

EFEKTIFITAS PROGRAM SIPRAJA (SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SEDATI

Ilmi Fahri Danurrohman

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
ilmifahri90@gmail.com;

Adi Susiantoro

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
adi_susiantoro@untag-sby.ac.id;

Endang Indartuti

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endang@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan perkembangan teknologi, media sosial digunakan untuk menyampaikan keluhan masyarakat secara langsung. Penelitian dengan judul Efektifitas Program Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan instrument analisis berupa teori efektivitas pelayanan. Hasil studi menunjukkan bahwa Di Kecamatan Sedati Implementasinya masih memiliki rintangan ketika menggunakan media sosial untuk menangani keluhan masyarakat. Lambatnya respon pertanyaan, ketidakjelasan penyelesaian pertanyaan, dan tata bahasa respon pertanyaan yang kurang baik masih sering terjadi pada layanan pengaduan masyarakat melalui media sosial. Pada umumnya masyarakat mendambakan pelayanan pengendalian kependudukan seperti kemudahan pengurusan dokumen kependudukan yang cepat, pelayanan yang layak tanpa komplain atau sindiran, dengan kata lain gaya bicara yang menuntut sesuatu dengan alasan apapun. Pelayanan atau Manfaat, Perlakuan Sama, Manfaat Sama dan Pelayanan Jujur dan Langsung.

Kata kunci: *Efektifitas Pelayanan, Aplikasi Pelayanan*

ABSTRACT

Public service is an activity or series of activities in order to fulfill the service needs of all citizens and residents for goods, services and/or public services provided by public service providers in accordance with statutory regulations. With technological developments, social media is used to convey public complaints directly. This research, entitled The Effectiveness of the Sidoarjo People's Service System (Sidoarjo People's Service System) in Population Administration Services, was carried out using quantitative descriptive methods with an analytical instrument in the form of service effectiveness theory. The results of the study show that in Sedati District implementation still has obstacles when using social media to handle public complaints. Slow responses to questions, unclear question resolution, and poor question response grammar still often occur in public complaint services via social media. In general, people want population control services such as easy, quick processing of population documents, decent service without complaints or sarcasm, in other words, a style of speaking that demands something for whatever reason. Service or Benefits, Equal Treatment, Same Benefits and Honest and Direct Service.

Keywords: *Service Effectiveness, Service Application*

A. PENDAHULUAN

Ketika lembaga pemerintah atau organisasi lain menyediakan barang, jasa, atau dukungan administratif kepada masyarakat umum sesuai dengan pedoman hukum yang ditetapkan, mereka terlibat dalam pelayanan publik. Pada bagian penjelasan, diasumsikan bahwa kata-kata "barang, jasa, dan layanan administrasi" berarti apa yang tampaknya berarti-yaitu, barang yang dapat dibeli dan dijual oleh orang biasa-tetapi pada kenyataannya, "barang" mengacu pada barang publik disediakan oleh pemerintah (Republik Indonesia, 2009b).

Kemajuan teknologi, selain menyampaikan keluhan masyarakat secara langsung, juga memanfaatkan media sosial. Masih ada tantangan yang harus diatasi dalam pengarusutamaan penggunaan media sosial untuk pengaduan masyarakat. Masyarakat masih sering mengalami kendala seperti keterlambatan respon, penjelasan yang rancu, dan tata bahasa yang tidak tepat saat berinteraksi dengan layanan pengaduan masyarakat melalui media sosial.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan karena ingin permintaan pelayanannya cepat diproses, ingin pelayanan yang wajar tanpa mengeluh atau bercanda, ingin diperlakukan sama saat mencari bantuan resmi atau yang berhubungan dengan kesejahteraan, dan ingin menerima pelayanan yang jujur dan terus terang (Sari, 2017).

