

Evaluasi Pelayanan SIPRAJA dalam Pengurusan Data Penduduk di Kecamatan Taman Sidoarjo

Ayu Dianingtyas¹⁾, Sri Roekminiati²⁾

^{1,2} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo

¹⁾ ayuudyah69@gmail.com, ²⁾ sri.roekminiati@unitomo.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik yang efisien dan responsif memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Kabupaten Sidoarjo berhasil mengatasi tantangan dalam pelayanan publik dengan mengembangkan aplikasi berbasis teknologi informasi bernama SIPRAJA. Aplikasi ini bertujuan meningkatkan kualitas dan keterjangkauan layanan publik, terutama dalam pengelolaan data penduduk di Kecamatan Taman Sidoarjo. Sebelum adanya SIPRAJA, masyarakat kesulitan mengakses informasi dan layanan publik karena keterbatasan sarana komunikasi dan teknologi. SIPRAJA berhasil meningkatkan akses masyarakat melalui platform digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada aksesibilitas, kepuasan masyarakat, dan keadilan. Hasil penelitian menunjukkan perlu perbaikan dalam pelayanan SIPRAJA di Kecamatan Taman, seperti optimalisasi aksesibilitas karena lokasi pelayanan sulit dijangkau. Pemerintah juga meningkatkan respons terhadap keluhan masyarakat dan menanggulangi masalah ketidaksetaraan dalam pengelolaan data penduduk. Rekomendasi melibatkan peningkatan literasi digital masyarakat dan pemeliharaan kualitas jaringan internet. Penelitian ini memberikan wawasan bagi Pemerintah Daerah untuk memahami harapan masyarakat terhadap pelayanan publik digital, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, serta menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap aplikasi pelayanan publik.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan, Evaluasi, SIPRAJA, Pengelolaan Data Penduduk

Abstract

Efficient and responsive public services play a crucial role in meeting the diverse needs of the community. Sidoarjo Regency has successfully addressed challenges in public services by developing an information technology-based application called SIPRAJA. This application aims to improve the quality and accessibility of public services, particularly in managing population data in Taman District, Sidoarjo. Before the introduction of SIPRAJA, the community faced difficulties accessing information and public services due to limited communication and technology infrastructure. SIPRAJA has successfully increased community access through a digital platform. This qualitative research focuses on accessibility, community satisfaction, and fairness, revealing the need for improvements in SIPRAJA services in Taman District, such as optimizing accessibility to overcome challenges in service locations. The government has also enhanced its responsiveness to community complaints and addressed issues of inequality in managing population data. Recommendations include enhancing digital literacy through training programs and

maintaining internet quality. This research provides insights for local governments to understand community expectations for digital public services, aiming to improve service quality and community satisfaction. It emphasizes the importance of ongoing evaluation for the effectiveness and efficiency of public service applications.

Keywords: *Service System, Evaluation, SIPRAJA, Population Data Management*

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang efektif dan responsif merupakan salah satu pilar utama dalam menjaga keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal. Sebagai wadah pelayanan administratif di tingkat kecamatan, Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kecamatan Taman Sidoarjo menjadi bagian penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, penilaian atas tingkat kepuasan dan harapan pemangku kepentingan terhadap layanan SIPRAJA memiliki peran sentral untuk memastikan pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan (Saputra & Widiyarta, 2022). Pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat penting dalam memastikan kepuasan masyarakat dan menjaga legitimasi pemerintah. Pemerintah daerah Sidoarjo telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inisiatif, termasuk Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPRAJA).

Evaluasi pelayanan publik merupakan tahap kritis dalam upaya peningkatan pelayanan. Penilaian yang komprehensif dan berkelanjutan membantu pemerintah daerah untuk memahami sejauh mana kebijakan dan program pelayanan yang ada memenuhi kebutuhan masyarakat. Evaluasi pelayanan SIPRAJA menjadi penting karena sistem ini berperan sentral dalam menyediakan berbagai layanan perizinan kepada masyarakat (Ahzani et al., 2020).

Oleh karena itu, evaluasi yang komprehensif mengenai tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan ini sangat penting untuk memahami sejauh mana sistem ini memenuhi harapan dan kebutuhan warga. Pemahaman tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan SIPRAJA memiliki relevansi yang kuat dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, pengukuran tingkat harapan mengacu pada apa yang diharapkan oleh masyarakat dari sistem pelayanan ini, baik dari segi aksesibilitas, kecepatan, kualitas, serta tingkat kemudahan penggunaan dan pemahaman. Dengan evaluasi yang komprehensif, pemerintah daerah dapat mengidentifikasi area-area di mana perbaikan diperlukan dan merancang strategi yang lebih efektif untuk memenuhi harapan masyarakat.

Era digital seperti saat ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik. Kabupaten Sidoarjo, sebagai salah satu daerah di Indonesia, telah mengambil inisiatif dalam mengembangkan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Namun, seiring dengan implementasi SIPRAJA, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh sistem ini. Evaluasi ini harus mempertimbangkan aspek tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima masyarakat (Daraba et al., 2023).

SIPRAJA merupakan sebuah platform berbasis daring yang dirancang untuk menyederhanakan dan meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), Seperti yang diterapkan melalui SIPRAJA, telah menghadirkan perubahan paradigmatik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebelumnya, proses administrasi pemerintah seringkali memakan waktu yang lama dan rumit. Dokumen fisik harus diproses, perjalanan fisik ke berbagai kantor pemerintah diperlukan, dan proses ini sering kali tidak efisien. SIPRAJA menciptakan kemungkinan efisiensi yang besar dengan menghilangkan sebagian besar hambatan fisik ini. Masyarakat dapat mengajukan permohonan, mengunggah dokumen, dan mengakses informasi melalui platform daring ini. Hal ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mengurangi birokrasi yang memperlambat pelayanan. Transparansi menjadi elemen penting dalam pelayanan publik yang baik.

Melalui SIPRAJA, memungkinkan pemerintah untuk secara transparan membagikan informasi kepada masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tentang persyaratan perizinan, proses aplikasi, dan status permohonan masyarakat. Hal ini menciptakan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, transparansi juga membantu mencegah praktik korupsi. Dengan akses terbuka terhadap proses perizinan dan pengelolaan anggaran, potensi untuk penyalahgunaan kekuasaan dan dana publik menjadi lebih terbatas. Pemerintah Sidoarjo dapat memanfaatkan SIPRAJA untuk memastikan bahwa semua proses dan kebijakan pelayanan

publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel.

SIPRAJA merupakan aplikasi berbasis web dan *mobile* yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan dan pelayanan publik lainnya. Aplikasi ini merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintahan cerdas berbasis digital (Isnaini Agustini & Usrotin Choiriyah, 2022) Aplikasi SIPRAJA memiliki beberapa tipe surat yang dapat difasilitasi untuk pengajuan surat dan dokumen, yaitu Tipe A, Tipe B, dan Tipe C. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki fitur untuk memangkas birokrasi dan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, seperti KTP, KIA, akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, dan dokumen lainnya. Aplikasi SIPRAJA juga diapresiasi oleh Gubernur Jawa Timur karena layanan yang mudah, cepat, dan transparan. Aplikasi ini juga telah masuk dalam Top 30 Inovasi dan akan direplikasi ke seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur. Terdapat 16 jenis pelayanan dalam aplikasi SIPRAJA yang dapat diakses lewat aplikasi SIPRAJA dan terdiri tipe A dan tipe B untuk pelayanan dan persetujuan tingkat kelurahan atau desa. Namun, tidak semua surat dapat diproses melalui aplikasi SIPRAJA, seperti surat perceraian, rumah tangga, serta surat-surat yang di luar aplikasi sehingga harus diproses secara manual (Musaddad et al., 2020).

