

**Kualitas “Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)” Dalam  
Penerapan Pelayanan Digital Administrasi Kependudukan di Desa  
Kedungturi Kabupaten Sidoarjo**

***The Quality Of The “Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA)” In The  
Implementation Of Digital Population Administration Services In  
Kedungturi Village, Sidoarjo Regency***

**Salsabilla Ayu Dwi Maharani<sup>1</sup>, Prasetyo Isbandono<sup>2</sup>**

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: salsabillaayu.21011@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: prasetyoisbandono@unesa.ac.id

**Abstrak**

Pelayanan publik adalah kewajiban Pemerintah Daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dianggap berkualitas bila masyarakat memperoleh pelayanan yang memuaskan, karena hal tersebut merupakan pemenuhan hak kebutuhan dasar masyarakat. Namun, pemberian pelayanan publik di Indonesia terbilang belum optimal, tertera pada Laporan Ombudsman 2023 aduan terbanyak berasal dari sektor Administrasi Kependudukan menandakan urgensi perbaikan sistemik. Menjawab tantangan ini, selaras UU 23 Th 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan pembuatan sistem database yang sejalan dengan kemajuan TIK guna memenuhi tuntutan pelayanan profesional. PemKab Sidoarjo meluncurkan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo “SIPRAJA” inovasi berbasis E-Government untuk mewujudkan pelayanan cepat, mudah, dan transparan. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan Kualitas “Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)” Dalam Penerapan Pelayanan Digital Administrasi Kependudukan di Desa Kedungturi Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian di Kantor Desa Kedungturi dengan subjek peneliti yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan instrument penelitian berupa pedoman wawancara. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas SIPRAJA cukup tercapai pada Indikator Efisiensi, Keandalan, Pemenuhan, Privasi, Responsivitas, Kompensasi, dan Kontak. Aplikasi dinilai memudahkan pengurusan administrasi kependudukan secara digital, meski terdapat kendala teknis yang masih dalam batas wajar seperti lambat, tidak autosave, down sistem dikala lonjakan pengguna diwaktu bersamaan, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan operator. Pihak desa telah menunjukkan respon tinggi dalam penanganan keluhan, namun kurangnya kanal komunikasi daring masih menjadi hambatan. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas penerapan SIPRAJA di Desa Kedungturi dikatakan cukup optimal, meski perlu penguatan dari sisi layanan digital dan pihak desa. Saran dari penelitian ini perlunya peningkatan infrastruktur digital, pengadaan saluran komunikasi daring, serta penambahan staf pelayanan dan sosialisasi masyarakat guna terealisasi pemerataan pemanfaatan SIPRAJA di Desa Kedungturi.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, E-Government, SIPRAJA,

Kualitas, Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra 2005

#### Abstract

Public service is the obligation of the Regional Government in meeting the needs of the community. Public service is considered quality if the community receives satisfactory service, because it is the fulfillment of the basic needs of the community. However, the provision of public services in Indonesia is still not optimal, as stated in the 2023 Ombudsman Report, the most complaints came from the Population Administration sector, indicating the urgency of systemic improvement. Responding to this challenge, in line with Law 23 of 2006 concerning Population Administration, it mandates the creation of a database system that is in line with advances in ICT in order to meet the demands of professional services. The Sidoarjo Regency Government launched the Sidoarjo People's Service System "SIPRAJA" an innovation based on E-Government to realize fast, easy, and transparent services. The purpose of this study is to describe the Quality of the "Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA)" in the Implementation of Digital Population Administration Services in Kedungturi Village, Sidoarjo Regency. This study uses a descriptive qualitative method. The research location is at the Kedungturi Village Office with the research subjects being the Village Head, Village Secretary, and the Community. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation, with research instruments in the form of interview guidelines. Data analysis used the Miles and Huberman interactive model through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study showed that the Quality of SIPRAJA was quite achieved in the Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact Indicators. The application is considered to facilitate digital population administration management, although there are technical obstacles that are still within reasonable limits such as slow, no autosave, system down when there is a spike in users at the same time, lack of socialization, and limited operators. The village has shown a high response in handling complaints, but the lack of online communication channels is still an obstacle. The conclusion of this study states that the quality of SIPRAJA implementation in Kedungturi Village is said to be quite optimal, although it needs strengthening from the side of digital services and the village. Suggestions from this study are the need to improve digital infrastructure, procure online communication channels, and add service staff and community socialization in order to realize the equal distribution of SIPRAJA utilization in Kedungturi Village.

