

**EVALUASI KEBIJAKAN PADA SISTEM PELAYANAN RAKYAT  
SIDOARJO (SIPRAJA) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA  
DAMARSI KECAMATAN BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi  
Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Jawa Timur

**OLEH:**



**CATHARINA IRENE PESICA KRISTANTO**  
**NPM. 18041010032**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**SURABAYA**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**EVALUASI KEBIJAKAN PADA SISTEM PELAYANAN RAKYAT  
SIDOARJO (SIPRAJA) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA  
DAMARSI KECAMATAN BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO**

**Disusun Oleh:**

**CATHARINA IRENE PESICA KRISTANTO**  
**NPM. 18041010032**

**Telah Disetujui untuk Mengikuti Ujian Penilaian Skripsi**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**  
**Universitas Pembangunan Nssional “Veteran” Jawa Timur**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EVALUASI KEBIJAKAN PADA SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO  
(SIPRAJA) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA DAMARSI KECAMATAN  
BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO**

**Disusun Oleh:**

**CATHARINA IRENE PESICA KRISTANTO**  
**NPM. 18041010032**

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penilai Skripsi serta  
dipublikasi pada Jurnal Noken : Ilmu-Ilmu Sosial (Terakreditasi Sinta 4) Volume  
9, Nomor 2, Bulan Juni 2024.

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**

**TIM PENGUJI,**

**1. Ketua**



**Tukiman, S.Sos. M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**2. Sekretaris**



**M. Agus Muljanto, S.E. M.Si**  
**NIP. 196908261989121001**

**3. Anggota**



**Dr. Ertien Rining N, M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR REVISI**

**EVALUASI KEBIJAKAN PADA SISTEM PELAYANAN RAKYAT  
SIDOARJO (SIPRAJA) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA  
DAMARSI KECAMATAN BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:

**CATHARINA IRENE PESICA KRISTANTO**  
NPM. 18041010032

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 4 Januari 2023

1. Ketua



**Tukiman, S.Sos. M.Si**  
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris



**M. Agus Muljanto, S.E, M.Si**  
NIP. 196908261989121001

3. Anggota



**Dr. Ertien Rining N, M.Si**  
NIP. 196801161994032001.

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Catharina Irene Pesica Kristanto

NPM :18041010032

Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik / FISIP

Judul Skripsi

**EVALUASI KEBIJAKAN PADA SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA DAMARSI KECAMATAN BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO**

Dengan ini menyatakan

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Sidoarjo, 04 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan



**Catharina Irene Pesica Kristanto**  
**NPM. 18041010032**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kebijakan Pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam Pelayanan Publik di Desa Damarsi Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi gelar sarjana Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku dosen pembimbing penulis yang selama penyusunan skripsi ini telah memberikan waktu untuk penulis dengan kesabarannya dalam memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang selalu mendukung penulis dan memberikan bantuan kepada penulis.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis;
6. Mama dan Papa (Almarhum) serta seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan dukunan serta doa untuk penulis;
7. Seluruh teman-teman seperbimbingan skripsi dan kawan-kawan mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2018 yang memberikan motivasi dan bantuannya selama penyusunan skripsi ini;
8. Kepada sahabat KMK (Keluarga Mahasiswa Katolik) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan motivasi, semangat dan doa kepada penulis;
9. Kepada sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat;
10. Untuk diri sendiri yang tidak pernah menyerah dan putus asa dalam menyusun skripsi ini;
11. Untuk abyan tsabit ubaidah prasetiyo yang selalu menjadi *support system* saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan.

Sidoarjo, November 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	15
1.4.2 Manfaat Praktis .....	15
1.4.3 Manfaat Akademis .....	16



<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Kebijakan Publik.....	22
2.2.1.1 Definisi Kebijakan Publik .....	22
2.2.1.2 Bentuk-Bentuk Kebijakan Publik .....	23
2.2.1.3 Jenis-Jenis Kebijakan Publik .....	25
2.2.2 Pelayanan Publik.....	27
2.2.2.1 Evaluasi Kebijakan Publik .....	28
2.2.3 <i>Electronic Government</i> .....	32
2.3 Kerangka Berpikir .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	36
3.4 Sumber dan Jenis Data .....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.7 Keabsahan Data .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.1.1 Visi dan Misi Desa Damarsi.....	51
4.1.2 Struktur Organisasi Desa Damarsi .....	56