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 dalam (Sosial Humaniora Sigli et al., 2022) sarana dan prasarana merupakan fasilitas penunjang dalam pelayanan yang antara lain meliputi kemampuan fisik dan peralatan personal. Aplikasi SIPRAJA ini bertujuan untuk

memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengimplementasian SIPRAJA, seperti kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, kualitas SDM, teknologi informasi, dan infrastruktur. Faktor yang mempengaruhi implementasi SIPRAJA menurut (Yulianti et al., 2022) Dalam penelitiannya menunjukkan keberhasilan implementasi SIPRAJA di Sidoarjo telah diatribusikan pada kombinasi faktor, termasuk sumber daya yang memadai, struktur birokrasi yang mendukung, dan karakteristik agen yang terlibat dalam program (Sosial et al., 2022).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengamanatkan pemanfaatan *e-government* melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 mengenai Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju *Smart City*. Tujuan dari peraturan tersebut adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memperkenalkan inovasi layanan publik berbasis android dan website, dikenal sebagai Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Aplikasi SIPRAJA diresmikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada bulan Februari 2020 dan mencakup 18 kecamatan serta 353 desa atau kelurahan di wilayah tersebut. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sidoarjo dengan menawarkan proses layanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, dan memuaskan. Kehadiran aplikasi SIPRAJA ini dipicu oleh persepsi akan pelayanan pemerintah yang rumit, lambat, mahal,

tidak pasti, dan melelahkan <https://portal.sidoarjokab.go.id>.

Sebelum adanya SIPRAJA masyarakat menghadapi kendala dalam mengakses informasi dan layanan publik karena keterbatasan sarana komunikasi dan teknologi informasi. Pelayanan publik cenderung mengandalkan proses manual yang dapat mengakibatkan lambatnya waktu respon dan proses permintaan masyarakat. Kurangnya penggunaan teknologi informasi dapat menyebabkan kurangnya efisiensi dalam pengelolaan data dan informasi, serta kurangnya transparansi dalam proses pelayanan. Melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 mengenai Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo, pemerintah kabupaten telah mengamanatkan pemanfaatan *e-government*. Tujuan dari peraturan tersebut adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam menghadapi tantangan tersebut, pemerintah kabupaten Sidoarjo telah mengembangkan inovasi layanan publik berbasis android dan website, yang dikenal dengan nama Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Resmi diresmikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada bulan Februari 2020, SIPRAJA mencakup 18 fitur layanan publik. Dengan adanya aplikasi SIPRAJA, akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik diharapkan meningkat melalui platform digital. Implementasi SIPRAJA diharapkan dapat menggantikan sebagian besar proses pelayanan manual dengan proses otomatis, mempercepat respons terhadap permintaan masyarakat. Penggunaan teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi

dalam pengelolaan data dan informasi, serta meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya aplikasi SIPRAJA, diharapkan pula terjadi peningkatan dalam keamanan data, karena data dapat dikelola dengan lebih terstruktur dan aman secara digital.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*public service*) adalah rangkaian tindakan atau layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah atau lembaga-lembaga sektor publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara umum. konsep sentral dalam administrasi publik yang berkaitan dengan penyediaan layanan dan fasilitas oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik diukur melalui berbagai dimensi, termasuk kualitas, keterjangkauan, aksesibilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan manfaat, kesejahteraan, dan kemudahan kepada warga negara, serta memastikan fungsi pemerintahan yang efektif dan efisien. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, administrasi, dan banyak lagi. Prinsip utama pelayanan publik adalah memberikan layanan yang adil, transparan, responsif, dan berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik ini untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, memenuhi hak-hak dasar warga negara, dan mendukung perkembangan sosial dan ekonomi suatu negara.

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran sejauh mana lembaga pemerintah atau entitas pelayanan publik

memenuhi kebutuhan, harapan, dan standar yang diperlukan untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan memadai kepada masyarakat. Menurut (Rianti et al., 2019) Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan unsur kunci dalam memastikan pemerintah berfungsi dengan baik, mendukung kesejahteraan masyarakat, dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Menurut (Suriani & Adythyia, 2020), kualitas pelayanan publik sangat penting karena pemerintah merupakan penyedia utama berbagai layanan esensial, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, perizinan, dan lainnya. Pentingnya kualitas pelayanan publik pada masyarakat dan pembangunan suatu negara.

Pelayanan publik yang berkualitas baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah, memperkuat legitimasi institusi, dan mempromosikan partisipasi masyarakat. Selain itu, pelayanan yang baik juga dapat mendorong investasi dan pertumbuhan ekonomi, mengurangi ketidaksiharasan, dan meningkatkan kualitas hidup. Menurut (Along, 2020) Standar pelayanan publik juga harus ada sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Sebagai contoh, Singapura dikenal karena kualitas pelayanan publiknya yang tinggi. Negara

ini telah mengadopsi berbagai strategi, seperti investasi dalam sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, dan transparansi. Singapura juga memiliki sistem insentif yang mengikat kinerja pegawai pemerintah dengan keberhasilan dalam memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Maka dari itu kualitas pelayanan publik merupakan elemen kunci dalam pembangunan suatu negara. Meningkatkan memerlukan komitmen dari pemerintah, investasi dalam sumber daya, dan keterlibatan masyarakat. Dengan kualitas pelayanan publik yang tinggi, sebuah negara dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya dengan lebih baik, meningkatkan kualitas hidup, dan memajukan pembangunan secara keseluruhan.

2. Kepuasan Layanan Masyarakat

Kepuasan layanan masyarakat merupakan tingkat kepuasan atau kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau organisasi pemerintah. Hal ini melibatkan sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan evaluasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian (Daton, 2020), kepuasan masyarakat menjadi ukuran seberapa puas masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) yang hasilnya ditampilkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuan dari pengukuran kepuasan masyarakat adalah untuk mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan. Melalui survei kepuasan, masyarakat didorong untuk memberikan partisipasi sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja

penyelenggara pelayanan agar terjadi peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan dengan melakukan inovasi-inovasi pelayanan atas masalah yang disampaikan masyarakat saat survei kepuasan.