**Keywords:** *Public Service, Population Administration, E-Government, SIPRAJA, Quality, Zeithaml, Parasuraman, and Malhotra 2005*

#### Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama Pemerintah Daerah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan kemampuan, ketepatan waktu, hingga daya tanggap jasa guna mengabdikan pada masyarakat. Tertera Pasal 1 Ayat 1 UUD No. 25 Th 2009 tentang Rangkaian Aktivitas Bertujuan Memenuhi Kebutuhan Pelayanan Tiap Masyarakat dari Barang, Jasa, dan Pelayanan Administrasi yang diberikan Negara sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan maksud dan tujuan memberikan kepastian hukum, perlindungan masyarakat dan mewujudkan pelayanan yang layak sesuai Perpu. Menurut Santosa dalam (AA Musaddad et al., 2020) Pemerintah Daerah juga berperan sebagai penggerak, pengarah, serta fasilitator penyediaan layanan publik yang ditandai orientasi aktif pemerintah meliputi struktur pemerintah pusat maupun daerah. Menurut Lopes dalam (DP Saputra & A Widiyarta, 2021) Pelayanan publik dianggap berkualitas bila masyarakat memperoleh pelayanan mudah, tidak rumit, tepat waktu, dan memuaskan, karena hal tersebut merupakan pemenuhan hak kebutuhan dasar antara negara pada masyarakat. Namun, dalam (D Ma'rufah, 2018) pemberian

pelayanan publik di Indonesia masih belum berjalan optimal, rendahnya tingkat pelayanan menjadikan krisis integritas Pemerintah, lebih spesifik di ranah pelayanan Administrasi Kependudukan yang merupakan element penting masyarakat (Cahyadi, 2018). Tertera pada Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI tingkat aduan masyarakat akan buruknya pelayanan Administrasi Kependudukan pada Instansi Pemerintah yang melonjak. Secara umum pelayanan yang diberikan Lembaga Pemerintah gagal terpenuhi sebab masih banyak aduan masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan yang berujung pada kualitas pelayanan pemerintah, mencakup pelayanan yang buruk seperti banyaknya perantara, antrian panjang, manajemen rumit, ketidakpastian waktu, dan SDM terbatas, serta minimnya pemahaman masyarakat luas (FP Tui, 2022).

Adanya permasalahan tersebut, dibutuhkan perbaikan melalui penciptaan jasa responsif, tidak rumit, dan transparan. Selaras UU No. 23 Th 2006 tentang Administrasi Kependudukan, mengamanatkan pembuatan sistem database sejalan kemajuan TIK untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang professional. Situasi pelayanan di Indonesia juga terus berkembang secara reformasi dan birokrasi melalui kemajuan TIK, sektor publik memasuki era society 5.0 menjadikan transformasi budaya digital menggantikan budaya konservatif (Ayu et al., 2022), seperti inovasi perbaikan layanan melalui sistem E-Government untuk mewujudkan pemerintahan good governance (Mariano, 2019). Sistem ini mampu meningkatkan kualitas layanan publik di Pemerintahan dan menyongsong pemenuhan jasa yang berkualitas. Kualitas penyelenggaraan pemerintah yang berwawasan E-Government akan berkomitmen kuat dari pemerintah untuk menyediakan layanan berbasis digital, tertuang dalam PerPres No. 95 Th 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi. Hal ini juga merujuk pada elemen e-service menurut Barrera dalam (F Latief, 2022) sebagai penyedia layanan publik melalui digital platform dengan pemanfaatan TIK di daerah tertentu dan faktor biaya koneksi internet. E-service merupakan bagian dari Government to Citizen (G2C) sebagai penyampaian informasi layanan publik satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.

