

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, otonomi dapat diartikan sebagai pemerintahan, memerintah sendiri / mengatur. Asal-usul kata "otonomi" atau "autonomy" berasal dari bahasa Yunani, di mana "*auto*" berarti sendiri, dan "*nomos*" berarti hukum atau peraturan. Dalam konteks politik atau pemerintahan, otonomi daerah merujuk pada pemerintahan sendiri (*self government*) atau kondisi hidup di bawah hukum-hukum sendiri (*the condition of living under one's own laws*) (Suparto 2017). Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa otonomi menyiratkan ide kemandirian. Dalam konteks otonomi daerah, ketika suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang terorganisir hukumnya dalam batasan tertentu diberikan otonomi, maka itu memberikan kewenangan kepada masyarakat di wilayah tersebut untuk mengatur dan mengelola urusan pemerintahannya sesuai dengan wewenang yang diberikan kepada daerah tersebut (Suwandi, 2020).

Pemerintah pusat memberikan hak, kewenangan, dan tanggung jawab kepada daerah otonom untuk mengembangkan wilayahnya melalui implementasi sistem otonomi daerah. Rincian mengenai otonomi daerah diatur dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan juga Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 (Ristanti dan Handoyo 2017). Dengan sistem otonomi daerah, diharapkan pemerintah daerah dapat mengoptimalkan pemanfaatan potensi yang ada di wilayah mereka untuk meningkatkan kemajuan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah ini membuat pemerintah daerah mengambil keputusan yang lebih

responsif terhadap tantangan dan peluang yang ada dalam lingkungan mereka. Oleh karena itu, tujuan memberikan otonomi kepada daerah adalah memberi kesempatan bagi daerah tersebut untuk mengelola urusan internalnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan hasil penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta melaksanakan pembangunan. Maka, sangat penting untuk mengetahui peran pemerintah lokal dan bagaimana pemerintah lokal mengelola otonomi daerah serta memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayahnya (Suparto 2017).

Local government awal mulanya berasal dari tiga hal pengertian yaitu pemerintah lokal, wilayah lokal dan pemerintahan lokal. Dalam konteks ini, konsep prinsip pemerintah daerah juga erat kaitannya dengan desentralisasi, yang merujuk pada pengalihan tanggung jawab, kewenangan, dan sumber daya dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Adanya keinginan perpindahan keputusan menjadi latar belakang pemindahan. Hal tersebut, berdampak pada progresivitas pelayanan publik di masyarakat. Dengan demikian, langkah ini diharapkan dapat membantu mencapai tujuan yang diinginkan oleh pemerintah di tingkat daerah maupun nasional, baik dalam aspek sosial maupun ekonomi. Untuk meningkatkan kualitas perencanaan dan implementasi, diharapkan agar sumber daya yang dimiliki pemerintah dapat terserap secara efektif dan efisien. Hal ini diharapkan dapat lebih baik memenuhi kebutuhan lokal (Nuradhawati, 2019).

Pasal 65 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menjelaskan bahwa kepala daerah memiliki serangkaian tugas dan wewenang. Tugas kepala daerah melibatkan memimpin penyelenggaraan

pemerintahan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPR) yang memberikan persetujuan; berupaya untuk memastikan kewajiban daerah dilaksanakan, kecuali dalam hal pertahanan, keamanan, agama, dan relasi internasional; mewakili daerahnya di dalam dan di luar pengadilan, termasuk kemampuan untuk menunjuk kuasa hakim sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan melaksanakan tugas dan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selain tugas-tugas tersebut, kepala daerah juga memiliki wewenang dalam menyelenggarakan pemerintahan, seperti mengajukan rancangan peraturan daerah, menetapkan peraturan daerah yang telah disetujui bersama DPRD, serta menyusun dan mengajukan rancangan peraturan daerah tentang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah kepada DPRD untuk dibahas dan ditetapkan bersama.

Pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat. Pada dasarnya, masyarakat berhak memperoleh pelayanan. Inti dari pelayanan publik selalu terkait dengan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau lembaga tertentu untuk memberikan pelayanan kepada sekelompok orang atau masyarakat tertentu. Pelayanan publik selalu terkait secara langsung dengan masyarakat yang memiliki beragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu, baik instansi pemerintah maupun non-pemerintah sebagai penyedia layanan publik diharapkan memberikan pelayanan secara optimal (Kurniawan, 2016).