Keterbukaan dan transparansi lembaga pemerintah dalam menyediakan informasi dan layanan sangat penting. Masyarakat yang merasa memiliki akses yang mudah terhadap informasi dan pelayanan yang dibutuhkan cenderung merasa puas (Rahimallah & Ricky, 2023). Responsivitas lembaga terhadap kebutuhan dan masukan masyarakat juga merupakan aspek penting. Semakin cepat dan efektif suatu lembaga menanggapi pertanyaan, keluhan, atau permintaan masyarakat, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat juga memiliki dampak besar terhadap kepuasan. Sikap ramah, penuh perhatian, dan profesional dari petugas pelayanan dapat menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh lembaga juga turut menentukan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang efisien, efektif, dan sesuai dengan harapan masyarakat akan meningkatkan tingkat kepuasan. Selain itu, adanya mekanisme umpan balik dan evaluasi dari masyarakat dapat menjadi alat yang efektif untuk memahami kebutuhan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Masyarakat yang merasa memiliki peran dalam proses peningkatan layanan akan cenderung lebih puas. Keadilan dan kesetaraan dalam memberikan layanan kepada masyarakat juga memainkan peran penting. Masyarakat yang merasa bahwa pelayanan diberikan secara adil, tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau

kekayaan, akan merasa lebih puas (Setiawan & Syahbana, 2017). Pemerintah atau lembaga yang mampu menciptakan lingkungan yang inklusif dan berkeadilan akan memperoleh dukungan dan kepuasan yang tinggi dari masyarakatnya. Dengan menjaga dan meningkatkan aspek-aspek tersebut, pemerintah atau lembaga dapat mencapai kepuasan layanan masyarakat yang lebih optimal.

3. Keadilan Pelayanan Publik

Keadilan pelayanan publik merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa layanan tersebut dapat dinikmati secara merata oleh seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, ras, agama, atau latar belakang sosial ekonomi. Menurut Ombudsman Republik Indonesia pelayanan publik harus berbasis nilai seperti keadilan dan pemerataan untuk memastikan bahwa semua masyarakat bisa mendapatkan akses yang sama. Selain itu, masyarakat juga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan, mendapat advokasi, perlindungan, dan pemenuhan pelayanan.

Salah satu elemen kunci dari keadilan dalam pelayanan publik merupakan kepastian kesetaraan atau *equality of access*. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap individu tanpa memandang perbedaan apapun memiliki hak dan akses yang sama terhadap layanan publik. Dengan demikian, tidak ada kelompok yang diuntungkan atau dirugikan dalam mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Pada penelitian (Palenewen, 2019) menyatakan keadilan dalam

pelayanan publik dan kesetaraan akses bagi kaum difabel. Dalam penelitiannya disebutkan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan dengan prinsip keadilan dan tidak diskriminatif. Selain itu, penelitiannya juga menyoroti bahwa pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan masyarakat yang beragam, termasuk kaum difabel. Distribusi yang adil, atau equitable distribution, juga merupakan elemen utama dalam mencapai keadilan dalam pelayanan publik. Ini menekankan perlunya mendistribusikan sumber daya dan manfaat secara merata di antara seluruh lapisan masyarakat.

Dalam konteks ini, pemerintah atau lembaga yang menyelenggarakan layanan publik perlu memastikan bahwa alokasi sumber daya dan akses terhadap layanan tidak hanya menguntungkan kelompok-kelompok tertentu tetapi juga mencakup dan menguntungkan seluruh komunitas.

Penanggulangan ketidaksetaraan atau *addressing inequities* juga merupakan upaya aktif untuk mengatasi ketidaksetaraan yang mungkin muncul dalam pelayanan publik (Pelayanan et al., 2019). Ini melibatkan identifikasi, pemahaman, dan tindakan untuk mengurangi atau menghilangkan kesenjangan yang dapat terjadi dalam akses dan manfaat layanan. Langkah-langkah ini mencakup kebijakan afirmatif, program pelatihan atau inovasi dalam penyelenggaraan layanan untuk memastikan bahwa semua kelompok masyarakat memiliki akses yang sama dan mendapatkan manfaat yang setara dari pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi atau ketidaksetaraan.

4. Dimensi Pelayanan Publik

Dimensi pelayanan publik merupakan elemen-elemen kunci yang digunakan untuk mengukur kualitas dan efektivitas layanan yang disediakan oleh

lembaga pemerintah. Menurut Christanto (Sinsu et al., n.d.) Dimensi pelayanan publik dapat diartikan sebagai aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Memahami dimensi pelayanan publik adalah kunci untuk meningkatkan pelayanan, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pengukuran kualitas pelayanan publik yang komprehensif melibatkan pemahaman mendalam tentang berbagai dimensi ini.

Berikut adalah penjelasan tentang beberapa dimensi utama pelayanan publik:

a) Aksesibilitas (*Accessibility*)

Dimensi aksesibilitas berkaitan dengan sejauh mana layanan publik dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi atau hambatan yang tidak perlu. Dimensi ini meliputi:

- 1) Ketersediaan (*Availability*): Apakah layanan publik tersedia secara luas dan mudah diakses oleh semua warga negara, termasuk masyarakat yang berada di daerah terpencil atau masyarakat dengan keterbatasan fisik?
- 2) Keterjangkauan (*Affordability*): Apakah biaya layanan publik tersebut terjangkau oleh sebagian besar masyarakat? Biaya yang terlalu tinggi dapat menjadi hambatan yang signifikan.
- 3) Keterbukaan (*Openness*): Apakah informasi tentang layanan publik dan proses untuk mengaksesnya mudah diakses oleh masyarakat? Transparansi adalah kunci dalam aspek ini.

b) Kepuasan Masyarakat (*Satisfaction of the Community*)

Dimensi ini berfokus pada sejauh mana layanan publik memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang meliputi:

- 1) Persepsi Kualitas Layanan (*Perception of Service Quality*): Bagaimana pelanggan menilai kualitas pelayanan yang masyarakat terima? Ini mencakup apakah layanan cepat, efisien, dan berkualitas.
- 2) Respon Terhadap Keluhan (*Response to Complaints*): Bagaimana lembaga pemerintah merespons keluhan atau masukan dari masyarakat? Pentingnya mendengarkan dan merespons dengan baik adalah bagian dari dimensi ini.
- 3) Loyalitas Masyarakat (*Community Loyalty*): Apakah masyarakat merasa puas sehingga masyarakat akan kembali menggunakan layanan di masa depan atau merekomendasikannya kepada orang lain? Loyalitas adalah ukuran penting dalam dimensi ini.

c) Keadilan (*Equity*)

Keadilan dalam dimensi pelayanan publik mengacu pada sejauh mana layanan publik didistribusikan secara adil, tanpa memandang faktor-faktor seperti jenis kelamin, ras, agama, atau latar belakang sosial ekonomi. Dimensi ini meliputi:

- 1) Kepastian Kesetaraan (*Equality of Access*): Apakah semua kelompok masyarakat memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses layanan publik?
- 2) Distribusi yang Adil (*Equitable Distribution*): Apakah layanan dan sumber daya publik didistribusikan secara adil di seluruh wilayah atau komunitas, termasuk yang mungkin terpinggirkan?

- 3) Penanggulangan Ketidaksetaraan (*Addressing Inequities*): Apakah tindakan diambil untuk mengatasi ketidaksetaraan yang mungkin ada dalam pelayanan publik, seperti perbedaan dalam kualitas layanan atau aksesibilitas.

