



Evaluasi Sipraja dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Tambak Kalisogo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo

Betari Rus Maylita*, Lailul Mursyidah²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email correspondence: lailulmursyidah@umsida.ac.id*

Keywords :

Public Service,
Sipraja,
Policy Evaluation,
Digitalization

Kata Kunci :

Pelayanan Publik,
Sipraja,
Evaluasi
Kebijakan,
Digitalisasi

Abstract

This study evaluates the implementation of the Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) application in improving public services in Tambak Kalisogo Village, Jabon District, Sidoarjo Regency. Using a descriptive qualitative method and William N. Dunn's evaluation framework effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness data were collected through interviews, observations, and documentation. The results show that Sipraja is effective in accelerating services, simplifying bureaucracy, and increasing transparency. It is also efficient in saving time, cost, and effort, although constrained by internet infrastructure and digital literacy limitations, especially among the elderly. Equity remains uneven, with greater benefits for younger generations and micro-businesses. Responsiveness is relatively good, supported by notification and verification features, but inclusivity is still limited. Appropriateness indicates that Sipraja is relevant as a digital service innovation, yet requires supporting policies such as digital literacy training and improved connectivity. Overall, Sipraja contributes significantly to digital public service reform at the village level but still needs strengthening to ensure inclusiveness and sustainability.

Abstrak

Studi ini mengevaluasi implementasi aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo. Menggunakan metode kualitatif deskriptif dan kerangka evaluasi William N. Dunn, data efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, daya tanggap, dan kesesuaian dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sipraja efektif dalam mempercepat pelayanan, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Sipraja juga efisien dalam menghemat waktu, biaya, dan tenaga, meskipun terkendala oleh infrastruktur internet dan keterbatasan literasi digital, terutama di kalangan lansia. Pemerataan masih belum merata, dengan manfaat yang lebih besar bagi generasi muda dan usaha mikro. Daya tanggap relatif baik, didukung oleh fitur notifikasi dan verifikasi, tetapi inklusivitas masih terbatas. Kesesuaian menunjukkan bahwa Sipraja relevan sebagai inovasi layanan digital, namun memerlukan kebijakan pendukung seperti pelatihan literasi digital dan peningkatan konektivitas. Secara keseluruhan, Sipraja berkontribusi signifikan terhadap reformasi pelayanan publik digital di tingkat desa tetapi masih perlu diperkuat untuk memastikan inklusivitas dan keberlanjutan.

PENDAHULUAN

Transformasi pelayanan publik berbasis digital menjadi agenda penting dalam tata kelola pemerintahan modern untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi birokrasi. Pemerintah Indonesia telah mengadopsi konsep *e-government* dengan mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem administrasi publik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Priyanti et al., 2025). Salah satu implementasinya di tingkat daerah adalah inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja), sebuah aplikasi layanan publik berbasis digital yang bertujuan memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi secara cepat, sederhana, dan transparan (Yulianti et al., 2022).

Gambar 1. Tampilan Utama SIPRAJA



Sumber: Aplikasi Sipraja

Berdasarkan Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 mengenai pelayanan dan perizinan di wilayah desa dan kecamatan, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikenal dengan nama Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses layanan publik bagi masyarakat sekaligus mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka. Hingga saat ini, SiPraja telah berkembang menjadi versi 3.0, mencakup 32 layanan yang terbagi dalam empat tipe, yakni: tipe A untuk pelayanan di tingkat desa atau kelurahan, tipe B untuk pelayanan gabungan antara desa dan kecamatan, tipe C untuk tingkat kecamatan, serta tipe D untuk pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) (Wakhid, 2021).

Meskipun penerapan SiPraja di tingkat kabupaten menunjukkan hasil positif, belum banyak penelitian yang mengkaji efektivitasnya di wilayah pedesaan yang memiliki keterbatasan infrastruktur digital. Padahal, kondisi desa berbeda signifikan dari kota dalam hal ketersediaan jaringan internet, literasi digital, serta kapasitas sumber daya manusia. Penelitian-penelitian sebelumnya (Yusman et al., 2024; Oktaviani et al., 2025) lebih banyak menyoroti efektivitas layanan publik digital dalam konteks perkotaan, sehingga belum menggambarkan sejauh mana desa mampu mengimplementasikan sistem digital secara optimal dan inklusif. Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian (*research gap*) mengenai bagaimana kebijakan digitalisasi pelayanan publik dapat berjalan di desa dengan sumber daya terbatas.

