil yang dapat kemudahann diamati dari pengguna atau masyarakatnya, maka inovasi tersebut semakin secara cepat merata karena diterima langsung oleh masyarakat setempat sebagai pengguna atau diadopsi oleh pengguna atau masyarakat, dan begitupun juga sebaliknya jika pada inovasi ini masih sukar atau sulit untuk diamati hasilnya, maka akan lamban untuk dapat diterima oleh pengguna atau masyarakat setempat. Berikut diagram hasil perolehan jawaban responden pada indikator kemampuan di amati.

**Diagram 5.** Perolehan hasil kuesioner indikator kerumitan

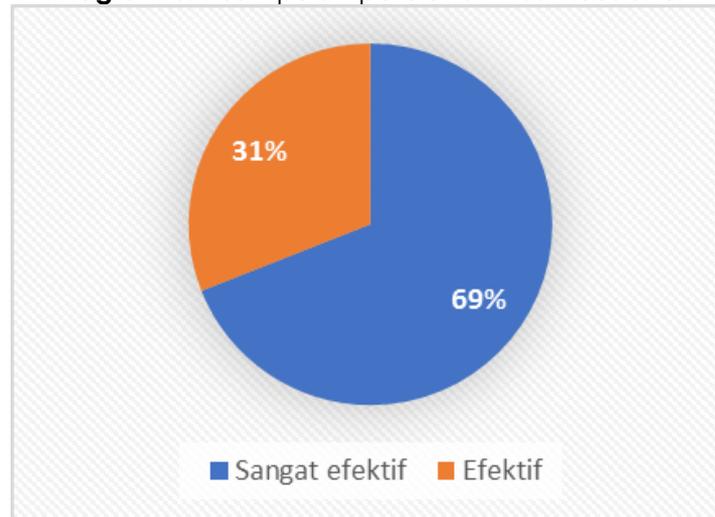


Sumber: perolehan data yang telah diolah penulis, 2024

Dilihat dari diagram gambar atas menunjukkan 77% masuk dalam pengkategorian sangat efektif, 22% ke dalam kategori efektif dan 1% pada kategori cukup efektif. Perolehan sangat efektif merupakan hasil tertinggi. Berarti, masyarakat pengguna SIPRAJA dapat dengan mudah mengamati tampilan, kemudahan memantau selama 24 jam, dan kemudahan mengamati fitur. Walaupun, masyarakat menilai SIPRAJA terdapat fitur yang berguna dan berfungsi yang baik namun itu tidak menutup kemungkinan bahwa terdapat adanya kendala pada fitur inovasinya.

Berdasarkan data yakni kuesioner terkait dari lima indikator diatas, terdapat kesimpulan dari keseluruhan indikator adalah efektif atau tidak efektif dari inovasi aplikasi SIPRAJA pada Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo. Berikut perolehan persentase hasil dalam bentuk diagram yang telah diolah penulis.

**Diagram 6.** Kesimpulan perolehan hasil kuesioner



Sumber: perolehan data yang telah diolah penulis, 2024

Dari diagram 6. menunjukkan bahwa hasil keseluruhan tanggapan responden memiliki nilai persentase 69% yang menunjukkan dalam kategori sangat efektif dan 31% menunjukkan pada pengkategorian efektif. Jadi, artinya SIPRAJA sebagai pelayanan publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo memiliki hasil dengan jawaban yang jelas yakni sangat efektif. Artinya, 69% atau 69 dari responden tersebut setuju dengan tujuan dari SIPRAJA telah tercapai, adapun tujuannya yakni meningkatkan kepuasan masyarakat terkait pelayanan, dan mempercepat layanan pemerintah dalam digital. Walaupun tidak 100% sangat efektif hal tersebut dikarenakan, masyarakat masih terkendala dalam mengakses SIPRAJA seperti kurang paham atau lancar terhadap aplikasi dan sinyal yang tidak memadai saat akses aplikasi tersebut.

Dalam pelaksanaan aplikasi SIPRAJA yang merupakan inovasi ini, dalam keberlangsungannya agar meminimalisir adanya kendala atau kesalahan yang dapat dilakukan yakni dengan adanya pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut yang dilakukan pembina dan juga penanggung jawabnya seperti operator dan verifikatornya. Karena hal tersebut sesuai dengan sebagaimana mestinya ruang lingkup inovasi pelayanan publik yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 terkait Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Hal tersebut berguna untuk menjaminnya kelancaran atau kesuksesan penyelenggaraan pelayanan publik. Karena dengan terjaminnya kelancaran tersebut merupakan tujuan utama atau prioritas aparat pemerintah sebagai peran penting dalam penyelenggara publik adalah berorientasi tinggi dan sepenuhnya pada kepuasan masyarakat.