4.1.2.1	Komposisi Pegawai Kantor Desa Damarsi .....	56
4.1.3	Tugas dan Fungsi Desa Damarsi .....	58
4.1.4	Pembagian Tugas di Desa Damarsi .....	58
4.1.5	Gambaran Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi .....	64
4.2	Hasil Penelitian .....	65
4.2.1	Efektivitas.....	66
4.2.2	Efisiensi .....	74
4.2.3	Kecukupan.....	79
4.2.4	Pemerataan .....	86
4.2.5	Responsivitas.....	92
4.2.6	Ketepatan .....	98
4.3	Pembahasan .....	105
4.3.1	Efektivitas.....	107
4.3.2	Efisiensi .....	108
4.3.3	Kecukupan.....	110
4.3.4	Pemerataan .....	111
4.3.5	Responsivitas.....	113
4.3.6	Ketepatan.....	115
	<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>117</b>
5.2	Kesimpulan.....	117
5.3	Saran .....	120
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>128</b>
----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang .....	20
Tabel 3.1 Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	38
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Kantor Desa Damarsi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2 Kompoisasi Pegawai Kantor Desa Damarsi Berdasarkan Status Kepegawaian .....	57
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Kantor Desa Damarsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
Tabel 4.4 Jumlah Penggunaan SIPRAJA Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Interaktif .....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Damarsi .....	56
Gambar 4.2 Tampilan SIPRAJA pada Aplikasi dan <i>website</i> .....	65
Gambar 4.3 <i>Loading</i> pada Saat Mengakses SIPRAJA .....	72
Gambar 4.4 Menu Layanan Aplikasi SIPRAJA .....	81
Gambar 4.5 Syarat SKTM Dalam Aplikasi SIPRAJA .....	82
Gambar 4.6 Layanan SKTM Tipe B di Aplikasi SIPRAJA.....	101

## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat.....	6

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	128
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	129
Lampiran 3 LoA ( <i>Letter of Acceptance</i> ) .....	130
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	131
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah .....	132
Lampiran 6 Pedoman wawancara .....	133

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI KEBIJAKAN PADA SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA DAMARSI KECAMATAN BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO**

**CATHARINA IRENE PESICA KRISTANTO**  
**NPM. 18041010032**

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengamanatkan pemanfaatan e-government melalui inovasi pelayanan publik berbasis android dan website yang dikenal sebagai SIPRAJA. SIPRAJA bertujuan memberikan solusi atas kebutuhan mendasar masyarakat Sidoarjo dengan proses yang lebih cepat, mudah, ekonomis, dan memuaskan. Fokus penelitian ini adalah evaluasi kebijakan SIPRAJA dalam konteks pelayanan publik di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data melibatkan wawancara, observasi, dokumentasi, dan penelusuran data online. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan, kondensasi, penyajian, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Hasil penelitian secara efektivitas menunjukkan penurunan penggunaan SIPRAJA yang diiringi kendala teknis, seperti kelambatan sistem, masalah pada pendaftaran, dan keterbatasan teknologi, yang menghambat pencapaian efektivitas optimal. Meskipun demikian, efisiensi pengurusan administrasi kependudukan terlihat berhasil dengan minimnya upaya yang diperlukan dari perangkat desa dan masyarakat. Pemerataan diakui berhasil, tercermin dalam pemerataan akses, pelayanan, biaya, dan manfaat. Responsivitas pada penerapan SIPRAJA berhasil terwujud melalui pelayanan yang responsif dan interaksi positif antara pegawai dan masyarakat. Sementara itu, ketepatan tercapai meskipun memerlukan penyesuaian dan perbaikan lebih lanjut.

**Kata kunci:** Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Publik, SIPRAJA.



## **ABSTRACT**

### **POLICY EVALUATION ON THE SIDOARJO PEOPLE'S SERVICE SYSTEM (SIPRAJA) IN PUBLIC SERVICES IN DAMARSI VILLAGE, BUDURAN SUBDISTRICT, SIDOARJO REGENCY**

**CATHARINA IRENE PESICA KRISTANTO**  
**NPM. 18041010032**

*The Sidoarjo Regency Government has mandated the utilization of e-government through the innovative android-based and website-based public service known as SIPRAJA. SIPRAJA aims to provide solutions to the fundamental needs of the Sidoarjo community with a faster, easier, cost-effective, and satisfying process. The focus of this research is the policy evaluation of SIPRAJA in the context of public services in Damarsi Village, Buduran Subdistrict, Sidoarjo Regency, utilizing a qualitative descriptive approach. Data collection methods involve interviews, observations, documentation, and online data exploration. Data analysis is conducted through collection, condensation, presentation, conclusion drawing, and verification. The research results, in terms of effectiveness, show a decrease in SIPRAJA usage accompanied by technical constraints, such as system delays, registration issues, and technological limitations, hindering the achievement of optimal effectiveness. Nevertheless, administrative efficiency in population management has been successfully achieved with minimal effort required from village officials and the community. Successful even distribution is acknowledged, reflected in equalized access, services, costs, and benefits. The responsiveness of SIPRAJA implementation has been achieved through responsive services and positive interaction between officials and the community. Meanwhile, accuracy is attained, albeit requiring further adjustments and improvements.*

**Keywords:** *Policy Evaluation, Public Services, SIPRAJA*