Desa Tambak Kalisogo di Kecamatan Jabon telah menerapkan SiPraja sejak 2020 untuk meningkatkan layanan publik berbasis digital bagi sekitar 2.500 warganya. Aparatur desa antusias karena aplikasi ini menjadi solusi atas birokrasi yang lambat dan kompleks, sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih efisien dan optimal. Pelaksanaan SiPraja hingga tahun 2025 di Desa Tambak Kalisogo berlangsung cukup konsisten sebagai bagian dari digitalisasi pelayanan publik berbasis desa. Melalui SiPraja, masyarakat dapat mengurus administrasi seperti surat domisili, izin usaha, akta kelahiran, dan layanan kependudukan lainnya secara daring tanpa harus datang ke kantor desa. Program ini terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi administrasi, serta mempercepat pencatatan data kependudukan yang terintegrasi dengan pemerintah daerah. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa jaringan internet yang tidak stabil, rendahnya literasi digital terutama pada lansia, keterbatasan SDM perangkat desa, serta kurangnya koordinasi dengan pemerintah kabupaten yang menyebabkan ketidaksesuaian data layanan. Oleh karena itu, meski bermanfaat dalam percepatan layanan publik, SiPraja masih memerlukan penguatan infrastruktur, peningkatan literasi digital, dan koordinasi yang lebih baik agar digitalisasi pelayanan desa berjalan optimal (Cantika amalia et al., 2022).

Berdasarkan penelitian Agustina, Hikmah, dan Putri (2022), aplikasi SIPRAJA mempermudah masyarakat mengakses layanan publik secara daring tanpa harus ke kantor desa atau kecamatan. Namun, masih terdapat kendala, terutama pada kelompok usia lanjut yang kurang familiar dengan teknologi digital serta minimnya sosialisasi dari perangkat desa. Akibatnya, pemanfaatan SIPRAJA belum merata sehingga prinsip pemerataan (equity) dalam pelayanan publik digital belum tercapai (Agustina et al., 2022).

Penelitian Kristanto dan Nawangsari (2024) menunjukkan bahwa pelaksanaan SIPRAJA di Desa Damarsi belum sepenuhnya efektif karena penggunaan menurun dari 395 orang pada 2021 menjadi 121 pada 2022, lalu naik sedikit menjadi 145 pada 2023. Penurunan ini dipengaruhi kendala teknis, kesulitan registrasi, dan rendahnya literasi digital, terutama pada lansia. Meski begitu, dari aspek efisiensi, pemerataan, dan responsivitas, SIPRAJA dinilai cukup berhasil, meskipun pada aspek ketepatan masih perlu ditingkatkan agar lebih mudah digunakan semua kalangan (Pesica Kristanto & Nawangsari, 2024).

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Sipraja berdasarkan enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada evaluasi implementasi pelayanan publik digital melalui aplikasi SIPRAJA di Desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo. Evaluasi mengacu pada teori evaluasi kebijakan William N. Dunn (2003) yang mencakup enam kriteria: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan (Fatmariyanti et al., 2023).

Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap paling memahami proses pelaksanaan program SIPRAJA. Informan terdiri dari perangkat desa (kepala desa, sekretaris, dan operator aplikasi), petugas kecamatan, serta masyarakat pengguna layanan SIPRAJA. Jumlah informan keseluruhan sebanyak 10 orang yang dianggap telah mewakili kategori utama tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui 3 teknik utama, yaitu:

1. Wawancara mendalam, untuk menggali pengalaman, persepsi, dan hambatan dalam pelaksanaan layanan digital SIPRAJA.
2. Observasi langsung, terhadap proses pelayanan dan interaksi antara petugas dan masyarakat di kantor desa.
3. Dokumentasi, berupa data laporan pelayanan, arsip kebijakan, serta catatan teknis penggunaan aplikasi.