Dengan itu, PemKab Sidoarjo merealisasikan pemberian layanan mudah dan cepat melalui pemanfaatan E-Government dan e-service, diamanatkan dalam Peraturan Bupati Sidoarjo No. 78 Th 2019 tentang Pengelolaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Berupa hadirnya inovasi layanan digital Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau SIPRAJA didasari (SE) Bupati No. 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang Penggunaan Aplikasi Sipraja, merupakan wujud pemerataan digital government di Kabupaten Sidoarjo, bergerak pada pelayanan kependudukan, perizinan, maupun non perizinan, beroperasi di 18 Kec, 28 Kel dan 325 Desa, hingga seluruh OPD Sidoarjo. Dapat diakses 24 jam melalui laman website serta aplikasi di *Google Playstore*, terdapat 16 layanan dalam tiga tipe untuk memfasilitasi pengajuan surat dan dokumen. SIPRAJA dibuat berdasarkan usulan Bupati Sidoarjo ingin memberi kemudahan pelayanan publik warga Sidoarjo dan juga solusi akan masalah birokrasi yang tidak efektif serta menjawab keluhan masyarakat Sidoarjo untuk menyederhanakan hingga meningkatkan pelayanan publik di Kab. Sidoarjo melalui operasional yang cepat, mudah, murah. SIPRAJA mampu mengurangi birokrasi, mempercepat pengolahan data serta transparansi dalam pembagian informasi pada

masyarakat. Dimuat oleh Pemkab Sidoarjo dalam (SE) Bupati Sidoarjo No. 130/4522/438.1.1.1/2020 tentang Pelayanan dan Perizinan Desa dan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, bertujuan memberi kepastian layanan publik, meningkatkan pemenuhan kebutuhan layanan masyarakat, mempercepat layanan publik berbasis digital, mengintegrasikan layanan menggunakan database, menghadirkan layanan publik yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun, serta menghapus percaloan (Ganesh NP, 2024). Dengan adanya *track* proses permohonan masyarakat yang dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat pada Pemerintah, karena dengan mudah memastikan alur proses dan kebijakan layanan publik secara transparan dan akuntabel. Secara keseluruhan hasil penggunaan SIPRAJA tercantum tanda tangan stempel elektronik yang ter-sertifikasi BSE (Ganesh NP, 2024). Melalui SIPRAJA, penuh harapan atas pemenuhan kebutuhan pelayanan publik masyarakat Sidoarjo yang dapat menggantikan proses manual ke otomatis serta mempercepat respon permintaan masyarakat dan diharapkan terjadi progress keamanan data digital yang mudah terstruktur. Berjalannya aplikasi tersebut tentu dipengaruhi partisipasi masyarakat, infrastruktur, teknologi informasi yang sepadan, serta kualitas pelayanan SDM penyalur yang memadai.

Pada pelaksanaan SIPRAJA dalam kurun waktu 4 tahun belakangan telah diunduh 100.00 lebih via *Google Playstore*, dengan keterangan rating 4.2 dari 5.0 memperlihatkan penerapan aplikasi tersebut terbilang masih belum berjalan dengan maksimal, dilansir dari ulasan sebanyak 2.747 pengguna yang mereview. Banyaknya permasalahan pada aplikasi membuat masyarakat semakin bingung dan proses pengajuan masyarakat kerap memakan waktu lama. Salah satu ulasan pengguna yakni mengalami kendala ketika ingin membuka aplikasi yang telah diunduh, antara lain aplikasi malah tidak bisa dibuka, kian lemot/*error*, *white screen*, tidak *autosave*, selain itu balasan dari operator desa yang lama seperti halnya masyarakat yang telah daftar atau registrasi akun SIPRAJA akan tetapi tidak mendapatkan balasan notifikasi aktivasi SMS maupun *e-mail* untuk mengakses lebih lanjut, hingga dengan proses permohonan yang masih terindikasi lama.

Pemanfaatan SIPRAJA juga diterapkan di Desa Kedungturi terletak di Kecamatan Taman dengan jumlah persentase penduduk 5.71 dilansir BPS Kec Taman (sumber, <https://sidoarjokab.bps.go.id/>, 2024), dipastikan indeks waktu masyarakat dalam pengurusan surat pelayanan manual akan memakan waktu lama sebab implikasi banyaknya warga dan anggapan tersebut akan sirna jika SIPRAJA dapat berjalan lancar melalui mekanisme pengguna hanya menunggu proses pembuatan surat sampai selesai tanpa harus datang di Kantor. Namun, berdasarkan hasil survey dengan Staf Pelayanan Kedungturi, didapati sejauh ini penggunaan SIPRAJA hanya 1.656 user. Kendati demikian penerapan SIPRAJA di Desa Kedungturi juga sepakat dengan ulasan *Google Playstore* atau tidak berjalan maksimal. Dinyatakan Staf Pelayanan selaku Operator SIPRAJA bahwa masih banyak masyarakat yang tidak minat menggunakan bahkan tidak mengetahui adanya aplikasi SIPRAJA karena aduan masyarakat yang merasa kesulitan pada pengoperasian aplikasi, seperti proses penggunaan yang ribet dan lebih memilih melakukan pelayanan manual di Kantor melalui bantuan Staf Pelayanan. Pernyataan lain yakni minim sosialisasi dari pihak desa hanya dilakukan 2 kali dalam 4 tahun pemakaian melalui penyuluhan ketua RT/RW, kemudian informasi tersebut

