

EFEKTIVITAS *SIPRAJA* DI DESA SUGIHWARAS KABUPATEN SIDOARJO

Felicia Oribel^{*}, Sri Wibawani²

^{1,2} Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur, Indonesia

*Korespondensi: 19041010003@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

Public service innovation is expected to increase the effectiveness and efficiency of public servants. Sidoarjo Regency launched a service innovation in the form of the SIPRAJA application. Sugihwaras Village has a strong commitment to digital innovation by using SIPRAJA. However, there are still obstacles from the community in accessing SIPRAJA and there are still people who are not yet fluent in using the SIPRAJA application. Apart from that, village government apparatus as SIPRAJA operators are also experiencing problems, who are still not skilled in the digital field because the majority of them are quite old. The purpose of this research is to measure the effectiveness of SIPRAJA in Sugihwaras Village, Sidoarjo Regency. This research method uses a quantitative method with a one-variable descriptive approach, namely the effectiveness of SIPRAJA as measured by the characteristics of innovation according to Rogers and a sample size of 100 respondents. The results of this study indicate that the indicators of relative advantage are in the very effective category, compatibility indicators are in the very effective category, complexity is in the very effective category, trialability is in the very effective category, and observability is in the very effective category. So as to produce a conclusion that the effectiveness of SIPRAJA in Sugihwaras Village, Sidoarjo Regency is in the very effective category with a percentage value of 78%.

Keywords: *effectiveness; SIPRAJA; service innovation*

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik diharapkan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayan publik. Kabupaten Sidoarjo meluncurkan inovasi pelayanan dalam bentuk aplikasi *SIPRAJA*. Desa Sugihwaras memiliki komitmen yang kuat untuk berinovasi digital dengan menggunakan *SIPRAJA*. Namun, masih terdapat kendala dari masyarakat dalam mengakses *SIPRAJA* dan masih terdapat masyarakat yang belum lancar menggunakan aplikasi *SIPRAJA*. Selain itu kendala juga dialami oleh aparatur pemerintahan desa sebagai operator *SIPRAJA* yang masih kurang terampil di bidang digital karena mayoritas umurnya sudah cukup tua. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas *SIPRAJA* di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif satu variabel yaitu efektivitas *SIPRAJA* yang diukur dengan karakteristik inovasi menurut Rogers dan jumlah sampel 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator keunggulan relatif berada pada kategori sangat efektif, indikator kompatibilitas berada pada kategori sangat efektif, kerumitan berada pada kategori sangat efektif, kemampuan diujicobakan berada pada kategori sangat efektif, dan kemampuan diamati berada pada kategori sangat efektif. Sehingga menghasilkan kesimpulan efektivitas *SIPRAJA* di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori sangat efektif dengan nilai persentase 78%.

Kata kunci: Efektivitas; SIPRAJA; Inovasi Pelayanan

PENDAHULUAN

Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki, bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Sipahutar, 2021). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan inovasi jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan yang diraih dalam rangka meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Evert M. Rogers dalam (Sipahutar, 2021) mengemukakan inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktik atau objek yang

didasari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Cepat atau lambatnya penerimaan inovasi oleh masyarakat, sangat bergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Adapun karakteristik inovasi menurut Rogers dalam (Sipahutar, 2021) yakni pertama, keunggulan relatif (*relative advantage*). Keunggulan relatif melihat sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Semakin menguntungkan kepada penerima makin cepat tersebarnya inovasi. Kedua yakni, kompatibilitas (*compatibility*). Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Apabila inovasi tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima, maka inovasi tidak diterima dengan cepat oleh masyarakat.

Indikator ketiga yakni kerumitan (*complexity*). Kerumitan ialah tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah

digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, tetapi inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima proses penyebarannya akan lambat. Keempat yakni kemampuan diujicobakan (*triability*). Kemampuan untuk diujicobakan ialah suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat diujicobakan, inovasi harus mampu mendeskripsikan keunggulannya. Kelima yakni kemampuan untuk diamati (*observability*). Kemampuan untuk diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan semakin cepat diterima oleh masyarakat, namun jika lambat diterima maka akan lama diterima oleh masyarakat.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang tata kelola teknologi informasi dan komunikasi menuju *smart city* di Kabupaten Sidoarjo mengemukakan tujuan dari ditetapkannya peraturan tersebut yakni guna mensinergikan pemanfaatan dan pengembangan teknologi dan informasi menuju Sidoarjo *smart city*. Dilandasi dari peraturan tersebut, Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu Kabupaten yang memiliki predikat sangat inovatif dan mendapatkan penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) tahun 2020 yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri. Salah satu

inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh Kabupaten Sidoarjo dan mendapatkan penghargaan adalah aplikasi *SIPRAJA* (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo).

Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 tentang Pelayanan dan Perijinan Desa dan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meluncurkan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi dan web yaitu *SIPRAJA*. *SIPRAJA* merupakan pelayanan berbasis web dan android yang dibangun dengan konsep Mal Pelayanan Publik (MPP) virtual. Aplikasi yang diresmikan pada tanggal 25 September 2019 dikembangkan oleh Bagian Pemerintahan dan Organisasi Sekretariat Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi *SIPRAJA* menjadi mal pelayanan publik virtual pertama di Jawa Timur dan diyakini dapat memangkas birokrasi. Aplikasi ini terus mengalami pembaruan layanan yakni sebanyak 32 layanan dapat diakses oleh masyarakat yang terdiri dari 4 tipe layanan yakni mulai dari tingkat desa atau kelurahan (tipe A), adapun layanan yang dapat diakses yaitu surat keterangan kelahiran, surat keterangan waris, surat keterangan kematian, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan tidak mampu desa, surat keterangan biodata penduduk, surat keterangan umum desa. Pelayanan surat

tingkat desa atau kelurahan yang kemudian dilanjutkan ke kecamatan (tipe B), adapun layanan yang dapat diakses yaitu surat pengantar KK, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar KTP Keperluan bantuan Sosial, surat keterangan pindah, surat keterangan tidak mampu keringan tarif listrik keperluan rawat inap, surat keterangan umum, surat keterangan tidak mampu kecamatan. Pelayanan surat tingkat kecamatan (Tipe C), adapun layanan yang dapat diakses yaitu kartu pencari kerja (AK 1), IMB 2 Lantai Maksimal 400M2, IMB 200 M2, IMB Maksimal 400M2, tanda daftar usaha mikro, dan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK). Layanan dari UPT terkait (tipe D) adapun layanan yang dapat diakses yaitu Kejaksaan Negeri, DPMPTSP, ATR/BPN, Kantor Imigrasi Kelas 1 Juanda, Bank Jatim, LHK, BPBD, PLN, BPJS Ketenagakerjaan, Polresta Sidoarjo, BPDD (Pajak), RSUD Sidoarjo, Disnaker, Samsat, Disperindag, dan Telkom.

Inovasi *SIPRAJA* menjadi bentuk nyata Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam menerapkan optimalisasi teknologi guna pelaksanaan pelayanan publik di tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan (Saputra & Widiyarta, 2021). Namun, implementasi *SIPRAJA* masih belum berjalan dengan maksimal, karena menurut hasil penelitian

Musaddad et al., (2020) pada saat membuka aplikasi *SIPRAJA*, terkadang tidak bisa dibuka dan ada juga yang hanya memunculkan warna putih di layar smartphone.

Masyarakat pengguna layanan *SIPRAJA* ada juga yang mengalami kendala dalam mendaftarkan *SIPRAJA*. Berdasarkan hasil penelitian Saputra & Widiyarta, (2021) yakni masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan username dan password saat pendaftaran aplikasi. Selain itu, proses verifikasi yang lamban dan tidak adanya kepastian waktu dari pihak desa/kecamatan sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengurus secara langsung daripada melalui aplikasi. Layanan online memang sangat memudahkan masyarakat dalam menjangkau pelayanan yang praktis dan mudah, namun ternyata masih terdapat permasalahan sehingga inovasi *SIPRAJA* masih belum sesuai dengan capaian yang telah ditentukan.

Inovasi pelayanan publik sangat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang praktis dan efisien. Hal ini membuat Desa Sugihwaras yang merupakan salah satu implementator *SIPRAJA* di lingkup pemerintah desa telah memanfaatkan *SIPRAJA* sejak tahun 2020.

Desa yang tertelak di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo memiliki 3 ribu pendaftar *SIPRAJA*. Berdasarkan temuan yang penulis dapatkan, setiap harinya terdapat 3-5 orang pendaftar baru *SIPRAJA* yang ingin mengurus layanan surat keterangan di Desa Sugihwaras. Dalam hal ini, layanan *SIPRAJA* yang digunakan yaitu layanan tipe A dan B.