Di Indonesia, langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan telah diimplementasikan oleh pemerintah sejak lama. Salah satunya adalah melalui Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 yang mengenai Pedoman

Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini terus dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang mengatur Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Untuk memperkuat komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, diterbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Perkembangan berikutnya mencakup Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Langkah-langkah ini mencerminkan komitmen pemerintah Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. (Sulila, 2015).

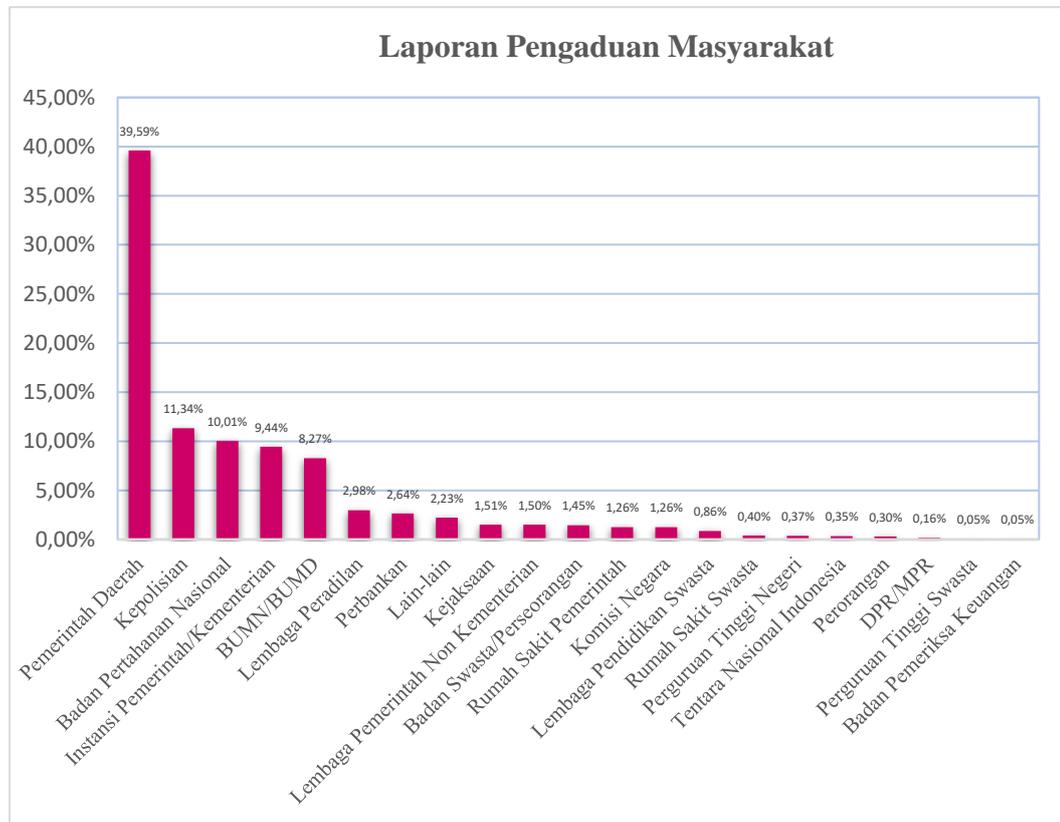
Akan tetapi, dengan adanya peraturan yang ditegakkan, masih memiliki masalah mengenai pelayanan yang kurang baik. Antara lain seperti permasalahan warga Kabupaten Seram Bagian Barat (SBB) yang mengalami kesulitan mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) yang terkesan lama, sedangkan transportasi ke Desa Rumbata tidak lancar dan biaya transportasi yang mahal. Selain itu, adanya pungutan liar tenaga kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Seram Bagian Barat (SBB) terhadap warga Desa Rumbata dengan alasan uang transportasi (Ombudsman.go.id, 2022).