diberikan untuk warga melalui grup WhatsApp atau dari mulut ke mulut, selain itu peneliti mengamati keterbatasan sumber daya manusia pada bagian pelayanan di Kantor Desa Kedungturi hanya dikuasai 1 orang saja, membuat masyarakat ngeluh akan tingkat daya tanggap pelayanan di Desa Kedungturi.

#### Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Desa Kedungturi, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Dengan fokus penelitian mengacu pada teori Kualitas e-service oleh Zeithaml dkk, 2005 dalam buku (Aditya Wardhana, 2024) terdapat indikator Efisiensi, Keandalan, Pemenuhan, Privasi, Responsivitas, Kompensasi, dan Kontak. Sumber Data yang digunakan yakni Sumber Data Primer dan Sumber Data Sekunder, dimana Data Primer didapati melalui wawancara dengan Kepala Desa Kedungturi, Staf Pelayanan atau Operator SIPRAJA Desa Kedungturi dan 9 Masyarakat pengguna setempat. Jika Data Sekunder diperoleh dari arsip berkas berupa buku, dokumen, jurnal, dan peraturan yang berlaku. Teknik Pengumpulan Data menggunakan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Instrumen penelitian yakni Peneliti sendiri sebagai Instrumen Utama serta laptop, pedoman wawancara, dan handphone sebagai Instrument Pendukung. Teknik Analisis Data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### Hasil dan Pembahasan

“Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)” merupakan wujud inovasi terobosan pelayanan publik digital dari Pemkab Sidoarjo menuju *smart city* dan sebagai pengalihan pelayanan koveksional menuju era modern, serta mengurangi asumsi masyarakat akan rumitnya pelayanan pemerintah hingga perbaikan layanan administrasi kependudukan yang mendapati pengaduan terbanyak, meliputi pemberian kemudahan serta percepatan mengakses layanan publik berkualitas dimanapun dan kapanpun untuk masyarakat. SIPRAJA berperan sebagai pelayanan publik satu pintu virtual pertama di Provinsi Jawa Timur menaungi segala urusan pelayanan administrasi berkaitan dokumen kependudukan hingga perizinan dan non perizinan dikemas praktis dalam bentuk Aplikasi dan Website. Realisasi penerapan SIPRAJA juga diterapkan di Desa Kedungturi guna memenuhi kebutuhan permohonan layanan administrasi kependudukan masyarakat, dimana tidak perlu berkali-kali datang ke kantor desa untuk mengurus permohonan administrasi kependudukan, cukup mengakses layanan SIPRAJA sesuai dengan kebutuhan, menginput segala macam persyaratan dengan benar, lalu menunggu verifikasi operator desa atau sesuai dengan jenis layanan yang diajukan dan kemudian berkas hasil pengajuan dilengkapi tanda tangan serta stempel elektronik yang tersertifikasi telah siap dicetak maupun digunakan.

##### 1. Efisiensi

Penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi sudah berhasil dengan Efisien tercapai sebagai sarana percepatan pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan secara digital serta menjadi pondasi keberlanjutan transformasi digital layanan publik di tingkat desa, meski masih memerlukan penguatan pemerataan

pemahaman teknologi dan peningkatan performa teknis aplikasi. Dijabarkan layanan SIPRAJA relatif mudah diakses masyarakat, khususnya yang melek teknologi serta diakui sesuai tujuan mempercepat proses layanan administrasi kependudukan dan memberikan kepastian layanan, dengan alur yang cenderung stabil lebih cepat dibandingkan metode manual, meski adanya kendala teknis minor yang kerap terjadi. Tentunya dengan dorongan aktif staf pelayanan yang bertanggung jawab mendampingi masyarakat dalam penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi membuahkan kesadaran masyarakat secara bertahap memanfaatkan layanan digital tersebut, meski masih belum sepenuhnya merata akan pemahaman masyarakat menggunakan aplikasi secara mandiri.