Desa Sugihwaras mendapatkan penghargaan sebagai penyelenggara inovasi pelayanan desa/kelurahan terbaik se-Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2021. Hal ini karena aparatur Desa Sugihwaras memiliki komitmen yang kuat untuk berinovasi digital. Selain itu, dari masyarakat Desa Sugihwaras memanfaatkan layanan digital dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dari data rekapitulasi layanan *SIPRAJA* tahun 2020 di Desa Sugihwaras, total layanan yang telah dimanfaatkan oleh masyarakat yakni sebanyak 1.149 berkas selesai. Selanjutnya, pada tahun 2021 jumlah berkas layanan meningkat dengan jumlah total 2.101 berkas selesai. Namun, pada tahun 2022 layanan *SIPRAJA* mengalami penurunan yakni dengan jumlah total 938 berkas selesai.

Aplikasi *SIPRAJA* mempermudah aparatur Desa Sugihwaras dalam memberikan layanan kepada masyarakat,

sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan juga tuntutan masyarakat. Namun, penulis menemukan permasalahan pada saat observasi langsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fita bagian Tata Usaha selaku operator *SIPRAJA* menjelaskan bahwa, masalah yang paling sering ditemui yakni masih banyaknya masyarakat yang kurang paham dengan teknologi, sehingga masyarakat belum lancar menggunakan aplikasi *SIPRAJA* dan hal tersebut membuat masyarakat masih mendatangi kantor Desa Sugihwaras untuk mendapatkan layanan.

Aparatur Pemerintah Desa Sugihwaras yang menjadi operator *SIPRAJA* masih kurang terampil di bidang digital, karena mayoritas umurnya sudah cukup tua. Sebagai penyelenggara pemerintahan, aparatur Pemerintah Desa Sugihwaras harus mampu memperhatikan kemampuan, kemauan dan komitmen yang kuat agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan terkait efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis digital di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo, maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai sejauh mana efektivitas *SIPRAJA* yang ditinjau dari karakteristik inovasi. Karena menurut (Sipahutar, 2021) inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai prestasi dalam

meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas *SIPRAJA* di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut (Yuliarmi & Marhaeni, 2019) merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Penelitian ini mengoperasionalkan satu variabel berskala ordinal yaitu efektivitas *SIPRAJA*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pengguna layanan aplikasi *SIPRAJA* dalam pengurusan surat keterangan tipe A dan B. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 orang sebagai responden yang dihitung dengan rumus slovin berikut ini.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sasaran sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e = Batas toleransi (*decimal*).

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan hasil perhitungan r tabel, dengan nilai signifikansi 10%. Menurut Sugiyono, (2016) hasil penelitian dinyatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang telah terhimpun dengan data yang sesungguhnya. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan alat ukur *interitem consistency reliability* dengan metode untuk konsistensi antar butir yakni *cronbach's coefficient alpha*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini terdiri dari 5 kategori indikator karakteristik inovasi menurut Rogers dalam (Sipahutar, 2021) yang bertujuan untuk menentukan efektif atau tidaknya aplikasi *SIPRAJA* dalam pelayanan publik di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo. Karena menurut Sipahutar, (2021) menjelaskan bahwa inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki, meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Karena lewat inovasi, dapat menciptakan sistem, teknik, teknologi yang dapat mengurangi biaya, efisien terhadap waktu layanan, memangkas birokrasi, dan memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

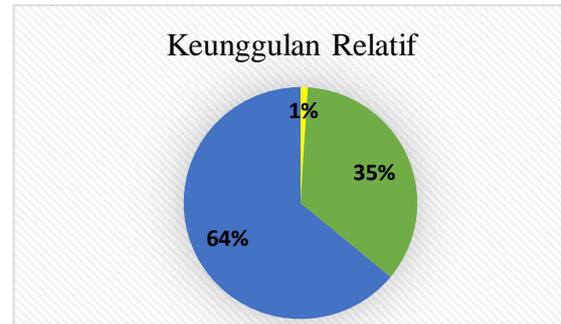
Dalam hal ini, inovasi yang adalah *SIPRAJA* diharapkan dapat memberikan efektivitas dalam pelayanan publik di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo, ditinjau dari lima indikator karakteristik Rogers (1983) yang dikutip dalam (Sipahutar, 2021). Lima indikator tersebut menjadi tolak ukur sejauh mana efektivitas aplikasi *SIPRAJA* di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo, yakni yang terdiri dari keunggulan relatif (*relative advantage*), kompatibilitas (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemampuan diujicobakan (*triability*), kemampuan diamati (*observability*). Berikut hasil pengujian data pada responden yang disajikan dalam bentuk diagram.