5. Kebijakan SIPRAJA

Kebijakan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) mencerminkan komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai *platform* berbasis online, SIPRAJA dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat Sidoarjo dalam mengajukan permohonan pelayanan publik tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Berdasarkan SE Bupati Nomor 180/SE/909/438.1.1.1/2019 tentang Penggunaan Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di seluruh kecamatan desa atau kelurahan di Sidoarjo, dengan tujuan meningkatkan kualitas Sidoarjo agar berjalan sesuai keinginan dan harapan masyarakat dengan pelayanan yang efektif dapat tercapai. Keberadaan sistem ini merupakan bentuk implementasi dari filosofi pemerintah yang menjunjung tinggi prinsip partisipatif, di mana masyarakat dapat lebih aktif terlibat dalam proses administratif. Kebijakan SIPRAJA meliputi hal-hal berikut:

- a) Penyederhanaan Prosedur Pelayanan

SIPRAJA merupakan inovasi yang bertujuan untuk merampingkan dan menyederhanakan prosedur pelayanan publik yang selama ini dianggap kompleks dan berbelit-belit. Dengan adanya platform ini, masyarakat diberikan kemudahan untuk mengakses layanan publik tanpa harus menghabiskan waktu

dan tenaga untuk datang ke kantor pelayanan. Seiring perkembangan teknologi informasi, kehadiran SIPRAJA tidak hanya memudahkan akses, tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan proses administratif.

- b) Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik adalah salah satu poin utama yang diusung oleh SIPRAJA. Dengan adanya platform ini, informasi terkait status permohonan pelayanan dapat diakses oleh masyarakat secara langsung dan online. Pemohon tidak hanya memiliki akses ke proses permohonan masyarakat, tetapi juga dapat melacak kemajuan dan statusnya kapanpun diperlukan. Ini menciptakan lingkungan yang lebih terbuka, di mana masyarakat memiliki wawasan yang lebih baik tentang bagaimana pelayanan publik dijalankan oleh instansi terkait.

- c) Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui SIPRAJA melibatkan pemanfaatan data dan informasi secara lebih efektif. Dengan adanya akses yang akurat dan mutakhir terhadap data pelayanan publik, instansi pemerintah dapat lebih baik mengelola sumber daya dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih tepat. Ini berarti adanya peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan, yang pada akhirnya dapat menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas.

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Sejak diluncurkan pada tahun 2019 bertujuan memudahkan masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan dan layanan publik. Namun, dalam implementasinya, SIPRAJA masih menghadapi beberapa masalah yang kurang efektif membuat perjalanannya

tidak semulus yang diharapkan. Salah satu masalah utama yang menyulitkan SIPRAJA adalah kurangnya sosialisasi. Banyak masyarakat yang masih terpinggirkan dari informasi mengenai konsep dan manfaat aplikasi ini. Sosialisasi yang kurang optimal membuat sebagian besar orang tidak menyadari potensi SIPRAJA dalam mempermudah kehidupan sehari-hari. Dibutuhkan upaya lebih besar untuk memastikan setiap warga dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan maksimal.

Di samping itu, masalah lain yang cukup serius yaitu kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat. Sebagian besar warga mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi SIPRAJA karena minimnya pemahaman akan literasi digital. Mulai dari pendaftaran hingga navigasi antarmuka aplikasi, kurangnya keterampilan digital menciptakan hambatan yang signifikan dalam penerimaan dan keberlanjutan penggunaan SIPRAJA. Selain itu, kendala infrastruktur juga menjadi sorotan. Meskipun SIPRAJA dirancang untuk memudahkan akses layanan publik secara online, ketidakmerataan akses internet menjadi masalah. Terutama di daerah terpencil, masyarakat harus berjuang melawan keterbatasan akses internet yang membuat mereka terpaksa melakukan perjalanan ke kecamatan terdekat untuk menggunakan SIPRAJA. Ini menjadi hambatan yang signifikan bagi visi inklusif dan efisiensi layanan publik.

Tidak kalah penting, kualitas jaringan internet yang kurang stabil juga menjadi ancaman serius bagi keberhasilan SIPRAJA. Desa kalijaten adalah salah satu contohnya, di mana masyarakat menjadi rentan mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi ini akibat ketidakstabilan jaringan internet.

Dampaknya tidak hanya terbatas pada keterbatasan akses, tetapi juga mencakup penurunan kualitas layanan secara keseluruhan, memberikan dampak negatif pada kemajuan pelayanan publik di daerah tersebut. Diperlukan tindakan segera untuk mengatasi masalah ini demi mencapai tujuan utama SIPRAJA dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien dan inklusif.

C. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif untuk lebih memahami dan mengetahui lebih lanjut terkait SIPRAJA. Metode kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan fenomena atau peristiwa dengan cara yang mendalam dan mendetail. Dalam konteks evaluasi pelayanan SIPRAJA dalam pengurusan data Penduduk di Kecamatan Taman Sidoarjo. Dengan fokus penelitian pada evaluasi pelayanan SIPRAJA dalam pengurusan data penduduk, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana masyarakat berinteraksi dengan aplikasi SIPRAJA dalam konteks pengelolaan data penduduk di Kecamatan Taman. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam, seperti harapan masyarakat terhadap pelayanan SIPRAJA dan bagaimana pengguna mengalami proses akses terhadap layanan tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis aplikasi SIPRAJA, tetapi juga pada aspek pengalaman pengguna, persepsi masyarakat, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan data penduduk. Lokasi pelaksanaan penelitian ini yaitu di Kecamatan Taman Sidoarjo, Alasan pemilihan lokasi di Kecamatan

Taman merupakan salah satu daerah yang signifikan di Kabupaten Sidoarjo dengan jumlah penduduk yang cukup representatif. Dengan demikian, evaluasi pelayanan SIPRAJA di wilayah ini dapat memberikan gambaran yang mewakili kondisi secara keseluruhan di Kabupaten Sidoarjo. Karena aplikasi SIPRAJA digunakan di seluruh Sidoarjo, pemilihan lokasi di salah satu kecamatan di wilayah tersebut akan memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi perbedaan dalam implementasi dan kualitas layanan antara daerah yang satu dengan yang lainnya.

Melalui wawancara mendalam dan observasi partisipasi peneliti memilih responden yang terkait langsung dengan pengelolaan data penduduk, seperti petugas administrasi desa, pengurus kecamatan, dan masyarakat yang menggunakan layanan SIPRAJA. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan pertanyaan terstruktur yang dirancang sebelumnya untuk memastikan keseragaman informasi yang diperoleh. Untuk teknik observasi, penulis aktif mengamati proses pelayanan SIPRAJA dari awal hingga akhir, mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian proses administrasi. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan pemahaman tentang praktik-praktik yang terjadi dalam pengelolaan data penduduk.

Dalam proses wawancara, peneliti menyelenggarakan pertemuan dengan berbagai pihak terkait untuk menggali informasi yang komprehensif tentang

keberhasilan, tantangan, dan peluang yang terkait dengan pelayanan SIPRAJA. Setiap responden diwawancarai secara terpisah untuk memungkinkan ekspresi pendapat yang bebas dan terbuka. Selain itu, observasi dilakukan secara langsung di lokasi pelayanan untuk memastikan data yang diperoleh mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Dengan kombinasi antara wawancara dan observasi, penulis dapat menggabungkan perspektif subjektif dari narasumber dengan gambaran objektif dari pengamatan lapangan, sehingga menghasilkan analisis yang lebih mendalam dan akurat tentang kualitas pelayanan SIPRAJA dalam pengurusan data penduduk di Kecamatan Taman, Sidoarjo.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Analisis Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo)

Berdasarkan hasil observasi dan studi pendekatan kualitatif, aplikasi SIPRAJA diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019 sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik. SIPRAJA merupakan inovasi signifikan dalam penyediaan layanan publik di Kabupaten Sidoarjo, mengintegrasikan dan menyederhanakan layanan pemerintah dari tingkat desa/kelurahan hingga Dinas Teknis. Warga dapat mendaftar melalui situs resmi SIPRAJA Sidoarjo.