Sejak tahun 2014, pemerintah telah melakukan upaya bersama untuk meningkatkan dukungan pelayanan dengan mengadakan kompetisi inovasi pelayanan publik atau dikenal dengan KIPP. Pemerintah mengamanatkan agar setiap badan dan organisasi perangkat daerah (OPD) membuat setidaknya satu inovasi per tahun adalah prinsip utama model KIPP. Seharusnya tidak kurang dari satu inovasi pelayanan publik yang dibuat untuk setiap Kementerian/Lembaga serta Pemerintah Daerah sebagai bagian dari inisiatif One Agency One

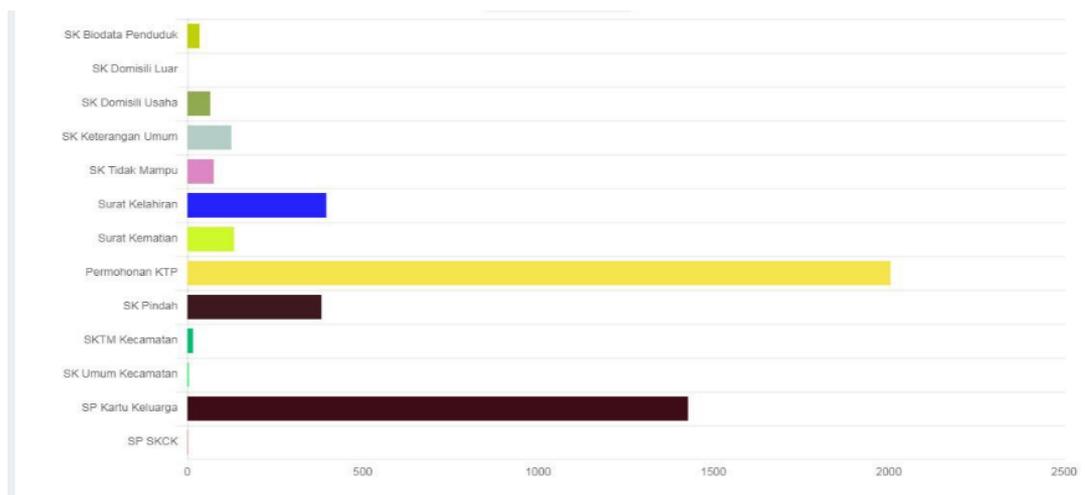
Innovation, namun idealnya angka ini harus jauh lebih tinggi (Melinda, Syamsurizaldi, & Kabullah, 2020).

Kabupaten Sidoarjo terletak di Provinsi Jawa Timur Indonesia. Kota Surabaya dan Gresik berlokasi di sebelah utara kabupaten ini, sedangkan Selat Madura memisahkannya dari provinsi Jawa Timur di timur, provinsi Pasuruan di selatan, dan provinsi Mojokerto di barat. Pilar utama Surabaya, Sidoarjo, terletak di kecamatan Gerbangkertosusila. Sebanyak 591,59 km² diambil oleh Kabupaten Sidoarjo.

Pelayanan dan perizinan yang diberikan oleh Bupati kepada Kepala Daerah Kabupaten Sidoarjo yang diatur dalam Perubahan atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 menjadi Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 4 Tahun 2019 untuk menyerahkan sebagian kewenangan Kabupaten kepada Camat:

1. Sesuai Perbup No. 22 Tahun 2020, semua pelayanan dan perizinan yang diberikan oleh Bupati kepada Kepala Bidang dilaksanakan melalui aplikasi SIPRAJA.
2. Aplikasi SIPRAJA ialah aplikasi Layanan Rakyat Sidoarjo berbasis Android serta Web yang bisa diakses di Google Android Playstore serta Portal Resmi Kabupaten Sidoarjo.
3. Saat ini aplikasi SIPRAJA memberikan 22 (dua puluh dua) layanan yang semuanya berbasis online dan perizinan yang sudah dipercayakan oleh Bupati kepada Camat (Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2020).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mendapat pujian atas pendekatan barunya dalam menjawab kebutuhan warganya. Fakta bahwa Sidoarjo adalah rumah bagi aplikasi layanan publik Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) serta Sippadu (Sistem Pelayanan Terpadu) yang inovatif adalah bukti dari klaim ini. Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Jawa Timur menominasikan dua aplikasi untuk Penghargaan Inovasi Teknologi (Inotek) 2021.



Grafik 1.1 pelayanan kependudukan
Sumber: Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, 2023

Pelayanan yang tersedia di aplikasi SIPRAJA ada 16 pelayanan, di kecamatan krebung pelayanan yang paling banyak di gunakan adalah KTP-EL

& KK. Hal ini dapat dilihat pada Grafik 1.1 yang terlihat bahwa hasil dari rekapitulasi surat pelayanan kecamatan Sedati yang paling sering digunakan yaitu pengurusan KTP serta KK hal itu dikarenakan KK ialah surat penting yang wajib dimiliki oleh tiap keluarga sebab di dalamnya ada data- data seperti nama, susunan keluarga serta data pribadi yang lain.