Keunggulan Relatif

Keunggulan relatif dari inovasi *SIPRAJA* di Desa Sugihwaras dapat dilihat sejauh mana inovasi tersebut dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan dari inovasi *SIPRAJA* dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Sehingga, apabila inovasi *SIPRAJA* makin menguntungkan bagi masyarakat Desa Sugihwaras maka makin cepat tersebarnya *SIPRAJA* di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo. Berikut adalah diagram hasil

kuesioner responden pada indikator keunggulan relatif.

Diagram: I Hasil Kuesioner Indikator Keunggulan Relatif



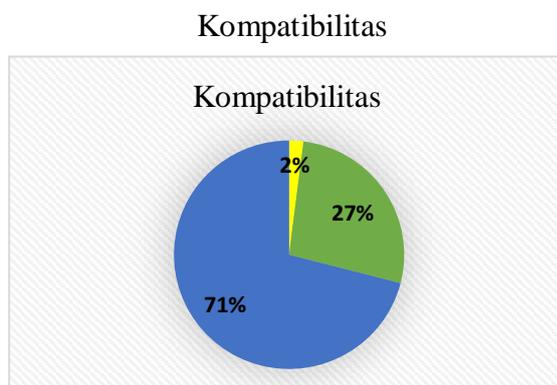
Sumber: Data yang Diolah Penulis 2023

Diagram I menunjukkan 64% dinyatakan sangat efektif, 35% efektif, dan 1% cukup efektif. Aplikasi *SIPRAJA* memberikan keuntungan bagi masyarakat Desa Sugihwaras dalam mengurus surat keterangan, sehingga masyarakat sudah tidak perlu lagi mengantre dan bolak-balik ke kantor desa. Masyarakat juga dapat mengakses *SIPRAJA* dimana saja sehingga masyarakat tidak perlu datang lagi ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan surat. Aplikasi *SIPRAJA* dapat dengan mudah dan cepat diakses, namun terkadang masih ada beberapa masyarakat yang masih mengalami kendala sinyal, sehingga aplikasi *SIPRAJA* harus membutuhkan sinyal yang memadai agar dapat diakses dengan baik.

Kompatibilitas

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Apabila inovasi SIPRAJA tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat Desa Sugihwaras, maka masyarakat tidak akan cepat menerima inovasi SIPRAJA. Sebaliknya, apabila inovasi SIPRAJA sesuai dengan nilai dan kebutuhan, maka inovasi SIPRAJA akan cepat sesuai di masyarakat. Berikut adalah diagram hasil kuesioner responden pada indikator kompatibilitas.

Diagram: II Hasil Kuesioner Indikator



Sumber: Data yang Diolah Penulis 2023

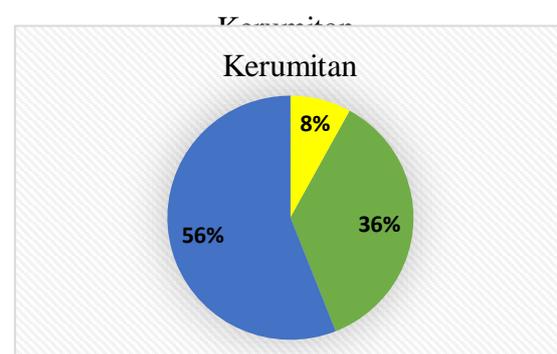
Diagram II menunjukkan bahwa 71% dinyatakan sangat efektif, 27% efektif, dan 2% cukup efektif. Aplikasi SIPRAJA menyediakan layanan yang lebih baik dari sebelumnya, dimana masyarakat yang semula hanya dapat mengakses 16 layanan saja, sekarang sudah dapat mengakses 32 layanan. SIPRAJA mengalami 3 kali pembaharuan layanan dari versi 1.0 dan sekarang ada pada versi 3.0. Dalam hal ini,

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berkomitmen akan terus memperbaharui dan meningkatkan aplikasi SIPRAJA sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kerumitan

Kompleksitas ialah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Apabila inovasi SIPRAJA mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh masyarakat Desa Sugihwaras akan cepat tersebar, maka sebaliknya jika inovasi SIPRAJA sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh masyarakat Desa Sugihwaras inovasi tersebut akan lambat proses penyebarannya. Berikut adalah diagram hasil kuesioner responden pada indikator kerumitan.