Berikut adalah alur pendaftaran SIPRAJA Sidoarjo:



Gambar 4.1. Alur Pendaftaran Akun SIPRAJA

Sumber: Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo (2023)

- a) Buka situs resmi SIPRAJA Sidoarjo di <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>.
 - b) Klik tombol "Daftar" di bagian kanan atas halaman.
 - c) Isi formulir pendaftaran dengan lengkap dan benar, termasuk nomor KTP dan KK.
 - d) Unggah foto dokumen KTP dan KK.
 - e) Klik tombol "Daftar".
 - f) Tunggu verifikasi dari operator desa/kelurahan masing-masing.
 - g) Setelah verifikasi selesai, akun SIPRAJA dapat digunakan.
- Dengan menggunakan SIPRAJA Sidoarjo, warga dapat mengakses berbagai layanan publik seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan lain-lain secara *online* tanpa harus datang ke kantor pelayanan publik. Jika ingin menggunakan SIPRAJA Sidoarjo secara *offline*, warga dapat datang langsung ke kantor Desa/Kelurahan untuk mendaftar. Berikut adalah alur pendaftaran SIPRAJA Sidoarjo secara *offline*:
- a) Datang ke Kantor Desa/Kelurahan terdekat.
 - b) Ajukan permohonan pendaftaran SIPRAJA Sidoarjo.
 - c) Isi formulir pendaftaran dengan lengkap dan benar, termasuk nomor KTP dan KK.
 - d) Serahkan foto dokumen KTP dan KK.
 - e) Tunggu verifikasi dari operator desa/kelurahan masing-masing.
 - f) Setelah verifikasi selesai, akun SIPRAJA dapat digunakan.
- Meskipun SIPRAJA Sidoarjo dirancang untuk digunakan secara *online*, namun jika terdapat kendala teknis pada aplikasi atau ada masyarakat yang memilih untuk mendaftar secara *offline*, operator tetap membantu untuk mendaftarkan dan membimbing masyarakat agar melakukan layanan melalui program SIPRAJA. Aplikasi SIPRAJA Sidoarjo menyediakan 16 jenis layanan administrasi kependudukan yang terdiri dari tipe A, tipe B, dan tipe C untuk pelayanan dan persetujuan tingkat kelurahan atau desa. Berikut adalah fitur yang tersedia di aplikasi SIPRAJA Sidoarjo:
- a) Tipe A terdiri atas pelayanan Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, dan Surat Keterangan Domisili Usaha. Semua pelayanan tersebut dilaksanakan secara *online*.
 - b) Tipe B terdiri atas pelayanan Surat Pengantar KK dan KTP dari Desa, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan. Semua pelayanan tersebut dilaksanakan secara *online*.
 - c) Tipe C terdiri atas pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari

Kerja (AK-I), Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), dan Surat Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro. Semua pelayanan tersebut dilaksanakan secara *online*.

Kelebihan pada fitur aplikasi SIPRAJA Sidoarjo yaitu:

- a) Kemudahan Akses: Aplikasi SIPRAJA Sidoarjo memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan secara *online* tanpa harus datang ke kantor desa, kecamatan, atau kabupaten.
- b) Pelayanan Satu Pintu: Aplikasi SIPRAJA Sidoarjo dirancang sebagai aplikasi pelayanan satu pintu atau *one-stop service application* untuk layanan perizinan dan non-perizinan.
- c) Mempercepat Proses Pengajuan Dokumen: Dengan aplikasi SIPRAJA Sidoarjo, masyarakat dapat mempercepat proses pengajuan dokumen administrasi kependudukan secara *online*.
- d) Memudahkan Pemantauan Proses Pengajuan Dokumen: Aplikasi SIPRAJA Sidoarjo memudahkan masyarakat dalam memantau langsung proses pengajuan dokumen secara *online*.

Kekurangan pada fitur aplikasi SIPRAJA Sidoarjo yaitu:

- a) Keterbatasan Aksesibilitas: Aplikasi SIPRAJA Sidoarjo hanya dapat diakses oleh masyarakat yang memiliki akses internet dan perangkat *smartphone* yang memadai.
- b) Keterbatasan Jenis Dokumen: Tidak semua jenis dokumen administrasi kependudukan dapat diproses melalui aplikasi SIPRAJA Sidoarjo sehingga harus diproses secara manual.
- c) Masalah Teknis: Terkadang aplikasi SIPRAJA Sidoarjo mengalami masalah

teknis seperti *error* atau lambat dalam memproses data.

2. Hasil Evaluasi Dimensi Pelayanan Publik Terhadap Aplikasi SIPRAJA

a) Aksesibilitas (*Accessibility*)

Dimensi aksesibilitas ini berkaitan dengan faktor kritis dalam evaluasi layanan publik di Kecamatan Taman Sidoarjo. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rianti 2019), Kualitas pelayanan publik menjadi parameter untuk menilai efisiensi administrasi pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ketiga dimensi tersebut yaitu ketersediaan, keterjangkauan, dan keterbukaan, yang sangat relevan dalam pengurusan data penduduk di Kecamatan Taman, Sidoarjo.

- 1) Ketersediaan (*Availability*): Evaluasi terkait ketersediaan dalam SIPRAJA mencakup sejauh mana sistem ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat di Kecamatan Taman. Analisis untuk memastikan bahwa layanan ini tidak hanya tersedia secara luas tetapi juga mudah diakses oleh warga, termasuk masyarakat yang berada di daerah terpencil. SIPRAJA telah tersedia secara luas di Kecamatan Taman Sidoarjo. Layanan ini dapat diakses melalui berbagai kanal, yaitu website SIPRAJA, aplikasi SIPRAJA, dan gerai pelayanan publik

- 2) Keterjangkauan (*Affordability*): Aspek keterjangkauan ini berkaitan dengan pertimbangan biaya yang terkait dengan penggunaan SIPRAJA. Evaluasi ini memastikan bahwa biaya penggunaan sistem ini terjangkau oleh sebagian besar masyarakat di Kecamatan Taman. Jika ada biaya terkait, perlu dipertimbangkan apakah ada opsi subsidi atau program

bantuan untuk memastikan keterjangkauan.