## 2. Keandalan

Layanan SIPRAJA yang telah diterapkan di Desa Kedungturi tergolong cukup handal dan berfungsi konsisten dengan adanya dampingan dari pihak desa, meski masih terdapat kendala minor yang kerap terjadi. Terbilang sistem kerja layanan mampu menjalankan perannya sebagaimana mestinya dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan secara digital dengan stabil, akurat, dan dapat diandalkan dalam jangka waktu yang tidak ditentukan sehingga sanggup menunjang kebutuhan masyarakat, serta adanya dampingan staf pelayanan menjadikan faktor memperkuat kepercayaan, kenyamanan, sekaligus membuahkan asumsi masyarakat mengandalkan layanan SIPRAJA sebagai sarana utama dalam pengurusan administrasi kependudukan secara digital. Layanan SIPRAJA juga secara *real-time* terintegrasi dengan pusat layanan publik dalam percepatan birokrasi pengurusan dokumen secara transparan, namun dalam penerapannya masih terdapat gangguan teknis seperti akses lambat dan *server down* pada waktu penggunaan tinggi. Meski, kendala minor yang kerap terjadi tersebut umum pada sistem digital dan secara signifikan tidak mengganggu keberlangsungan fungsi aplikasi, diperlukannya perbaikan secara berkala guna mengoptimalisasi kualitas layanan SIPRAJA.

## 3. Pemenuhan

Penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi secara umum tercapai cukup baik. Aplikasi SIPRAJA terbilang dapat memnuhi kebutuhan masyarakat karena mencakup penyediaan layanan administrasi kependudukan sesuai kebutuhan dan harapan sebagian besar masyarakat, terutama dalam hal kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keakuratan informasi yang diberikan. Selaras dalam (V S Radissa et al, 2020) yang menyatakan pemenuhan ialah keseluruhan aktivitas yang dimanfaatkan individu. Hal ini diperkuat peran aktif perangkat desa yang kerap membantu masyarakat, khususnya kelompok yang kurang familiar dengan teknologi, sehingga jaminan layanan tetap terdistribusi secara merata dan membuahkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan SIPRAJA yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa. Meskipun demikian, masih terdapat gangguan teknis yang kerap terjadi seperti performa aplikasi saat lonjakan penggunaan serta minimnya panduan penggunaan bagi masyarakat yang memerlukan perbaikan berkelanjutan agar pelayanan dapat semakin optimal dan inklusif untuk seluruh lapisan masyarakat.

## 4. Privasi

Layanan SIPRAJA yang telah di Desa Kedungturi telah terpenuhi secara fungsional akan perlindungan data pengguna. Aplikasi SIPRAJA mampu memberikan rasa aman pada masyarakat pengguna melalui beberapa langkah seperti pembatasan akses internal dari pihak desa, pemantauan status permohonan secara *real-time* pada aplikasi, serta himbauan lisan pihak desa supaya tidak menggunakan jasa pihak ketiga dalam proses pengajuan layanan. Meskipun belum terdapat penyuluhan kebijakan privasi maupun perlindungan data secara formal dari pihak desa, keberadaan staf pelayanan yang aktif mendampingi dan memberikan arahan informal dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data, hal tersebut menjadikan mayoritas masyarakat cukup yakin aplikasi SIPRAJA merupakan platform resmi pemerintah yang memadai akan standar keamanannya. Namun, masih terdapat juga masyarakat yang paham risiko dunia digital khawatir akan potensi peretasan atau penyalahgunaan data. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan perlindungan data pribadi pengguna layanan, perlu diadakan edukasi formal yang lebih terstruktur dari pihak desa atau instansi terkait mengenai kebijakan privasi, dikuatkan dalam (Glaudensius, 2021) yang menyatakan privasi ialah tolak ukur sejauh mana sistem tersebut aman dan mampu melindungi informasi pengguna layanan. Hal tersebut penting diadakan guna memastikan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya privasi, tidak hanya bergantung pada komunikasi lisan atau informal dari pihak desa, tetapi juga didasari pemahaman yang sistematis dan menyeluruh.