Diagram: III Hasil Kuesioner Indikator



Sumber: Data yang Diolah Penulis 2023

Diagram III menunjukkan bahwa 56% dinyatakan sangat efektif, 36% efektif, dan 8% cukup efektif. Mayoritas masyarakat pengguna SIPRAJA tidak mengalami

kendala pada saat mendaftar *SIPRAJA*, namun juga terdapat masyarakat yang pernah mengalami kendala pada saat mendaftar. Solusinya yaitu, masyarakat yang mengalami kendala langsung dibantu oleh staff Pemerintah Desa Sugihwaras. Selain itu, mayoritas masyarakat pengguna *SIPRAJA* di Desa Sugihwaras sudah paham dengan prosedur yang ada karena sebelumnya masyarakat sudah dibekali sosialisasi penggunaan *SIPRAJA* di setiap ada pertemuan. Namun, adanya faktor usia lanjut, sehingga masih terdapat masyarakat yang masih kurang bisa memahami prosedur walaupun sudah dibekali sosialisasi.

Kemampuan Diujicobakan

Kemampuan diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi apabila inovasi *SIPRAJA* dapat cepat diadopsi oleh masyarakat, maka inovasi *SIPRAJA* harus mampu mengemukakan keunggulannya. Sehingga, aparatur Desa Sugihwaras harus melakukan uji coba publik sekaligus pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat memaksimalkan inovasi *SIPRAJA*. Berikut adalah diagram hasil kuesioner responden pada indikator kemampuan diujicobakan.

Diagram: IV Hasil Kuesioner Indikator Kemampuan Diujicobakan

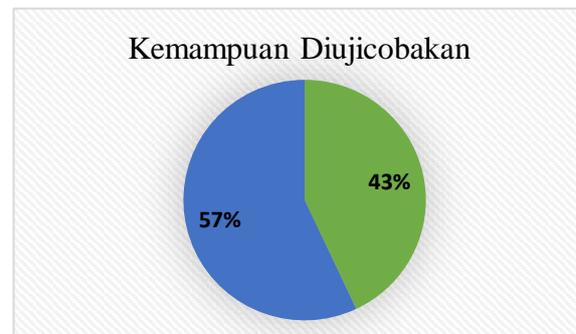


Diagram IV menunjukkan bahwa 57% dinyatakan sangat efektif dan 43% efektif. Aplikasi *SIPRAJA* dapat dengan cepat diterima oleh masyarakat Desa Sugihwaras, hal ini karena aplikasi *SIPRAJA* memiliki banyak keunggulan yakni hasil layanan *SIPRAJA* yang lengkap dan sudah di setujui oleh pihak desa/kecamatan nantinya akan di tanda tangani menggunakan tanda tangan dan stempel elektronik yang telah tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSE) Lembaga Sandi Negara dan di lindungi oleh Undang – Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Menariknya, *SIPRAJA* memberikan layanan cetak mandiri dan bisa dipantau langsung oleh masyarakat selama 24 jam. Bahkan untuk layanan KTP dan KIA ada jasa gratis yang dapat diantar ke rumah masyarakat karena layanan tersebut harus di cetak oleh mesin khusus di kecamatan.

Kemampuan Diamati

Kemampuan untuk diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Jika inovasi SIPRAJA hasilnya mudah diamati, maka akan semakin cepat diterima oleh masyarakat Desa Sugihwaras, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat. Berikut adalah diagram hasil kuesioner responden pada indikator kemampuan diamati

Diagram: V Hasil Kuesioner Indikator Kemampuan Diujicobakan



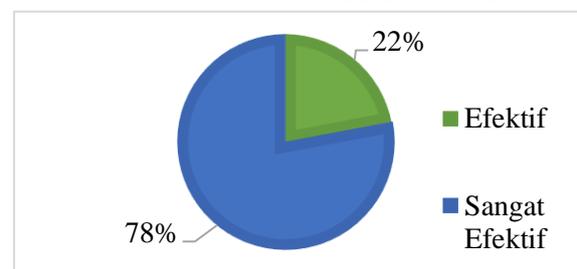
Sumber: Data yang Diolah Penulis 2023

Diagram V menunjukkan bahwa 87 dinyatakan sangat efektif dan 13% efektif. Berdasarkan hasil kuesioner mayoritas masyarakat menilai aplikasi SIPRAJA memiliki tampilan yang menarik. Selain itu, aplikasi SIPRAJA sangat mudah dipantau 24 jam oleh masyarakat, sehingga dapat memberikan kepastian waktu dalam memantau layanan. Mayoritas masyarakat pengguna SIPRAJA di Desa Sugihwaras menilai aplikasi SIPRAJA memiliki fitur yang dapat berfungsi dengan baik, namun terdapat juga beberapa masyarakat yang

pernah mengalami kendala pada fitur SIPRAJA.