Penelitian lapangan dilaksanakan selama 3 bulan, yaitu dari Juli hingga September 2025, untuk memastikan data yang diperoleh mencerminkan kondisi aktual pelaksanaan layanan.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman & Saldana (2018) yang meliputi 3 tahapan utama:

1. Reduksi data, yaitu proses memilah, menyederhanakan, dan mengelompokkan data sesuai enam indikator evaluasi Dunn.
2. Penyajian data (data display), dengan menata hasil temuan ke dalam bentuk narasi dan tabel tematik berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dengan menafsirkan makna data serta menguji konsistensinya terhadap teori evaluasi kebijakan Dunn.

Untuk menjaga validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil wawancara antar-informan, hasil observasi lapangan, serta data sekunder dari dokumen kebijakan dan literatur pendukung (Sugiyono, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas

Menurut William N. Dunn (2003), efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai hasil yang diharapkan (Saharudin & Lubna, 2023). Dalam konteks implementasi SIPRAJA di Desa Tambak Kalisogo, efektivitas terlihat dari kemampuan program ini dalam mempermudah proses administrasi publik, mempercepat pelayanan, serta mengurangi prosedur manual yang selama ini menghambat kinerja pelayanan di tingkat desa (Sumirah et al., 2021).

No.	Jenis Layanan	Pengguna Layanan Per Tahun		
		2023	2024	Perbulan September 2025
1.	Surat Kelahiran	6	4	4

2.	Surat Kematian	23	20	24
3.	Surat Umum	45	43	35
4.	Surat Domisili Usaha	70	47	21
5.	Surat Biodata Penduduk	0	0	0
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu	26	52	13
7.	Surat Pernyataan KK	0	0	0
8.	Surat Pernyataan KTP	0	0	0
9.	Surat Keterangan Pindah	0	0	0
10.	Surat Keterangan Umum Kecamatan	0	1	2
11.	SKTM Kecamatan	19	19	10
12.	SP. KUA	5	0	8

Tabel 1. Rekapitulasi Pengguna Layanan SIPRAJA

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Data Tabel Rekapitulasi menunjukkan berbagai layanan administrasi melalui SIPRAJA di Desa Tambak Kalisogo, seperti surat kelahiran, kematian, domisili usaha, hingga layanan pernikahan. Jumlah pengguna tiap layanan bervariasi dari 2023 hingga September 2025, mencerminkan bahwa masyarakat memanfaatkan aplikasi sesuai kebutuhan administratifnya dan menjadi gambaran pelaksanaan pelayanan publik digital di desa.

Hasil analisis menunjukkan bahwa SIPRAJA berhasil mencapai tujuan awalnya, yaitu menyediakan layanan digital yang cepat, mudah, dan transparan. Masyarakat kini dapat mengunggah dokumen secara daring tanpa perlu datang langsung ke kantor desa, sementara perangkat desa dapat melakukan verifikasi data dalam waktu yang lebih singkat. Proses yang sebelumnya memerlukan dua hingga tiga hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam.

Temuan tersebut memperkuat teori Dunn tentang efektivitas kebijakan, yaitu ketika tindakan implementatif mampu memberikan hasil nyata sesuai sasaran kebijakan (Choirulsyah & Azhar, 2024). Dengan demikian, pelaksanaan SIPRAJA dapat dikategorikan efektif karena telah memberikan dampak nyata berupa peningkatan efisiensi pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang menekankan pada hubungan antara input dengan output. Suatu program atau kebijakan dapat dikatakan efisien apabila hasil (output) yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan sumber daya (input) yang digunakan, baik berupa tenaga, waktu, maupun biaya (Saputra & Widiyarta, 2021a).

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, menunjukkan bahwa Sipraja meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Sebelumnya masyarakat harus datang langsung dan melalui proses manual yang lama serta membebani perangkat desa. Dengan Sipraja, sebagian besar administrasi dapat dilakukan digital sehingga menghemat waktu dan tenaga baik bagi warga maupun aparat desa.