- 3) Keterbukaan (*Openness*): Untuk dimensi keterbukaan, evaluasi untuk menilai sejauh mana informasi tentang data penduduk dan proses pengelolaannya dapat diakses oleh masyarakat. SIPRAJA menyediakan informasi yang transparan, mudah diakses, dan memastikan bahwa proses administratif terkait data penduduk dapat dipahami dengan jelas oleh warga.

b) Kepuasan Masyarakat (*Satisfaction of the Community*)

Dimensi ini berfokus mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, Pernyataan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suriani 2020) Pentingnya kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat sangat signifikan karena pemerintah berperan sebagai penyedia utama beragam layanan esensial, termasuk pendidikan, kesehatan, keamanan, perizinan, dan sebagainya. Kualitas pelayanan publik memiliki dampak besar pada masyarakat dan kemajuan suatu negara, diantaranya:

- 1) Persepsi Kualitas Layanan (*Perception of Service Quality*): Evaluasi pelayanan SIPRAJA perlu memperhatikan sejauh mana layanan publik ini memenuhi atau melebihi harapan warga, yaitu masyarakat di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Pada dimensi ini, penting untuk menilai apakah sistem ini memberikan layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas dalam pengelolaan data penduduk.
- 2) Respon Terhadap Keluhan (*Response to Complaints*): Ketika masyarakat Kecamatan Taman memiliki keluhan atau masukan terkait pelayanan

SIPRAJA, penting untuk lembaga pemerintah terkait untuk merespons dengan cepat dan efektif. Evaluasi ini mencakup analisis tentang seberapa baik SIPRAJA menanggapi keluhan dan masukan dari masyarakat.

- 3) Loyalitas Masyarakat (*Community Loyalty*): Loyalitas masyarakat menjadi indikator kritis dalam menilai keberhasilan pelayanan SIPRAJA. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut sehingga Masyarakat bersedia menggunakan layanan ini di masa depan. Evaluasi melibatkan wawancara kepuasan pelanggan atau analisis data kembalinya pengguna untuk mengukur tingkat loyalitas masyarakat terhadap sistem pengurusan data penduduk di Kecamatan Taman.

c) Keadilan (*Equity*)

Keadilan dalam dimensi pelayanan publik mengacu pada evaluasi sejauh mana layanan publik didistribusikan secara adil, tanpa memandang faktor-faktor seperti jenis kelamin, ras, agama, atau latar belakang sosial ekonomi. Penelitian ini menjawab pernyataan (Along, 2020) disebutkan bahwa keberadaan standar pelayanan publik sebagai jaminan untuk memberikan kepastian bagi pemberi dalam menjalankan tugas. Serta memberikan kejelasan bagi penerima layanan dalam mengajukan permohonan. Dimensi ini meliputi:

- 1) Kepastian Kesetaraan (*Equality of Access*): SIPRAJA memberikan kesempatan setara untuk semua kelompok masyarakat untuk mengakses layanan penduduk, termasuk kelompok yang berada di daerah terpencil dengan aksesibilitas terbatas. SIPRAJA juga memiliki

mekanisme yang memastikan bahwa semua warga, tanpa memandang faktor seperti jenis kelamin, ras, agama, atau latar belakang sosial ekonomi, dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan penduduk.

- 2) Distribusi yang Adil (*Equitable Distribution*): Distribusi layanan penduduk dan sumber daya yang terkait diimplementasikan di seluruh wilayah Kecamatan Taman. SIPRAJA mampu menjamin bahwa layanan tersebut merata di seluruh komunitas, termasuk warga pinggiran atau memiliki kebutuhan khusus.
- 3) Penanggulangan Ketidaksetaraan (*Addressing Inequities*): Ada upaya khusus dalam pengelolaan data penduduk melalui SIPRAJA untuk mengatasi ketidaksetaraan yang ada, seperti perbedaan dalam kualitas layanan atau aksesibilitas. Pemerintah merespons dan menanggulangi masalah-masalah ketidaksetaraan yang teridentifikasi dalam pengelolaan data penduduk, seperti ketidaksetaraan dalam pembaruan data, kualitas informasi, atau kemudahan akses.

3. Pengembangan Hasil Wawancara

Berdasarkan tiga dimensi tersebut, peneliti ingin mengetahui sejauh mana evaluasi SIPRAJA untuk mengukur kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan SIPRAJA dalam masing-masing dimensi. Pertanyaan ini mencakup aspek-aspek yang spesifik dan relevan untuk setiap dimensi. Contoh pertanyaan yang mewakili dalam wawancara mencakup, "Bagaimana pelayanan SIPRAJA dalam mengurus data penduduk, apakah sudah efektif atau belum?" dan "Sejauh mana masyarakat

merasa puas pada pelayanan SIPRAJA terhadap kebutuhan masyarakat?.

a) Wawancara Masyarakat

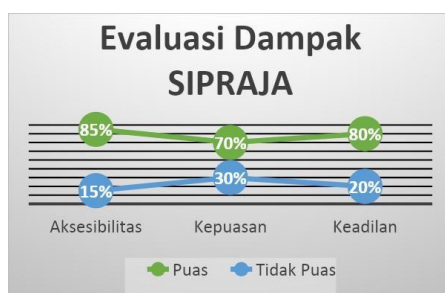
- 1) Wawancara masyarakat dilakukan dengan mengumpulkan tanggapan dari berbagai masyarakat yang menggunakan SIPRAJA di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Masyarakat diminta untuk menilai harapan masyarakat terhadap layanan ini dan juga menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang masyarakat terima.
- 2) Data wawancara mencakup skor kepuasan dan skor persepsi untuk masing-masing dimensi.

b) Analisis Kesenjangan

- 1) Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis kesenjangan antara skor harapan dan skor persepsi pelanggan untuk setiap dimensi kualitas layanan. Kesenjangan ini mengindikasikan sejauh mana pelayanan SIPRAJA memenuhi harapan pelanggan atau ada perbedaan yang perlu diatasi.
- 2) Analisis ini dilakukan dengan menghitung selisih antara skor harapan dan skor persepsi, dan kesenjangan yang positif menunjukkan bahwa harapan pelanggan melebihi persepsi, sementara kesenjangan negatif menunjukkan sebaliknya.

4. Diskusi dan Hasil Evaluasi

Evaluasi tingkat harapan masyarakat di Kecamatan Taman, Sidoarjo, telah memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana pelayanan publik ini diterima oleh masyarakat. Diskusi di bawah ini akan merinci temuan penting dari evaluasi ini dan menawarkan beberapa saran dan tindakan yang dapat diambil untuk meningkatkan pelayanan di masa depan.



Gambar 4.2. Hasil Evaluasi Dampak SIPRAJA

Sumber: Data diolah penulis (2023)

a) Aksesibilitas (*Accessibility*)

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Pemerintah telah berupaya maksimal untuk meningkatkan akses layanan, terutama di daerah terpencil. Langkah-langkah konkret telah diambil untuk memperluas cakupan layanan SIPRAJA. Sebanyak 85% masyarakat merasakan perbaikan signifikan dalam aksesibilitas. Wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau kini dapat menikmati manfaat penuh dari layanan tersebut, sesuai dengan penelitian terdahulu.