Mempunyai KK penting sebab mempunyai guna administratif semacam pembuatan EL- KTP serta menyekolahkan anak. Namun hampir semua layanan sudah tersedia tetapi pelayanan tersebut belum bisa digunakan jadi masih menggunakan pelayanan secara manual.

Tabel 1. 1 Pekerjaan masyarakat

D e s a	Pegawai Negeri	TNI / POLRI	Petani	Buruh Tani	Buruh Swasta
1	2	3	4	5	6
01. Kwangsari	42	14	146	42	352
02. Pepe	114	42	176	26	634
03. Buncitan	69	34	0	0	453
04. Kalanganyar	54	14	0	0	278
05. Tambak Cemandi	31	9	0	0	231
06. Gisik Cemandi	21	6	21	50	113
07. Cemandi	85	34	25	76	245
08. Pulungan	69	123	0	0	329
09. Betro	167	126	42	8	1896
10. Sedati Agung	176	879	12	8	675
11. Sedati Gede	143	34	114	14	976
12. Pabean	398	216	87	12	2897
13. Semampir	18	11	134	18	427
14. Pranti	12	4	20	0	402
15. Segoro Tambak	43	12	0	0	212
16. Banjar Kemuning	42	18	0	0	239
	1,484	1,576	777	254	10,359

Sumber : Kantor Kecamatan Sedati

Kecamatan Sedati memiliki 16 kelurahan yang mana sebagian besar masyarakat bekerja sebagai karyawan swasta. Pada tabel 1.1 dapat di lihat buruh

swasta adalah jenis pekerjaan yang paling banyak di kecamatan Sedati hal tersebut menjadi salah satu keunggulan kecamatan tersebut yang memiliki pengguna aplikasi SIPRAJA walaupun mayoritas masyarakat di kecamatan Sedati adalah buruh swasta, dan dilihat dari segi pekerjaan Aplikasi SIPRAJA ini harusnya dinilai sangat membantu pada masyarakat yang minim waktu untuk pengurusan surat secara manual pada kantor kecamatan, tetapi masyarakat di kecamatan krebung bisa menerima perubahan pelayanan menggunakan aplikasi.

Melihat hal tersebut, penulis berinisiatif mengambil judul “Efektivitas Program Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sedati”

B. LANDASAN TEORI

Efektivitas program yakni ukuran sejauh mana sesuatu program bisa berjalan buat menggapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2007) Tunjukkan bahwa efektivitas program dapat diukur dengan menggunakan variabel-variabel berikut:

1. Pemahaman program: Perihal ini bisa dilihat dari pemahaman masyarakat terhadap program SIPRAJA.
2. Tepat Sasaran.
3. Tepat Waktu.
4. Dapat dilihat melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan.
5. Perubahan Nyata.

Budiani (2009) Tunjukkan jika efektivitas program bisa diukur dengan menggunakan variabel-variabel berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program
2. Sosialisasi Program
3. Pencapaian Tujuan Program
4. Pemantauan Program

C. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dalam melakukan penelitian terkait Program Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Sebagai Inovasi Yang Efektif Dalam Pelayanan Di Kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan hasil yang tidak didapatkan melalui cara statistik atau metode kuantifikasi lain. Selain itu, penelitian kualitatif diarahkan memahami fenomena-fenomena sosial dari persepektif partisipan (Sudaryono, 2017). Peneliti berusaha mencari informasi secara mendalam dan meluas untuk mendapatkan gambaran menyeluruh dari suatu program. Hal ini sesuai dengan penjelasan (Nurdin & Hartati, 2019).

Penggunaan jenis penelitian yang dimanfaatkan yaitu berjenis deskriptif di mana sebagai suatu penelitian yang ditunjukkan dalam mendeskripsikan suatu gejala kondisi dan didukung berdasarkan fakta-fakta saat ini, dimana kegiatan penilaiannya terdiri atas aktivitas untuk mengevaluasi perilaku maupun persepsi tentang seseorang, 31 instansi, kondisi maupun aturan-aturan yang berlaku. Pada penelitian yang akan dilaksanakan tanpa adanya memanipulasi maupun menangani subjek penelitian dengan cara apapun, dan semua aktivitas atau

peristiwa dilakukan sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif dirancang untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang keadaan subjek penelitian saat ini (Sudaryono, 2017).