Efisiensi dinilai dari perbandingan antara sumber daya yang digunakan dan hasil yang diperoleh. Aplikasi SIPRAJA membantu menghemat waktu kerja aparat desa dan mengurangi penggunaan kertas (paperless system). Namun, biaya pemeliharaan sistem dan pelatihan SDM masih menjadi beban anggaran tahunan.

Selain itu, beberapa perangkat desa menyatakan sering mengalami kendala jaringan yang menyebabkan keterlambatan input data. Artinya, efisiensi sudah baik dari sisi waktu dan tenaga, tetapi masih perlu peningkatan dari sisi infrastruktur.

Dari sisi masyarakat, efisiensi juga terlihat jelas, keberadaan SIPRAJA mampu memangkas waktu dan beban administratif masyarakat secara signifikan. Selain itu, dari sisi pemerintah desa, sistem digital ini juga menghemat penggunaan kertas serta memudahkan pelacakan data administrasi warga. Namun, masih terdapat tantangan berupa biaya pemeliharaan aplikasi dan kendala jaringan internet yang kadang tidak stabil. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa Sipraja menekan biaya tidak langsung seperti waktu kerja dan transportasi, sehingga efisien bagi pemerintah desa maupun masyarakat.

Temuan ini memperkuat teori William N. Dunn (2003) yang menyatakan bahwa efisiensi kebijakan diukur dari rasio antara input dan output. Dalam konteks SIPRAJA, input berupa waktu, tenaga, dan biaya dapat ditekan secara signifikan, sementara output berupa peningkatan pelayanan tetap tercapai. Artinya, kebijakan ini telah efisien secara operasional, meskipun perlu peningkatan dari sisi infrastruktur agar efisiensi berjalan lebih konsisten (Yusman et al., 2024).

Kecukupan

William N. Dunn menekankan pada sejauh mana hasil dari suatu kebijakan atau program publik mampu memecahkan masalah yang menjadi dasar kebijakan tersebut. Artinya, meskipun suatu kebijakan efektif dan efisien, belum tentu hasil yang dicapai benar-benar cukup untuk menjawab persoalan inti yang dihadapi masyarakat (Musaddad et al., 2020).

Kecukupan Sipraja terlihat dari kemampuannya menyelesaikan masalah pelayanan administrasi yang sebelumnya lambat dan rumit. Proses yang dulu memakan 2-3 hari kini selesai dalam hitungan jam, ditambah notifikasi otomatis yang memudahkan warga memantau dokumen tanpa harus bolak-balik ke kantor desa.

Berdasarkan hasil di lapangan, Sipraja cukup memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan cepat dan mudah dengan memangkas birokrasi. Namun, kecukupannya belum optimal karena warga lanjut usia dan yang berliterasi digital rendah masih kesulitan mengakses aplikasi dan harus datang ke balai desa atau dibantu orang lain.

Selain literasi digital, lemahnya jaringan internet di beberapa wilayah Tambak Kalisogo juga menghambat penggunaan Sipraja. Hal ini menunjukkan kebijakan ini belum sepenuhnya cukup karena masih dipengaruhi faktor eksternal seperti kualitas jaringan dan ketersediaan perangkat. Hasil ini sejalan dengan temuan Fitriani (2021) yang meneliti layanan digital administrasi desa di Kabupaten Sleman. Penelitiannya menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan publik

efektif mempercepat birokrasi, kecukupannya masih terhambat oleh kesenjangan literasi digital masyarakat desa (Abubakar, 2021).

Temuan lapangan ini menguatkan teori Dunn bahwa kecukupan kebijakan tidak hanya bergantung pada efektivitas prosedural, tetapi juga pada kemampuan hasil kebijakan dalam menjawab akar masalah sosial. Dalam konteks SIPRAJA, meskipun efektivitas dan efisiensi telah tercapai, tingkat kecukupan masih dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital dan infrastruktur. Dengan demikian, peningkatan literasi digital masyarakat dan perbaikan jaringan internet menjadi kunci untuk memastikan bahwa kebijakan digital desa ini benar-benar cukup dalam memenuhi tujuan dasarnya.