Dalam penggunaan SIPRAJA, yang mengambil peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipercaya masyarakat yakni aparat desa harus mampu

mendampingi dan membantu masyarakat jika menemukan kendala atau kesulitan saat pengguna mengakses. Diharapkan aparat Pemerintah Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo, terutama yang bertugas sebagai operator dan juga verifikator harus handal dalam mengatasi segala keluhan masyarakat dan dalam pengoperasiannya. Selain dari aparat Pemerintah Desa Gempolsari, masyarakat juga harus ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik berbasis online terutama SIPRAJA, karena dengan ikut kegiatan sosialisasi juga penyuluhan atau pelatihan terkait SIPRAJA masyarakat akan semakin paham dan dapat menggunakan dengan lancar aplikasi tersebut. Dengan begitu, masyarakat tidak perlu susah payah jauh-jauh atau bolak-balik dan menghemat biaya, waktu juga tenaga dalam menerima pelayanan publik. Sehingga terciptalah maksud dan tujuan dari adanya e-government tersebut yakni terwujudnya kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Selanjutnya yang menjadi pendukung berjalannya dengan baik SIPRAJA ini ialah adanya sarana dan prasarana yang memadai pada kantor desa, dengan begitu dari pihak aparat desa dapat menindaklanjuti kebutuhan masyarakat dari aplikasi SIPRAJA, dan juga dapat mengoptimalkan keberlangsungan SIPRAJA dengan efektif dan efisien. Jadi dapat ditarik kesimpulannya bahwasanya berdasarkan data yang diperoleh dan perhitungan penulis, SIPRAJA dalam pelayanan publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo sangat efektif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan dan pembahasan terhadap lima indikator inovasi aplikasi SIPRAJA sebagai pelayanan publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo, disimpulkan bahwa aplikasi tersebut sangat efektif dengan persentase 69%. Namun, masih ditemukan beberapa kendala terutama pada indikator kerumitan. Oleh karena itu, disarankan agar Desa Gempolsari terus memperbaiki dan meningkatkan aksesibilitas serta menyelenggarakan sosialisasi secara rutin untuk memastikan penggunaan SIPRAJA yang lebih luas dan efektif, menuju visi Smart City Kabupaten Sidoarjo.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(4).
- Elisandra, D., & Indartuti, E. (2023). Efektivitas Kelurahan Dalam Membantu Program SIPRAJA Di Kelurahan Pucanganom Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(01), 1–9.
- Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. K. (2019). Digital Inovasi Sektor Publik: Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Desa Digital. *Jurnal El-Riyasah*, 10, 127–145.
- Febrianto, W., & Wibawani, S. (2022). The Effect of Service Quality on Community Satisfaction of Public Service Mall Users in Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 1–10.

- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, & Kusyeni, R. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA ( Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo ) di Kantor Kelurahan Celep. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 81–96.
- Ghozali, I. (2016). Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. In *Yoga Pratama*.
- Musaddad, A. A., Ahzani, F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
- Nurwindarti, M. (2016). *Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu ( SIPPADU ) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu ( BPPT ) Kabupaten Sidoarjo*. 4.
- Oribel, F., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas SIPRAJA Di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(2), 275–285.
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021. *Journal of Social Science and Humanities Studies*, 1(1), 46–51.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik. In *Deepublish*.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun purwakarta E-government-based public service innovation in purwakarta sampurasun application*. 18(4), 590–598.
- Sinaga, D. (2014). Statistik Dasar. In *Uki press*.
- Sipahutar, H. (2021). Efektivitas Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik. In *Indocamp*.
- Sopiandi, L., Susanti, D., & Wahyuno. (2022). Pengukuran Pemingkatan Tata Kelola E-Government Analisis Dengan Metode PEGI Di Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka. *INFOTECH Journal*, 8(01), 1–4.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta*.
- Taufiqurokhman, & Satsipi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. In *Umj press*.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital. In *Deepublish*.
- Yuliarmi, N. N., & Marhaeni, A. A. I. N. (2019). Metode Riset jilid 2. In *CV. Sastra Utama*.
- Yuningsih, Y., & Rejeki, P. W. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Digital: Studi Kasus Pelayanan Perpustakaan Digital Puslatbang PKASN LAN. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25(1), 43–67.