Namun dengan demikian, meskipun telah dilakukan upaya untuk meningkatkan ketersediaan layanan, 15% masyarakat masih merasa tidak puas, terutama kelompok yang terkonsentrasi di daerah tertentu atau memiliki kebutuhan khusus. Evaluasi dilakukan untuk memahami penyebab ketidakpuasan ini dan merancang strategi yang lebih efektif. Langkah-langkah telah diambil untuk menyusun kebijakan tarif yang lebih terjangkau, namun kelompok minoritas yang masih merasa beban biaya terlalu tinggi perlu diperhatikan. Subsidi atau kebijakan lanjutan mungkin diperlukan untuk mengatasi kekhawatiran ini. Keterbukaan dan transparansi informasi juga menjadi fokus utama dalam evaluasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat mengapresiasi langkah-langkah yang telah diambil untuk

meningkatkan keterbukaan dalam penyediaan informasi terkait layanan SIPRAJA. Namun, seiring dengan itu perlu terus diperkuat komunikasi dan penyampaian informasi agar masyarakat dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan tersebut. Langkah-langkah tambahan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat dapat membantu menciptakan iklim kepercayaan yang lebih positif terhadap program ini.

b) Kepuasan Masyarakat (*Satisfaction of the Community*)

Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan SIPRAJA di Kecamatan Taman, Sidoarjo, berfokus pada sejauh mana layanan ini memenuhi atau melebihi harapan. Aspek kritis yang dievaluasi mencakup persepsi kualitas layanan, respon terhadap keluhan, dan loyalitas masyarakat. Persepsi kualitas layanan menjadi fokus utama untuk memastikan SIPRAJA memberikan layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas dalam pengelolaan data penduduk. Proses pengumpulan, pemutakhiran, dan pengolahan informasi penduduk juga dievaluasi untuk memastikan berjalan lancar dan memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

Namun, ketika sekitar 70% masyarakat menyatakan bahwa Masyarakat merasa puas dengan layanan SIPRAJA, terdapat kenyataan bahwa

sekitar 30% masih merasa belum puas. Hal ini tidak sesuai menurut penelitian (Daton, 2020) Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur seberapa puas mereka terhadap layanan publik yang diberikan oleh SIPRAJA. Meskipun sebagian besar puas, 30% masih merasa belum puas, menandakan perlunya memperhatikan feedback dan keluhan untuk identifikasi area yang perlu diperbaiki. Respons terhadap keluhan penting, dengan lembaga pemerintah harus merespons dengan cepat dan efektif. Selain itu, keinginan masyarakat untuk menggunakan layanan ini di masa depan dan kepercayaan mereka untuk merekomendasikan SIPRAJA kepada orang lain juga dievaluasi. Evaluasi melibatkan wawancara kepuasan masyarakat atau analisis data pengguna untuk mengukur sejauh mana SIPRAJA dianggap sebagai pilihan yang layak oleh masyarakat Kecamatan Taman.

c) Keadilan (*Equity*)

Wawancara yang dilakukan dengan masyarakat membuka jendela pandang terkait keadilan dalam dimensi pelayanan publik, khususnya pada layanan SIPRAJA. Dari hasil wawancara, terlihat bahwa 80% masyarakat menyatakan kepuasan terhadap kesetaraan akses dalam layanan SIPRAJA, mencerminkan keadilan dalam pelayanan publik. Ini menunjukkan mayoritas masyarakat dapat mengakses layanan tersebut tanpa diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, ras, agama, atau latar belakang sosial ekonomi. (Palenewen, 2019) yang menyatakan keadilan dalam pelayanan publik dan kesetaraan akses bagi kaum difabel. Dalam penelitiannya disebutkan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan dengan prinsip keadilan dan tidak diskriminatif.

Distribusi yang adil atau *equitable distribution* juga menjadi aspek penting

dalam keadilan pelayanan publik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat mengakui adanya distribusi layanan SIPRAJA yang adil. Meskipun sekitar 20% menyatakan ketidakpuasan, ini menjadi peringatan untuk meningkatkan kualitas distribusi layanan guna mencapai tingkat keadilan yang lebih baik, sesuai dengan penelitian (Rianti et al., 2019) yang menyatakan Kualitas pelayanan publik merupakan kunci dalam memastikan pemerintah berfungsi dengan baik, mendukung kesejahteraan masyarakat, dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penanggulangan ketidak-setaraan atau *addressing inequities* juga menjadi fokus dalam keadilan pelayanan publik (Aqiilah & Najicha, 2023). Meskipun mayoritas puas, hasil wawancara menunjukkan adanya ketidaksetaraan yang perlu diatasi dalam pelayanan SIPRAJA. Langkah konkret dapat diambil untuk memastikan pelayanan lebih merata dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Wawancara juga menunjukkan bahwa persepsi keadilan mempengaruhi tingkat kepuasan. Hasil wawancara dapat menjadi panduan untuk memperbaiki aspek keadilan oleh pemangku kebijakan dan penyelenggara layanan.

5. Faktor Penghambat Aplikasi SIPRAJA

SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) adalah sistem informasi untuk memudahkan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. Meski diterapkan sejak 2019, masih ada faktor hambatan yang perlu diatasi meliputi:

- a) Kurang Sosialisasi. Salah satu faktor hambatan utama dalam implementasi SIPRAJA adalah kurangnya sosialisasi mengenai konsep ini kepada

masyarakat. Sebagian besar masyarakat masih ada yang belum memahami secara menyeluruh apa itu SIPRAJA dan bagaimana manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari. Sosialisasi yang belum optimal membuat banyak orang tidak terinformasi tentang kemungkinan penggunaan SIPRAJA dalam kehidupan masyarakat.

- b) Kurangnya Literasi Digital Masyarakat. Kurangnya literasi digital menyebabkan masyarakat kesulitan dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA. Kurangnya literasi digital dalam masyarakat dapat menjadi kendala serius dalam implementasi sistem SIPRAJA.
- c) Akses Internet yang Belum Merata. SIPRAJA merupakan aplikasi yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik secara online. Namun, ketidakmerataan akses internet di beberapa wilayah, terutama daerah terpencil, menyulitkan masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.

6. Faktor Pendukung Aplikasi SIPRAJA

Faktor pendukung aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi:

- a) Kebijakan Pemerintah Pusat. Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang SPBE mewajibkan instansi pemerintah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik untuk optimalisasi layanan.
- b) Kebijakan Pemerintah Daerah. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo No. 10/2019 menekankan pentingnya pelayanan publik berkualitas, cepat,

dan mudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan.

- c) Rasa Tanggung Jawab Pemerintah Daerah. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab besar terhadap pelayanan publik, termasuk memastikan ketersediaan infrastruktur dasar seperti jalan raya, air bersih, dan listrik.

Sedangkan faktor eksternal yang menjadi faktor pendorong aplikasi SIPRAJA, diantaranya:

- a) Proses Pelayanan yang Lebih Cepat dan Mudah. Dengan sistem ini, masyarakat bisa memantau status permohonan secara online dengan informasi lengkap, mendorong instansi pelayanan menjalankan proses dengan efisien dan membuat masyarakat lebih terlibat dalam proses pengajuan dan pemantauan.
- b) Proses Pelayanan yang Lebih Transparan. Dengan sistem ini, masyarakat bisa memantau status permohonan secara online dengan informasi lengkap, mendorong instansi pelayanan untuk menjalankan proses dengan efisien, dan membuat masyarakat lebih terlibat dalam proses pengajuan dan pemantauan.
- c) Proses Pelayanan yang Lebih Efisien. Penerapan SIPRAJA meningkatkan efisiensi layanan publik dengan mengotomatisasi tugas administratif seperti pengolahan data, pencatatan, dan pelaporan yang menghemat biaya serta tenaga pemerintah.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan publik sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas

layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa evaluasi terhadap pelayanan SIPRAJA dalam pengurusan data penduduk di Kecamatan Taman, Sidoarjo telah mengungkap berbagai aspek penting ke dalam tiga dimensi, yaitu aksesibilitas, kepuasan masyarakat, dan keadilan.