Pemerataan

Indikator pemerataan (equity) dalam teori evaluasi William N. Dunn berkaitan dengan sejauh mana manfaat dari suatu kebijakan dapat didistribusikan secara adil kepada seluruh kelompok masyarakat, tanpa adanya diskriminasi atau kesenjangan akses. Pemerataan mengukur apakah program publik hanya dinikmati oleh segelintir kelompok masyarakat atau benar-benar mampu menjangkau semua lapisan, termasuk kelompok rentan yang seringkali terpinggirkan dalam pelayanan publik konvensional (Fatmariyanti et al., 2023).

Program Sipraja sudah memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan maupun dokumen-dokumen lain. Generasi muda, pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM), serta pekerja produktif menjadi kelompok yang paling merasakan dampak positif karena aplikasi ini memungkinkan mereka mengurus dokumen dengan cepat tanpa harus meninggalkan pekerjaan utama.

Berdasarkan hasil di lapangan, banyak generasi muda yang relatif lebih melek teknologi, menjadi pihak yang paling diuntungkan dalam pemerataan akses layanan. Bahkan, dalam banyak kasus, mereka juga berperan sebagai perantara bagi orang tua yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Hal ini menunjukkan adanya pola pemerataan tidak langsung, di mana kelompok melek teknologi membantu kelompok lain agar tetap bisa mengakses layanan publik digital.

Fakta ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan publik berbasis aplikasi sudah tersedia untuk seluruh masyarakat, distribusi manfaatnya belum sepenuhnya merata. Warga dengan keterbatasan ekonomi (tidak memiliki smartphone) dan warga lanjut usia dengan literasi digital rendah menjadi kelompok yang belum memperoleh manfaat optimal. Artinya, meskipun secara formal Sipraja bersifat inklusif, secara faktual masih terdapat kesenjangan dalam pemanfaatannya.

Selain itu, pemerataan juga dipengaruhi oleh faktor infrastruktur jaringan internet. Warga yang tinggal di wilayah Tambak Kalisogo dengan sinyal internet lemah mengaku kesulitan mengakses aplikasi. Temuan lapangan ini menguatkan teori Dunn bahwa pemerataan dalam kebijakan publik tidak hanya berarti ketersediaan akses secara formal, tetapi juga kemampuan seluruh kelompok masyarakat untuk benar-benar menikmati manfaat kebijakan tersebut secara setara. Dalam konteks SIPRAJA, pemerataan belum sepenuhnya tercapai karena masih ada kelompok rentan yang tertinggal akibat keterbatasan teknologi, ekonomi, dan

jaringan. Oleh karena itu, kebijakan pendukung seperti peningkatan literasi digital dan pemerataan infrastruktur internet perlu menjadi prioritas untuk memastikan keadilan akses layanan publik digital (Hindi, 2023).

Responsivitas

Responsivitas menurut William N. Dunn berfokus pada sejauh mana kebijakan atau program publik mampu menanggapi kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan tersebut. Suatu kebijakan dapat dikatakan responsif apabila pemerintah tidak hanya menyediakan layanan (Fika et al., 2023).

Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa SIPRAJA cukup responsif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam penyediaan layanan administrasi yang cepat dan mudah diakses. Masyarakat mengaku puas karena pengurusan surat tidak lagi memerlukan waktu lama, serta dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor desa. Beberapa warga bahkan menyebut aplikasi ini membantu mereka memperoleh dokumen pada waktu mendesak, misalnya surat keterangan usaha atau domisili yang dibutuhkan untuk keperluan pekerjaan.

Namun demikian, responsivitas masih terbatas pada aspek teknis pelayanan. Belum tersedia fitur umpan balik (feedback) langsung dalam aplikasi yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau saran secara daring. Akibatnya, keluhan terkait kesalahan data atau kendala login masih harus disampaikan secara manual ke kantor desa. Selain itu, masyarakat di wilayah dengan koneksi internet lemah mengeluhkan keterlambatan notifikasi dan kegagalan unggah berkas.