Penelitian ini bermaksud untuk meneliti secara mendalam, menyajikan data yang mendalam dan akurat, dan menggambarkan kondisi secara jelas tentang suatu realita. Maka peneliti berharap dapat memberikan gambaran bentuk Efektifitas Inovasi program pelayanan publik yakni Program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) tepatnya di Kabupaten Sidoarjo.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan merupakan Perangkat Daerah yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan kelurahan. Kecamatan dipimpin oleh Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan Surat Edaran (SE) Bupati nomor 22 tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Bupati nomor 4 tahun 2019 tentang pelimpahan sebagian kewenangan bupati pada camat di Kabupaten Sidoarjo. Adanya SIPRAJA dapat menampung semua keluhan rakyat Sidoarjo dan pelayanan SIPRAJA tidak dipungut biaya apapun. Operator desa dibekali pelatihan yang dilakukan tiap dua minggu sekali oleh bimtek secara rutin serta mendapat buku panduan bagaimana cara pengoperasian aplikasi SIPRAJA. Sampai saat ini aplikasi SIPRAJA masih dalam proses perbaikan dikarenakan sistem yang sering error dan banyak masyarakat krebung yang merasa kesusahan dengan cara penggunaan. Kecamatan Sedati memiliki jumlah rekapitulasi tertinggi dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA, hal ini dikarenakan kepala sub harian dan umum selalu menyapa setiap masyarakat Sedati yang hendak mengurus surat dan selalu memberi arahan kepada masyarakat Kecamatan Sedati untuk mendownload aplikasi SIPRAJA. Dalam penelitian ini peneliti membatasi penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) (Studi Pada Pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo). Dengan menganalisis pembahasan tersebut peneliti memakai teori dari Budiani (2009) dengan empat indikator yang digunakan untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Seperti pada fokus penelitian yaitu meliputi sebagai berikut: Tujuan Program, Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Pemantauan Program. Adapun deskripsi tabel temuan dan analisa akan disampaikan pada bagian berikut ini:

Tujuan Program

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

Tabel 4.3 Analisis tujuan program di Kecamatan Sedati

No.	Sub Indikator	Temuan Data	Analisis	Penilaian
1.	Tujuan dan Manfaat program	<p>Pada kenyataan dilapangan, tujuan program dan manfaat bprogram aplikasi SIPRAJA di kecamatan Sedati belum terlaksana dengan baik dikarenakan masih banyak masyarakat kecamatan Sedati yang masih datang langsung untuk mengurus KTP-EL dan KK di Kecamatan.</p>	<p>Berdasarkan analisis tujuan dan manfaat program SIPRAJA yang dikatakan efektif dan efisien ternyata belum berjalan dengan sempurna, hal ini terlihat bahwa masyarakat masih banyak mengalami kendala pada saat mengurus KTP EL dan KK, masyarakat harus tetap datang ke kecamatan karena tidak memiliki alat komunikasi yang memadai dan akhirnya harus bolak balik ke kantor kecamatan guna verifikasi data ,masyarakat yang belum faham dengan SIPRAJA bisa datang ke kecamatan dan bisa diajarkan oleh petugas SIPRAJA yang ada.</p> <p>Jadi tujuan Program belum terlaksana dengan baik karena masyarakat banyak yang belum memiliki alat komunikasi yang memadai untuk menjangkau program SIPRAJA dan banyak pula yang belum mengetahui cara mengoprasikannya.</p>	<p>Sub indikator tujuan dan manfaat program belum terlaksana dengan baik dikarenakan kendala dari masyarakat yang tidak memiliki alat gawa.</p>

Ketepatan Sasaran Program

Tabel 4.4 Ketepatan Sasaran program Aplikasi SIPRAJA layanan administrasi
pengurusan KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati

No.	Sub Indikator	Temuan Data	Analisis	Penilaian
1.	Pemahaman program	Pada kenyataan dilapangan, Ketepatan sasaran dalam penerimaan manfaat program aplikasi SIPRAJA belum terlaksana dengan maksimal, karena masyarakat Kecamatan Sedati tidak semua paham teknologi, serta masih banyak warga yang merasa pengoperasian aplikasi SIPRAJA cukup membuang waktu sehingga menghambat keberhasilan dalam jalannya program tersebut.	Berdasarkan analisis Ketepatan sasaran dalam pemahaman program SIPRAJA, belum terlaksana dengan baik, karena masyarakat kesusahan mengoperasikan program aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan KTP-EL dan KK di kecamatan Sedati mulai dari mendownload aplikasi, daftar baru lalu verifikasi dari operator, cek kelengkapan surat sampai diberi tanda tangan elektronik dan cetak. Bahkan masyarakat harus reservasi terlebih dahulu baru pihak kecamatan mengirim kode untuk masuk aplikasi SIPRAJA.	Sub indikator pemahaman program belum terlaksana dengan maksimal karena masyarakat kesusahan dalam pengoperasian aplikasi SIPRAJA.

Berdasarkan analisis diatas bahwa ketepatan sasaran program aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Krembung, khususnya ketepatan penerima manfaat belum terlaksana dengan maksimal. Dilihat dari segi keefektifan masing-masing masyarakat belum dapat menerima manfaat program dengan baik, karena

masyarakat Kecamatan Krembung banyak yang tidak paham teknologi dan serta tidak semua masyarakat krembung memiliki alat gawai.

Sosialisasi Program

Tabel 4.5 Analisis program Aplikasi SIPRAJA layanan administrasi pengurusan KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati

No.	Sub Indikator	Temuan Data	Analisis	Penilaian
1.	Pengetahuan masyarakat terhadap program	Pada kenyataan di lapangan, pengetahuan masyarakat terhadap program aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sedati, belum berjalan maksimal, karena beberapa masyarakat daerah Kecamatan Sedati hanya mengetahui adanya program aplikasi SIPRAJA, namun tidak dapat mengoperasikannya, karena tidak memahami teknologi, tidak memiliki alat gawai modern.	Berdasarkan analisis pengetahuan masyarakat terhadap program aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sedati belum berjalan dengan maksimal, karena beberapa masyarakat daerah Kecamatan Sedati hanya mengetahui aplikasi SIPRAJA saja namun tidak dapat mengoperasikannya. Oleh sebab itu pihak Kecamatan tersebut harus mensosialisasikan lebih terjadwal agar masyarakat daerah Sedati tidak hanya mengetahui tetapi mampu mengoperasikan aplikasi SIPRAJA untuk kepengurusan	Sub indikator pengetahuan terhadap program belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih banyak masyarakat Kecamatan Sedati yang hanya mengetahui aplikasinya namun belum bisa mengoperasikannya.

			KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati	
2.	Sumber Informasi Pada	Pada kenyataannya dilapangan, sumber informan layanan aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sedati, sudah terlaksana dengan baik dan efektif, karena pihak Kecamatan Sedati sudah menempelkan informasi mengenai SIPRAJA di kaca pintu Kecamatan, namun belum ada penyuluhan terjadwal kepada masyarakat Kecamatan Sedati.	Berdasarkan analisis sumber informasi aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sedati, sudah terlaksana dengan baik dan efektif, karena Kecamatan Krembung sudah menempelkan informasi mengenai aplikasi SIPRAJA dari situ masyarakat akan mudah mendapatkan informasi tentang aplikasi SIPRAJA. Namun belum ada penyuluhan yang terjadwal dengan masyarakat yang mengakibatkan masih banyak warga yang kebingungan menggunakan aplikasi	Sub indikator sumber informasi sudah berjalan dengan baik karena pihak Kecamatan sudah menempelkan informasi tentang SIPRAJA di depan pintu Kecamatan Sedati

			SIPRAJA dalam pengurusan KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati	
--	--	--	--	--

Pemahaman masyarakat terhadap program

Berdasarkan analisis tersebut bahwa program atau kegiatan bersifat efektif, apabila kelompok sasaran atau masyarakat dapat memahami atau mengetahui adanya program yang dijalankan. Menurut hasil analisis mengenai sosialisasi dapat dikatakan belum berjalan maksimal, karena beberapa masyarakat Kecamatan Sedati hanya mengetahui adanya aplikasi SIPRAJA, namun tidak dapat mengoperasikannya, karena tidak memahami teknologi, beberapa masyarakat tidak memiliki alat gawai. Sehingga masyarakat Kecamatan Sedati lebih memilih datang ke kecamatan untuk mengurus KTP-EL dan KK. Oleh sebab itu pihak Kecamatan tersebut harus melakukan sosialisasi secara terjadwal agar masyarakat Kecamatan Sedati tidak hanya mengetahui tetapi mampu mengoperasikan aplikasi SIPRAJA untuk mengurus KTP-EL dan KK. Kemudian untuk hasil analisis sumber informasi juga dapat dikatakan efektif, karena pihak Kecamatan Sedati sudah memasang banner info tentang SIPRAJA yang ditempelkan di pintu Kecamatan Sedati, namun belum mensosialisasikan secara terjadwal kepada masyarakat Kecamatan Sedati.