Dari hasil kuesioner responden diatas, selanjutnya dapat disimpulkan efektif atau tidaknya aplikasi SIPRAJA di Desa Sugihwaras yang telah disajikan dalam bentuk diagram berikut ini.

Diagram: VI Hasil Tanggapan Responden



Sumber: Data yang Diolah Penulis 2023

Berdasarkan diagram IV, data hasil tanggapan responden terhadap efektivitas SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo menunjukkan 78% sangat efektif, artinya sebanyak 78 responden memiliki interval nilai pada rentang 68 sampai dengan 80. Sedangkan untuk hasil tanggapan 22% ada pada kategori efektif dengan rentang interval nilai 55 sampai dengan 67. Meskipun hasil menunjukkan sangat efektif, namun SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo masih perlu dimaksimalkan kembali. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat masyarakat yang mengalami kendala dalam mengakses

SIPRAJA dan masih belum lancar menggunakan *SIPRAJA*.

Pemerintah Desa Sugihwaras handal dalam menjalankan *SIPRAJA* sebagai operator dan validator, sehingga ketika masyarakat kesulitan mengakses *SIPRAJA* akan dibantu langsung oleh pemerintah desa. Selain itu sarana dan prasarana Kantor Desa Sugihwaras juga memiliki sarana yang memadai untuk mendukung dan mengoptimalkan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun, dari adanya kendala dari masyarakat yang masih belum lancar menggunakan *SIPRAJA*, hal ini perlu menjadi perhatian Pemerintah Desa Sugihwaras dengan memberikan pendampingan kepada seluruh masyarakat.

SIMPULAN

Dengan menggunakan indikator karakteristik inovasi menurut Roers, didapati temuan bahwa Sidoarjo sangat efektif. Meskipun menunjukkan hasil sangat efektif, namun masih terdapat masyarakat Desa Sugihwaras yang mengalami kendala dalam mengakses *SIPRAJA*. Pemerintah Desa Sugihwaras harus memastikan kemudahan akses layanan dengan segera merealisasikan fasilitas wifi gratis untuk semua masyarakat Desa Sugihwaras. Apabila masih ada masyarakat pengguna *SIPRAJA* yang masih

belum mengetahui fitur-fitur yang ada pada *SIPRAJA*, maka Pemerintah Desa Sugihwaras harus bertanggungjawab yaitu dengan memberikan pendampingan kepada seluruh masyarakat.

Pemerintah Desa Sugihwaras sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab jika terdapat kendala dari masyarakat pengguna *SIPRAJA*. Selain itu, masyarakat Desa Sugihwaras harus memiliki komitmen yang kuat guna meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai pejabat publik juga perlu memperbaharui dan memperbaiki fitur *SIPRAJA* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik menuju Sidoarjo *Smart City*.

DAFTAR PUSTAKA

- Eprilianto, D., Pradana, G., & Sari, Y. 2019. Digital Inovasi Sektor Publik: Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Desa Digital. *Jurnal El-Riyasah*, 10(2), 127–145.
- Musaddad, A., Ahzani, F., Susilowati, M., & Arif, L. 2020. Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (*SIPRAJA*) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju*

- Smart City di Kabupaten Sidoarjo*. 2018.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. 2014.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah*. 2017.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. 2012.
- Saputra, D., & Widiyarta, A. 2021. Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)*, 7(2), 194–211.
- SE Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 tentang Pelayanan dan Perijinan Desa dan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. 2020.
- Sipahutar, H. 2021. *Efektivitas Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia*. Indocamp.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. 2009.
- Yuliarmi, N. N., & Marhaeni, I. N. 2019. *Metode Riset Jilid 2*. CV. Sastra Utama.
- Penulis lahir di Surabaya, 27 Maret 2001. Hingga saat ini penulis sedang menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Pembangun Nasional “Veteran” Jawa Timur Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

PROFIL SINGKAT