Temuan ini menguatkan teori Dunn bahwa tingkat responsivitas tidak hanya bergantung pada kecepatan pelayanan, tetapi juga pada kemampuan penyelenggara kebijakan menyesuaikan layanan terhadap kebutuhan dan harapan publik. Dalam konteks SIPRAJA, responsivitasnya sudah baik dalam aspek kecepatan, namun masih perlu ditingkatkan dalam aspek komunikasi dua arah dan adaptasi teknologi agar masyarakat merasa benar-benar dilibatkan dalam proses kebijakan.

Ketepatan

William N. Dunn menilai sejauh mana kebijakan atau program publik yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, nilai-nilai sosial, serta masalah yang ingin diselesaikan. Berbeda dengan efektivitas atau efisiensi yang lebih teknis, ketepatan lebih menekankan pada apakah kebijakan yang dipilih benar-benar merupakan solusi yang paling tepat bagi masalah yang ada (Muwardi & Sukmana, 2023).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, aplikasi Sipraja terbukti merupakan langkah yang tepat karena berhasil menyederhanakan alur birokrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan transparansi.

Dalam konteks Desa Tambak Kalisogo, kebijakan digitalisasi pelayanan publik melalui SIPRAJA dinilai cukup tepat. Desa ini memiliki karakteristik masyarakat yang mulai adaptif terhadap teknologi, terutama generasi produktif dan pelaku usaha. Dengan demikian, penerapan sistem digital menjadi solusi yang

relevan untuk mempercepat pelayanan dan meningkatkan transparansi pemerintahan desa.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menilai kebijakan ini tepat karena menjawab permasalahan utama yang selama ini dikeluhkan, yaitu lambatnya pelayanan, antrean panjang, dan kurangnya informasi publik. Namun demikian, ketepatan program belum maksimal karena tidak semua warga memiliki kemampuan dan fasilitas yang sama untuk menggunakan aplikasi. Masyarakat dengan literasi rendah masih membutuhkan layanan tatap muka atau bantuan pendampingan.

Temuan ini menguatkan pandangan Dunn bahwa ketepatan kebijakan tidak hanya dinilai dari kesesuaian tujuan dengan hasil, tetapi juga dari sejauh mana kebijakan mampu beradaptasi dengan kondisi sosial masyarakat. SIPRAJA sudah tepat dalam menjawab permasalahan pelayanan publik di era digital, namun perlu penyesuaian strategi implementasi agar selaras dengan kapasitas dan karakteristik masyarakat desa. Dengan demikian, keberhasilan kebijakan bukan hanya soal digitalisasi, tetapi juga inklusivitas dan keadilan sosial dalam penerapan teknologi.

KESIMPULAN

Evaluasi terhadap program SiPraja di Desa Tambak Kalisogo menunjukkan bahwa secara umum kebijakan digital ini telah memberikan kemajuan berarti dalam pelayanan publik di tingkat desa, meskipun masih terdapat tantangan pada aspek pemerataan dan kecukupan layanan.

Dari sisi efektivitas, SiPraja berhasil mempercepat proses pelayanan administrasi dan mengurangi beban birokrasi manual. Pada aspek efisiensi, sistem ini mampu menekan waktu dan biaya pengelolaan dokumen, baik bagi warga maupun pemerintah desa. Namun, dari dimensi kecukupan, layanan yang tersedia belum sepenuhnya mencakup seluruh kebutuhan administratif warga. Sementara itu, pemerataan menunjukkan adanya kesenjangan akses, terutama bagi warga lanjut usia dan masyarakat berpenghasilan rendah yang belum memiliki perangkat digital. Dari sisi responsivitas, pemerintah desa cukup cepat menanggapi keluhan, meski belum memiliki sistem umpan balik terstruktur. Dan pada dimensi ketepatan, kebijakan ini relatif sesuai dengan karakter masyarakat semi-perkotaan yang cukup adaptif terhadap teknologi.

Secara konseptual, hasil evaluasi ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan digital desa tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada keadilan akses dan kapasitas sosial masyarakat untuk menggunakannya. Dengan kata lain, transformasi digital harus berjalan beriringan dengan pemberdayaan warga agar manfaatnya dapat dirasakan secara inklusif.