Adanya permasalahan di atas menciptakan citra negatif terkait pelayanan publik. Kurangnya kualitas pelayanan publik telah menjadi salah satu pemicu utama krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Krisis kepercayaan ini sering kali tercermin dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung

bersifat tidak sehat (Mahsyar 2011). Namun, melalui pelayanan yang berkualitas, pemerintah dapat menunjukkan komitmennya untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, terutama dalam sektor pendidikan, kesehatan, keamanan, dan layanan administratif. Oleh karena itu, pentingnya pelayanan publik yang baik dengan melaksanakan proses layanan publik dengan mengacu pada peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, tugas pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik mewajibkannya untuk mengutamakan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas utama. Ini sesuai dengan kewajiban pemerintah terhadap pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pada tahun 2020, Lembaga Ombudsman RI menerima 7.204 laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik, dengan rincian mencakup 6.522 laporan reguler, 559 respon cepat, dan 123 investigasi atas prakarsa sendiri. Jumlah konsultasi non-laporan dari masyarakat kepada Ombudsman mengalami peningkatan hingga 99,2% dibandingkan tahun sebelumnya.

Grafik 1.1
Laporan Pengaduan Masyarakat



Sumber: Lembaga Ombudsman RI, 2020

Berdasarkan data dari Instansi Terlapor, urutan ketiga terbanyak dalam laporan adalah Pemerintah Daerah, mencapai presentase sebesar 39,59%. Diikuti oleh Kepolisian dengan 11,34%, dan Badan Pertanahan Nasional dengan 10,01%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah memberikan pelayanan publik belum maksimal. Sehingga diharapkan kedepannya dapat terus meningkatkan performanya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut Syafiie, (2016) memaparkan Dalam konteks peningkatan pelayanan publik, penting untuk mengikuti perkembangan informasi dan komunikasi agar dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang berbasis pada prinsip *good*

governance. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dapat terwujud ketika apa yang disajikan oleh pemerintah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Saat ini, permasalahan kelembagaan di Indonesia, seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme, menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak terdapat transparansi dan integritas yang baik dari pegawai menyebabkan tujuan yang diharapkan tidak sesuai dengan hasil yang ada (Maryam, 2016) dikutip dari (Musaddad, Faizin Ahzani, et al., 2020). Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal yang penting dan harus disediakan secara menyeluruh dalam pelaksanaan *e-government*.

Wakil Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Eko Prasajo menekankan bahwa, pentingnya adanya inovasi pelayanan publik. Dengan indikator utama keberhasilan inovasi pelayanan publik yaitu dalam hal pengaduan masyarakat. Karena yang akan menilai keberhasilan pelayanan tersebut adalah masyarakat sendiri. Masyarakat dapat menilai dengan indeks keluhan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan birokrasi pemerintahan (Menpan.go.id, 2013).

Dengan penerapan *e-government*, pemerintah memiliki kesempatan untuk melakukan inovasi melalui penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Prinsip-prinsip ini dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Teknologi. SPBE ini bertujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan

akuntabel, serta menyediakan layanan publik yang berkualitas dan dapat diandalkan. (Pesisirbaratkab.go.id, n.d.).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan e-government melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menuju *Smart City* di Kabupaten Sidoarjo. Regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Upaya ini diperkuat oleh Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 yang membahas Pelayanan dan Perijinan Desa dan Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Dalam menghadapi tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memperkenalkan inovasi pelayanan publik berbasis android dan *website* melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Aplikasi ini resmi diluncurkan pada bulan Februari 2020, mencakup 18 kecamatan dan 353 desa atau kelurahan, termasuk Kelurahan Pucanganom. Inisiatif ini merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan manfaat teknologi kepada masyarakat dan meningkatkan efisiensi administratif di tingkat lokal. (Sidoarjokab.go.id, 2019).

Layanan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sidoarjo, karena melalui pelayanan SIPRAJA, prosesnya dijamin lebih cepat, mudah, murah, dan memuaskan bagi warga. Aplikasi SIPRAJA dapat diunduh melalui Playstore, menyediakan 16 jenis layanan yang dapat diurus melalui platform tersebut. Kelebihan aplikasi SIPRAJA yaitu memangkas birokrasi yang

rumit dan dapat diakses melalui handphone serta prosesnya dapat dipantau secara *realtime* (Sukmawati, 2021).