Pemantauan Program

Tabel 4.6 Analisis pemantauan program Aplikasi SIPRAJA layanan administrasi pengurusan KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati

No.	Sub Indikator	Temuan Data	Analisis	Penilaian
1.	Intensitas pengawasan	Pada kenyataan dilapangan, pemantauan aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sedati sudah berjalan dengan baik dikarenakan setiap dua bulan sekali diadakan pengevaluasian aplikasi SIPRAJA tentang pengurusan KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati.	Berdasarkan analisis pemantauan aplikasi SIPRAJA, sudah terlaksana dengan efektif dikarenakan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo selalu memantau dengan diadakan	Sudah berjalan dengan baik dikarenakan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo selalu mengadakan evaluasi atau monitoring setiap 2 bulan sekali.

			pengevaluasian terhadap aplikasi SIPRAJA setiap 2 bulan sekali	
--	--	--	--	--

Berdasarkan dari hasil analisis diatas bahwa pemantauan program digunakan untuk mengevaluasi aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati agar mencapai tujuan, sehingga keberlangsungan aplikasi SIPRAJA dapat berlanjut. Dikarenakan sudah adanya monitoring setiap 2 bulan sekali untuk pengevaluasian aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati.

Berikut adalah hasil analisa Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sedati :

Tabel 4.7 Matriks Efektivitas Pelayanan administrasi public berbasis aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo)(Studi di pelayann KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati)

No.	Indikator	Hasil Analisa
1.	TUJUAN PROGRAM :	Berdasarkan analisis tujuan dan manfaat program dari aplikasi SIPRAJA, yang efektif efisien dan cepat ternyata belum terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan banyak kendala-kendala yang dialami masyarakat yang mengurus KTP-EL dan KK, masyarakat harus datang ke Kecamatan karena tidak memiliki alat gawai, harus bolak-balik ke Kecamatan untuk melakukan verifikasi data, serta masih banyak masyarakat yang belum paham teknologi Masyarakat juga bisa datang langsung ke Kecamatan dan operator SIPRAJA siap membantu. Jadi tujuan dan manfaat program di Kecamatan Sedati belum bisa berjalan dengan baik, karena terdapat kendala-kendala yang masih dirasakan oleh masyarakat yaitu belum memiliki alat gawai dikarenakan mayoritas penduduk desanya memiliki jenis pekerjaan paling banyak yaitu petani dan buruh.
2.	KETEPATAN SASARAN PROGRAM :	Berdasarkan analisis ketepatan sasaran dalam pemahaman program aplikasi SIPRAJA, belum terlaksana dengan maksimal, karena masyarakat kesusahan mengoperasikan program aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati mulai dari mendownload