Dalam dimensi aksesibilitas, hasil evaluasi menunjukkan upaya maksimal pemerintah dalam meningkatkan ketersediaan akses layanan. Meskipun sebagian besar masyarakat merasakan perbaikan signifikan, 15% yang tidak merasa puas menyoroti perlunya pemahaman lebih mendalam terhadap kelompok ini untuk merancang strategi yang lebih efektif. Keterjangkauan juga telah diperhatikan, tetapi evaluasi menyarankan perlunya pengembangan kebijakan lanjutan atau program subsidi untuk mengatasi kekhawatiran kelompok minoritas.

Pada dimensi kepuasan masyarakat, sekitar 70% masyarakat merasa puas dengan layanan SIPRAJA, namun perlu diperhatikan bahwa 30% masih merasa belum puas. Respons terhadap keluhan dan keberlanjutan evaluasi ini menjadi fokus untuk meningkatkan efisiensi layanan dan menciptakan tingkat loyalitas yang tinggi.

Dalam dimensi keadilan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan kepastian kesetaraan akses dan distribusi layanan SIPRAJA. Meskipun ada ketidakpuasan sekitar 20%, evaluasi dapat menjadi panduan untuk mengatasi ketidaksetaraan dan meningkatkan keadilan pelayanan publik. Persepsi keadilan juga berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat, sehingga peningkatan aspek keadilan perlu menjadi prioritas bagi pemangku kebijakan. Evaluasi ini

memberikan gambaran komprehensif tentang efektivitas pelayanan SIPRAJA di Kecamatan Taman. Meskipun terdapat pencapaian positif, seperti peningkatan aksesibilitas dan keadilan, evaluasi ini juga mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan keterjangkauan, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Pemangku kebijakan diharapkan dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar untuk terus memperbaiki layanan SIPRAJA agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi seluruh lapisan masyarakat.

Meskipun penelitian ini menyediakan wawasan baru tentang kualitas layanan SIPRAJA dalam pengurusan data penduduk di Kecamatan Taman, Sidoarjo, namun terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Keterbatasan dalam jumlah responden yang mempengaruhi representasi keseluruhan populasi atau diversitas pengalaman dalam penggunaan SIPRAJA. Keterbatasan ini membatasi generalisasi temuan penelitian ini terhadap populasi yang lebih luas di Sidoarjo. Penelitian ini terbatas dalam cakupan waktu yang dapat membatasi pemahaman terhadap perubahan dan perkembangan dalam pelayanan SIPRAJA dari waktu ke waktu. Keterbatasan waktu juga dapat mempengaruhi kedalaman analisis terhadap dinamika pengelolaan data penduduk. Selain itu, kekurangan dalam akses atau pemahaman terhadap informasi tertentu dari pihak yang terlibat dalam pelayanan SIPRAJA juga dapat menjadi hambatan dalam penelitian ini. Keterbatasan ini mempengaruhi keseluruhan gambaran yang diberikan oleh penelitian terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan SIPRAJA.

Penelitian ini juga terbatas dalam pengumpulan data sekunder yang dapat

memberikan konteks yang lebih kaya terkait dengan sejarah, kebijakan, atau praktik terbaik dalam pengelolaan data penduduk. Oleh karena itu, penelitian ini perlu diinterpretasikan dengan memperhitungkan keterbatasan-keterbatasan tersebut untuk memastikan keakuratan dan relevansi temuan yang dihasilkan.

2. Rekomendasi

Berdasarkan uraian dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan rekomendasi bagi kemajuan aplikasi SIPRAJA. Rekomendasi tersebut meliputi:

- a) Masyarakat perlu lebih tahu tentang SIPRAJA. Pemerintah daerah dan lembaga terkait dapat menyampaikan informasi melalui media sosial, radio, dan papan pengumuman.
- b) Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dengan mengadakan program pelatihan dan workshop tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA secara rutin di tingkat lokal.
- c) Akses internet yang tidak merata bisa diatasi dengan meningkatkan infrastruktur jaringan di wilayah-wilayah yang masih minim akses. Pemerintah daerah dapat bekerja sama dengan penyedia layanan internet dan lembaga terkait untuk memperluas jangkauan jaringan.

REFERENSI

- Ahzani, F., Musadad, A., Mei, S., & Arif, L. (2020). Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Ayu, A., Maharani, S., Putu, I., Swastika, A., Luh, N., Ning, P., & Astawa, S. P. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual): Berfokus Pada Website Zublu. *KARMAPATI: Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika*, 12(1), 86–94.
- Aqillah, Inge, & Najicha, F. (2023). Peran Keadilan Sosial Dalam Mengatasi Kesenjangan Sosial: Evaluasi Terhadap Realisasi Sila Kelima Pancasila. *Disertasi*. Universitas Sebelas Maret.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination And Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–66.
- Daraba, D., Salam, R., Dharma Wijaya, I., Baharuddin, A., & Sunarsi, D. (2023). Building Innovative and Efficient Public Services in The Digital Age in Indonesia. *Pallangga Praja*, 5(1), 78–102.
- Febriani, E. R., & Prathama, A. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo 4.0 (SIPRAJA 4.0). *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(4), 144–165.
- Fitriyanto, M. A. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Disertasi*. Universitas Islam Indonesia.
- Gamaputra, G., Aini Rosalia, N., Kusyeni, R., & Vokasi, P. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan

- Celep. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 65–75.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 122–134.
- Hariani, R. R. (2018). Evaluasi Kinerja Aparat Pemerintahan Kelurahan dalam Pelayanan Publik (Studi di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang). *Disertasi*. Universitas Medan Area.
- Isnaini, A. N., & Usrotin, C. I. (2022). Implementation of The Sidoarjo People's Service System Program (SIPRAJA) as an Embodiment of Smart Governance. *Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*.
- Juarisman, R., Tua, H., & Yusri, A. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 163–173.
- Manchester, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Nam Air Lubuklinggau. *Skripsi. Universitas Bina Insan*.
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 1–20.
- Palenewen, J. D. O. (2019). Manajemen Pelayanan Publik: Tinjauan Tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Journal of Social Politics and Governance*, 1(1), 1–12.
- Putra, M. B. (2020). *Hukum Pelayanan Publik*. Sulawesi Selatan: Ombudsman RI Provinsi Sulsel.
- Rahimallah, M. T. A., & Ricky, R. (2023). Keterbukaan Informasi Publik: Holistikasi dan Akselerasi Good Governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, D. F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2022). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 254–265.
- Setiawan, R., & Syahbana, J. A. (2017). Kesetaraan Tingkat Pelayanan Fasilitas Sosial Dalam Perspektif Keadilan Ruang. *Biro Penerbit Planologi Undip*, 13(4), 1124–1132.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ±Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 82–95.
- Sinsu, C., Mandey, J., & Plangiten, N. (2022). Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

- Minahasa Utara. *Jurnal Universitas Sam Ratulangi*, 1(1), 1–12.
- Sosial, H. S. J., Eka Agustina, D., Hikmah, M., & Eka Putri, F. (2022). Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo. 5(2), 301–311.
- Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. (2022). The Role of Service and Product Quality on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68–82.
- Yulianti, T., Soestiantoro, A., & Putri, S. S. (2022). Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Tambak Sumur. *Prosiding Seminar Nasional Universitas 17 Agustus*, 1(1), 1–6.