#### 5. Responsivitas

Berjalannya layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi baik dari aplikasi maupun pihak penyalur desa atau operator SIPRAJA telah menunjukkan kinerja yang tanggap serta solutif. Terbilang komitmen tinggi dan upaya aktif pihak desa menjembatani kendala masyarakat terhadap penggunaan layanan SIPRAJA melalui sikap cepat tanggap, solutif, dan humanis dalam merespons pertanyaan, kesulitan teknis, serta proses verifikasi dokumen. Respons staf pelayanan memberikan umpan balik segera atas proses pengajuan serta edukasi informal pada masyarakat untuk menggunakan aplikasi secara mandiri, menjadi bentuk nyata dari responsivitas yang mendukung layanan digital. Walaupun aplikasi SIPRAJA belum menyediakan fitur *live support* dan *autosave*, keterbukaan pihak desa dan pendekatan yang bersifat personal terhadap masyarakat mampu menutupi keterbatasan teknis tersebut. Namun, tantangan utama terletak pada rendahnya intensitas sosialisasi formal dan keterbatasan personel operasional, yang berpotensi menurunkan pemanfaatan aplikasi terutama yang kurang peka teknologi. Beberapa warga kerap bergantung pada bantuan langsung di kantor desa akibat kurangnya informasi menyeluruh tentang cara kerja aplikasi, maka perlu diimbangi peningkatan jumlah personel pelayanan serta penyelenggaraan sosialisasi sistematis dan merata guna memperluas jangkauan literasi digital masyarakat serta memperkuat kepercayaan dan partisipasi aktif dalam penggunaan layanan publik berbasis teknologi.

#### 6. Kompensasi

Penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi terlaksana secara fungsional dan berorientasi pada pemulihan kepuasan pengguna, meskipun tidak berbentuk material

melainkan tindakan korektif dan pendekatan solutif pihak desa. Operator SIPRAJA di Desa Kedungturi menjalankan kompensasi secara humanistik melalui sikap cepat tanggap, empatik, serta proaktif menyelesaikan kendala, baik yang bersumber dari sistem maupun keterbatasan pemahaman pengguna. Bentuk kompensasi yang diberikan berupa permintaan maaf langsung, pendampingan teknis, pemberian arahan secara komunikatif karena masih terbatas pemahaman masyarakat akan alur penggunaan aplikasi yang mengharuskan masyarakat berulang kali bertanya hal serupa pada staf, serta penghubungan dengan operator pusat bila ada masalah melebihi kewenangan operator desa. Hal tersebut menunjukkan kepedulian dan kompetensi penyalur sebagai bentuk pemulihan kepercayaan serta kenyamanan masyarakat pengguna yang mengalami kendala. Keterbatasan pemahaman menjadikan ketergantungan masyarakat akan dampingan pihak desa dalam membantu keberlangsungan penggunaan layanan SIPRAJA, dengan itu diperlukan strategi sederhana dari pihak desa untuk menjadikan masyarakat Kedungturi lebih mandiri dalam menggunakan aplikasi tersebut.

## 7. Kontak

Penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi masih belum optimal difasilitasi kontak secara formal oleh pihak desa maupun dari aplikasi. Aplikasi SIPRAJA maupun unit pelayanan pihak desa belum menyediakan media komunikasi daring seperti nomor telepon resmi, email layanan, atau fitur *live chat real-time* secara praktis dapat digunakan masyarakat menyampaikan pertanyaan maupun keluhan. Komunikasi antara masyarakat dan operator penyalur layanan masih bergantung pada pertemuan langsung di kantor desa, di mana staf pelayanan tetap menunjukkan komitmen tinggi menerima dan merespons pertanyaan atau kendala secara langsung selama jam operasional. Minimnya kontak formal berbentuk digital menjadi hambatan kualitas pelayanan publik secara modern dan berpotensi mengurangi kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi SIPRAJA secara mandiri bagi seluruh lapisan masyarakat, karena menurut Parasuraman dalam (Y W Astuti, 2020) kontak mampu memudahkan pengguna layanan guna mengetahui lebih lanjut informasi yang diinginkan.

## Penutup

### A. Kesimpulan

1. Efisiensi, Penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi pada indikator Efisiensi yang cukup baik, khususnya segi kemudahan akses layanan oleh masyarakat dan kecepatan respon sistem layanan serta operator, yang terindikasi relevan dengan tujuan awal mendigitalisasi pelayanan publik agar lebih praktis. Namun, belum meratanya penggunaan aplikasi secara mandiri dan mayoritas masyarakat tidak mengetahui adanya layanan SIPRAJA tanpa diberitahu staf penyalur aplikasi, hal ini menunjukkan kesesuaian permasalahan yang terjadi pada penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi yang secara menyeluruh belum sepenuhnya dimanfaatkan bahkan tersebar di seluruh lapisan masyarakat Kedungturi, diakibatkan tingkat kesadaran masyarakat yang kurang peka.
2. Keandalan, Penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi pada indikator Keandalan yang cukup baik, mampu menjalankan fungsinya konsisten dan stabil dalam jangka waktu yang tidak ditentukan, serta ketersediaan fitur-fitur yang mendukung pengajuan layanan administrasi kependudukan, baik perangkat desa



maupun masyarakat menyatakan aplikasi tersebut mampu memberikan layanan yang dapat diandalkan, membantu mempercepat proses administratif, serta mengurangi birokrasi berbelit. Namun, terdapat kendala teknis seperti lambatnya akses, tidak autosave, serta kerap terjadi down sistem saat terjadi lonjakan pengguna atau gangguan jaringan.