Implikasi utama dari temuan ini adalah perlunya pendekatan kebijakan digital berbasis kesetaraan dan kesiapan masyarakat. Pemerintah desa harus memposisikan inovasi digital bukan sekadar alat efisiensi

birokrasi, tetapi juga sarana pemberdayaan publik. Evaluasi ini mengindikasikan pentingnya integrasi antara sistem teknologi, peningkatan kapasitas pengguna, serta pemerataan infrastruktur jaringan.

Rekomendasi Praktis

1. Pelatihan Literasi Digital Inklusif: Pemerintah desa perlu mengadakan pelatihan berkala bagi kelompok lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah agar tidak tertinggal dalam akses layanan.
2. Peningkatan Infrastruktur Jaringan Internet: Kolaborasi dengan penyedia layanan internet diperlukan untuk memperkuat sinyal di wilayah yang masih lemah.
3. Perluasan Fitur SiPraja: Menambah layanan yang lebih luas seperti perizinan UMKM, administrasi bantuan sosial, dan pengaduan warga agar aplikasi menjadi solusi terpadu.
4. Penguatan Sistem Feedback Publik: Membuat fitur pengaduan dan survei kepuasan online untuk meningkatkan responsivitas dan akuntabilitas layanan.
5. Pendekatan Komunitas Digital Desa: Melibatkan pemuda lokal sebagai *digital ambassador* untuk membantu warga lain dalam penggunaan aplikasi SiPraja.

REFERENCES

- Abubakar, R. R. T. (2021). Implementation of the Child Identity Card Policy in Bandung Regency. *Jurnal Good Governance*, 15(1). <https://doi.org/10.32834/gg.v15i1.47>
- Agustina, D. E., Hikmah, M., & Putri, F. E. (2022). PENINGKATAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIPRAJA DI KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 5(2). <https://doi.org/10.47647/jsh.v5i2.912>
- Cantika amalia, Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2022). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Ilmu Politik, Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 11, 109–128. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Choirulsyah, D., & Azhar, A. (2024). Implementasi Etika Administrasi Publik : Langkah Utama dalam Menciptakan Good Governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(3), 195–203. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i3.3757>
- Fatmariyanti, Y., Fauzi, A., Uin, S., Maulana, H., & Banten, I. (2023). PUBLIC POLICY BY WILLIAM DUNN: ANALYSIS AND IMPLEMENTATION. *JOURNAL OF HUMANITIES AND SOCIAL STUDIES*, 1(1).
- Fika, N., Fauzi, A., & Qurtubi, A. (2023). Analisis Kebijakan Versi William Dunn dalam Pondok Pesantren Modern. *Journal on Education*, 05(04).
-

- Hindi, S. A. (2023). EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN KTP ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR PROVINSI SULAWESI BARAT. *Jurnal Registratie*, 5(1). <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3119>
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6). <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Muwardi, A. A., & Sukmana, H. (2023). *The Effectiveness Of The Dukcapil Plavon Website In Population Administration Services To The Penambangan Village Government (Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan)*. 1-10.
- Pesica Kristanto, C. I., & Nawangsari, E. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Pelayanan SIPRAJA: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 149-158. <https://doi.org/10.33506/jn.v10i1.3211>
- Prasetya, K. S. P., & Handayani, N. (2024). Efektivitas E-Government Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Performace Organisasi. *Jurnal Ilmu Dan ...* <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/5815%0Ahttp://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/5815/5860>
- Rahmawati, L., Sya'bani Arlan, A., & Urahmah, N. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Kebijakan Publik*, 1, 25-30.
- Saharudin, & Lubna. (2023). Pengertian, Ruang Lingkup, dan Proses Kebijakan Pendidikan. *Journal on Education*, 05(02).
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021a). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2). <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021b). Jurnal Penelitian Administrasi Publik | Vol 7 No. 2 Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Administrasi Publik*, 7(2).
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*.
- Sumirah, S., Winarno, W. W., & Nugroho, H. A. (2021). Perancangan Model Layanan Publik Pemerintah Daerah Berbasis One Stop Service. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 3(1).
- Wakhid, A. A. (2021). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14).
- Yulianti, T., Soesiantoro, A., & Putri, S. S. (2022). Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01).
- Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan Sistem Informasi untuk Meningkatkan Tata Kelola dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Serasi Media Teknologi.
-