		<p>aplikasi SIPRAJA, daftar baru lalu verifikasi dari operator, cek kelengkapan surat sampai diberi tanda tangan elektronik dan cetak. Bahkan masyarakat harus reservasi data terlebih dahulu baru pihak kecamatan mengirim kode untuk masuk aplikasi SIPRAJA.</p> <p>Jadi pemahaman program di Kecamatan Sedati belum bisa berjalan dengan baik, dikarenakan kendala seperti masyarakat yang belum paham teknologi.</p>
3.	SOSIALISASI PROGRAM :	<p>Berdasarkan analisis pengetahuan masyarakat terhadap program aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sedati belum berjalan dengan maksimal, karena beberapa masyarakat daerah Kecamatan Sedati hanya mengetahui aplikasi SIPRAJA saja namun tidak dapat mengoperasikannya. Oleh sebab itu pihak Kecamatan tersebut harus mensosialisasikan lebih terjadwal agar masyarakat daerah Krembung tidak hanya mengetahui tetapi mampu mengoperasikan aplikasi SIPRAJA untuk kepengurusan KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati.</p> <p>Jadi pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masyarakat Krembung hanya mengetahui aplikasi SIPRAJA namun banyak yang belum bisa mengoperasikan aplikasi SIPRAJA</p>
		<p>Berdasarkan analisis sumber informasi aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sedati, sudah terlaksana dengan baik, karena Kecamatan Sedati sudah menempelkan informasi mengenai aplikasi SIPRAJA. Namun belum ada penyuluhan yang terjadwal dengan masyarakat yang mengakibatkan masih banyak warga yang kebingungan menggunakan aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan KTP-EL dan KK di Kecamatan Sedati.</p> <p>Jadi sumber informasi tentang aplikasi SIPRAJA sudah berjalan dengan baik dikarenakan pihak Kecamatan sudah menempelkan banner info SIPRAJA di pintu masuk Kecamatan Sedati</p>
4.	PEMANTAUAN PROGRAM :	<p>Berdasarkan analisis pemantauan aplikasi SIPRAJA, sudah terlaksana dengan efektif dikarenakan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo</p>

		selalu memantau dengan diadakan pengevaluasian terhadap aplikasi SIPRAJA setiap 2 bulan sekali. Jadi pemantauan program sudah berjalan dengan baik dikarenakan tiap 2 bulan sekali di adakan pertemuan evaluasi aplikasi SIPRAJA.
--	--	---

Pada tabel 4.7 dari hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas, menunjukkan bahwa program dari aplikasi SIPRAJA yang sudah berjalan dengan baik yaitu sub indikator sumber informasi dan pemantauan program hal ini dikarenakan pihak Kecamatan sudah menempelkan banner agar masyarakat bisa melihat informasi cara penggunaan aplikasi SIPRAJA, sedangkan pemantauan program Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengadakan pemantauan program setiap 2 bulan sekali. Kemudian indikator dan sub indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu tujuan program, ketepatan sasaran program, sosialisasi program. Dan sub indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu tujuan dan manfaat program, pemahaman program, pengetahuan masyarakat terhadap program, keberlanjutan program. Dapat dilihat dari permasalahan dalam latar belakang menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi SIPRAJA masih dikatakan rendah dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA. Karena berdasarkan hasil penelitian efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sedati terdapat 3 indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu indikator tujuan program belum berjalan dengan baik, karena banyak kendala-kendala yang dialami masyarakat daerah Krembung kebanyakan tidak memiliki alat gawai modern dan rata-rata masyarakat Kecamatan Sedati memiliki jenis pekerjaan paling banyak yaitu petani dan buruh sehingga hal tersebut menjadi hambatan tujuan program. Kemudian pada tujuan ketepatan sasaran program, karena dapat dilihat dari masing-masing masyarakat belum dapat menerima manfaat aplikasi SIPRAJA dengan baik, karena masih banyak kendala-kendala yang dialami masyarakat Krembung yang belum paham teknologi yang menghambat keberhasilan keberhasilan dalam jalannya program. Selain itu sosialisasi belum berjalan dengan baik, dikarenakan masyarakat Kecamatan Sedati hanya mengetahui aplikasi SIPRAJA namun belum bisa mengoperasikan aplikasi tersebut untuk mengurus KTP-EL dan KK, sehingga memilih untuk datang langsung ke Kecamatan Sedati. selanjutnya sub indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu keberlanjutan program di karena belum ada perbaikan dari pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengenai pengevaluasian yang dilakukan tiap 2 bulan sekali hal itu dapat dilihat dari banyak nya keluhan keluhan masyarakat yang dari awal terbentuknya aplikasi SIPRAJA 25 September 2019 hingga sekarang 2023 kendala-kendala yang dialami masyarakat tetap sama.