3. Pemenuhan, Penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi pada indikator Pemenuhan tergolong baik, mampu menyediakan layanan sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Melalui fitur yang tersedia berfungsi sebagaimana mestinya, tentunya dengan dukungan komitmen pihak desa memberikan pelayanan memadai khususnya pada masyarakat yang mengalami kesulitan akses, memastikan keluhan ditindaklanjuti, serta menjadi penghubung masyarakat dan pengembang aplikasi bila ditemukan kendala teknis yang mampu membuahkan kepercayaan masyarakat. Meskipun demikian, beberapa masyarakat masih ragu menggunakan aplikasi akibat kendala teknis yang berulang dan kerap tidak ada perubahan.
4. Privasi, Penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi pada indikator Privasi tergolong cukup baik dan relative aman terjaga secara teknis maupun operasional, meskipun masih kurang penyuluhan formal kebijakan privasi pada masyarakat. Melalui pembatasan akses akun oleh staf internal desa, bantuan fasilitas komputer di ruang pelayanan, fitur pelacakan status pengajuan *real-time*, dan larangan keras menggunakan pihak ketiga yang menjadi bentuk perlindungan data pengguna SIPRAJA oleh pihak desa. Namun, tidak adanya kebijakan tertulis mengenai privasi menjadi kelemahan yang perlu diperhatikan dan berisiko menciptakan ketergantungan informasi pada staf pelayanan dan bisa menimbulkan ketidakmerataan pemahaman di kalangan masyarakat.
5. Responsivitas, Penerapan layanan SIPRAJA di Desa Kedungturi pada indikator Responsivitas tergolong cukup baik dan solutif, meski perlu dibenahi keterbatasan teknis dan struktural guna meningkatkan kualitas layanan. Komitmen dan pengelolaan kerja pihak desa membuahkan kemampuan memberikan tanggapan cepat dan solusi langsung melalui pendekatan yang ramah dan humanis serta terbuka atas pertanyaan dan keluhan masyarakat menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan serta kenyamanan masyarakat dalam menggunakan SIPRAJA. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis tidak adanya fitur bantuan langsung pada aplikasi yang menyulitkan pengguna ketika terjadi kendala. Disusul kurangnya sosialisasi formal dan keterbatasan jumlah tenaga pelayanan, kedua hal tersebut sesuai dengan tingkat permasalahan yang ada di Desa Kedungturi dan menjadi hambatan utama dalam mengoptimalkan atau memperluas pemanfaatan aplikasi di seluruh lapisan masyarakat.
6. Kompensasi, Penerapan SIPRAJA di Desa Kedungturi pada indikator Kompensasi tergolong memadai, humanis, dan solutif, meski ganti rugi tidak berupa material. Lebih mengarah pada sikap tanggap dan profesional staf pelayanan dalam menghadapi keluhan maupun hambatan yang dialami masyarakat secara komukatif serta bertanggung jawab atas segala ketidakpuasan yang dialami masyarakat selama menggunakan SIPRAJA, termasuk kesediaan memberikan permohonan maaf secara terbuka jika terdapat keterlambatan layanan hingga kesediaan menghubungi pusat operator SIPRAJA. Dengan begitu, mampu

menumbuhkan persepsi positif dari masyarakat bahwa kompensasi dalam layanan tidak hanya soal materi, melainkan juga menyangkut kecepatan, kenyamanan dan kepedulian. Meski demikian, masih terdapat keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai alur penggunaan aplikasi yang mengharuskan masyarakat berulang kali menanyakan hal serupa pada staf pelayanan. Kontak, Penerapan SIPRAJA di Desa Kedungturi pada indikator Kontak masih belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam aspek digitalisasi saluran komunikasi real-time dari aplikasi SIPRAJA dan pihak desa. Interaksi antara masyarakat dengan pihak penyalur SIPRAJA sejauh ini masih bergantung pada komunikasi tatap muka langsung di Kantor desa, karena belum tersedianya sistem komunikasi daring terstruktur dan terfasilitasi secara resmi yang dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat yang tidak memiliki waktu luang untuk datang langsung ke kantor desa.

## **B. Saran**

1. Efisiensi, Peningkatan pemanfaatan aplikasi secara mandiri melalui pengadaan bimbingan kelompok secara berkala oleh pihak desa agar lebih percaya diri memanfaatkan aplikasi SIPRAJA secara mandiri di Desa Kedungturi terealisasi dengan merata.
2. Keandalan, Peningkatan infrastruktur dan daya kapasitas server terhadap beban tinggi, pihak pengelola aplikasi perlu lebih peka dan kerap meningkatkan perbaikan maupun pengembangan sistem, hingga penyediaan infrastruktur untuk meningkatkan kapasitas ruang akses dan jaringan agar kinerja aplikasi tetap stabil, cepat, serta dapat diakses secara konsisten dikala waktu genting atau mendesak.
3. Pemenuhan, Menyediakan Logbook pencatatan keluhan, sistem pencatatan keluhan serta solusi penanganannya perlu direkap agar pihak desa mampu menyalurkan bentuk evaluasi pada operator pusat secara berkala terhadap pola masalah yang kerap dijumpai masyarakat pengguna layanan, agar kedepannya dapat melakukan perbaikan sistem dan meningkatkan kinerja aplikasi SIPRAJA.
4. Privasi, Peningkatan pemberian strategi perlindungan data, diperlukan pertemuan masyarakat secara formal untuk memberi pendidikan dasar keamanan digital yang jelas dan mudah dimengerti seperti cara membuat password yang kuat, tidak membagikan data ke orang tak dikenal, tidak menggunakan jasa orang ketiga atau pihak perantara selain pihak desa, serta mengenali situs/aplikasi palsu.
5. Responsivitas
  - a) Peningkatan sosialisasi atau edukasi formal penerapan aplikasi, Pihak desa perlu mengadakan sosialisasi berkala pengenalan aplikasi SIPRAJA yang dapat dimanfaatkan saat butuh pengurusan administrasi kependudukan dan edukasi digital berupa panduan video tutorial di akun resmi Desa Kedungturi, guna meminimalisir masyarakat tidak bergantung pada bantuan langsung staf pelayanan.
  - b) Penambahan personil di bagian Staf Pelayanan, Pihak desa perlu menambah tenaga pelayanan atau operator tambahan, guna mempercepat respon pada masyarakat terutama di waktu krusial.

- c) Penyediaan fitur live support atau bantuan admin pada aplikasi SIPRAJA, Pihak pengelola atau operator pusat SIPRAJA perlu menyediakan fitur bantuan langsung secara real-time dan aktif, guna mengurangi frustrasi pengguna saat menemui kendala teknis tanpa harus datang langsung ke kantor desa.
6. Kompensasi, Peningkatan kejelasan dan detail informasi, perlu membuat penyusunan sederhana berbasis gambar mengenai langkah-langkah atau alur penggunaan aplikasi SIPRAJA yang disediakan dalam bentuk baner dan dapat ditempel di sudut Kantor desa atau pada papan pengumuman, serta perlu diadakan infografis digital melalui media sosial resmi Desa Kedungturi.
7. Kontak, Penambahan saluran komunikasi digital resmi, penambahan kontak layanan komunikasi online seperti nomor telepon, email, maupun fitur chat daring atau live chat pada aplikasi guna memudahkan masyarakat menjangkau layanan tanpa harus datang ke Kantor Desa.

## Referensi

- Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, M. S. dan L. A. (2020).IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK.2020.(1).6.1-8.<https://doi.org/10.46799/jurnal syntax transformation.v1i6.76>
- Dr. M. Sobry Sutikno Prosmala Hadisaputra, M. Pd.I. (2020).Penelitian Kualitatif.2020.1-215.
- Cahyadi, A. (2018).PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya).2018.(4).1.1-16.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1277>
- Fenti Prihatini Tui, Rosman Ilato, A. Y. K. (2022).INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO.10(1), 1–10.  
<https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Yayu Widya Astuti.(2020).ANALISIS PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KUALITAS PELAYANAN ECOMMERCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE INDONESIA.2020. <http://repositorybaru.stieykpn.ac.id/2774/>