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan penulis menarik kesimpulan mengenai permasalahan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sedati belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari empat indikator pengukuran efektivitas program menurut Budiani

(2009) yang meliputi: Tujuan program, Ketepatan sasaran program, Sosialisasi program dan pemantauan program. Dari keempat indikator tersebut diantaranya indikator dan sub indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu tujuan program, ketepatan sasaran program, sosialisasi program. Dan sub indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu tujuan dan manfaat program, pemahaman program, dan pengetahuan masyarakat terhadap program.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hawary, S. I. S., & Al-Menhaly, S. M. (2016). The Quality of E-Government Services and Its Role on Achieving Beneficiaries Satisfaction. *Global Journal of Management And Business Research*, 16(11), 1–11.
- Alfasani, M. (2021). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo)*. Universitas Hangtuah Surabaya.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66.
- Belina, M. R., & Habibah, S. (2020). Efektivitas Aplikasi Sakdino Dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0"*, 512–531.
- Budiani, N. W. (2009). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal ekonomi dan sosial input*, 2(1), 49–57.
- Budiyani, L. (2010). *Upaya Mengoptimalkan Pajak Daerah oleh Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Surakarta* (Universitas Negeri Surakarta). Universitas Negeri Surakarta. Diambil dari <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/18502>
- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (Apapo) dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 83–88.
- Edam, N. S., Pangemanan, S., & Kairupan, J. (2018). Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurusan Ilmu Pemerintah*, 1(1), 1–10.
- Ichwan, N. (2022). Launching Mal Pelayanan Publik Virtual Sipraja 3.0 Jadi Kado Hari Jadi Sidoarjo ke-163. Diambil dari faktualnews.co website: <https://faktualnews.co/2022/01/31/launching-mal-pelayanan-publik-virtual-sipraja-3-0-jadi-kado-hari-jadi-sidoarjo-ke-163/302275/>
- Jones, C. O. (1996). *Pengantar kebijakan publik* (R. Ismanto & N. Budiman, Ed.). Jakarta: Rajawali.
- KemenPANRB. (2003). *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Kebijakan Publik*.
- Kurniawan, L. J. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: INTRANS Publishing.

- Leonard, D. W. (1965). *Introduction to The Study of Public Administration*. Amerika: PAR.
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163–178.
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Marzuki, P. M. (2018). *Penelitian Hukum* (14 ed.). Jakarta: Kencana.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Miliah, R., Kusuma, Y., & Inayah, H. (2020). Penerapan E-Government dalam Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Desa (Simade) di Kota Batu. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4. 0"*, 1182–1207. <https://doi.org/10.22219/PSNIP.Vol0.No0.II|1182-1207>
- Moleong, L. J. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nursi, M. (2014). *Pengelolaan Arsip Dinamis Aktif di Kantor Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Karanganyar*. Universitas Negeri Surakarta.
- Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. (2020). *Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Sidoarjo Nomor 22 Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat*. JDIH BPK RI Database Peraturan. Diambil dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/146850/perbup-kab-sidoarjo-no-22-tahun-2020>
- Primanda, R. (2017). Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 5–11.
- Rahmi, H. A., Teluma, A. R. L., & Hadi, A. P. (2020). Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR! *Tuturlogi: Journal of Southeast Asian Communication*, 1(2), 123–137.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang (UU) No. 25 Tentang Pelayanan*

- Publik*. JDIIH BPK RI Database Peraturan. Diambil dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Risnandar, R. (2014). Analisis E-government dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 2(7), 192–199.
- Sari, S. A. (2017). *Analisis Geometri Fraktal pada Tapis dalam Mengeksplorasi Budaya Lampung*. UIN Raden Intan Lampung.
- Siagian, S. P. (2006). *Teori dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2010). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Diambil dari Bumi Aksara
- Steers, R. M. (2015). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryono. (2017). *Metode Penelitian*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, Z., Mustanir, A., & Muchtar, A. I. (2019). Partisipasi Masyarakat Terhadap Perwujudan Good Governance di Desa Damai Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 7(3), 88–92. <https://doi.org/10.51817/prj.v7i3.374>
- Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388.
- Wahyuni, F., & Angraini, A. (2015). Evaluasi Penerapan E-Government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau Menggunakan Pendekatan Metode Peg. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(1), 39–43.
- Wati, D. L. S. (2020). *Efektivitas Pelaksanaan Restrukturisasi Kredit Sebagai Strategi Penurunan Kredit Bermasalah (Studi Kasus pada Bank BRI Unit Poncowati)*. IAIN Metro.
- Westra, P., Sutarto, & Syamsi, I. (1989). *Ensiklopedia Administrasi* (6 ed.). Jakarta: Gunung Agung.
- Widodo, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Perencanaan, Strategi, Isu-Isu Utama dan Globalisasi*. Bandung: Manggu Media.
- Zega, Y. (2018). Analisis Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(2), 99–104. <https://doi.org/10.36778/jesy.v1i2.24>