Layanan yang dapat diurus melalui SIPRAJA dibagi menjadi empat tingkatan. Untuk pengurusan tipe A di tingkat desa atau kelurahan, mencakup pelayanan pengurusan surat keterangan kelahiran, surat kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan biodata keluarga, surat keterangan umum, surat keterangan domisili, dan surat permohonan KUA (surat pengantar KUA). Untuk pengurusan tipe B di tingkat desa dan kecamatan, mencakup surat permohonan kartu keluarga (KK), surat permohonan KTP, surat permohonan pindah, surat keterangan umum kecamatan, surat keterangan tidak mampu kecamatan, surat ijin keramaian, waris, dan waarmeking (pembukuan atas akta). Pada pengurusan tipe C di tingkat kecamatan, mencakup layanan izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK-I), surat izin usaha mikro kecil (IUMK), dan tanda daftar perusahaan usaha mikro. Sedangkan pelayanan untuk tipe D mencakup kepengurusan ATR/BPN (Badan Pertahanan Nasional), Bank Jatim, BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah), BPJS Ketenagakerjaan, BPPD (Pajak), Dinsos (Dinas Sosial), Disnaker (Dinas Ketenagakerjaan), DISPERINDAG (Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah), DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), Kantor Imigrasi Kelas 1 Juanda, Kejaksaan Negeri, LHK (Lingkungan Hidup dan Kehutanan), PDAM, PLN, RSUD Sidoarjo, SAMSAT, dan Telkom.

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) memiliki beberapa keunggulan, salah satunya adalah kemampuan bagi masyarakat untuk mandiri

mencetak surat yang telah ditandatangani secara elektronik oleh camat atau kepala desa/lurah. Selain itu, masyarakat juga dapat memantau langsung proses pengurusan surat mereka. Melalui layanan yang dapat melacak dokumen dalam SIPRAJA, masyarakat dapat memonitor pemrosesan surat yang telah diajukan menggunakan perangkat ponsel mereka. Setelah surat tersebut ditandatangani secara elektronik oleh camat atau kepala desa/lurah, pemohon akan menerima pemberitahuan melalui pesan elektronik SIPRAJA dan email SIPRAJA. Setelah itu, pemohon dapat mencetak surat tersebut sendiri di rumah. (Yulianti, Soesiantoro, and Putri 2022).

Inovasi aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) ini masuk *Top 30 Inovasi* di Indonesia. Lebih jauh lagi inovasi tersebut dijadikan bahan percontohan di Kabupaten/kota di Jawa Timur. Tentu saja hal ini menjadi pencapaian bagi Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan inovasi pelayanan publik (Sidoarjokab.go.id, 2021). Namun, masih terdapat sejumlah masalah terkait aksesibilitas program tersebut, yang berdampak pada kesulitan masyarakat dalam memperoleh layanan pembuatan surat dengan cepat. Masih terdapat kurangnya sosialisasi yang dilakukan menyebabkan masyarakat tidak mengetahui aplikasi tersebut. Sehingga dirasakan aplikasi itu belum diketahui secara merata di Kabupaten Sidoarjo. Kendala lain yaitu masih terdapat permasalahan dalam pemrosesan surat seperti surat cerai yang harus diproses secara manual (Musaddad, Faizin Ahzani, et al., 2020). Selanjutnya, muncul masalah lain saat mencoba membuka aplikasi yang telah diunduh, di mana beberapa tidak dapat diakses, dan yang lainnya hanya menampilkan layar putih di ponsel. Terdapat

juga kasus di mana beberapa pengguna yang sudah mendaftar akun SIPRAJA tidak menerima pemberitahuan SMS/Email untuk mengakses langkah selanjutnya. Banyaknya kendala yang muncul menunjukkan bahwa aplikasi ini mungkin belum sepenuhnya siap digunakan, dan hal ini dapat memperlambat proses pengajuan surat oleh masyarakat. Meskipun aplikasi ini awalnya dibuat untuk memudahkan proses di masyarakat, namun belum mampu menanggapi secara menyeluruh tantangan yang dihadapi di lapangan. Sebagai akibatnya, sebagian besar masyarakat yang awalnya mengajukan permohonan melalui aplikasi SIPRAJA terpaksa harus kembali ke kantor kecamatan.

Salah satu instansi yang menyelenggarakan layanan dari program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) adalah Kantor Kecamatan Sidoarjo. Kecamatan Sidoarjo merupakan kecamatan yang menggunakan SIPRAJA untuk menyelenggarakan layanan publik. Wilayah Kecamatan Sidoarjo menduduki peringkat ke-3 dari seluruh kecamatan di Kabupaten Sidoarjo berdasarkan luasnya, mencapai 62,56 km² (8,76%) dari total 714,24 km² (100%). Dengan luas yang demikian, proses pengurusan layanan di kantor kecamatan dianggap memakan waktu cukup lama bagi masyarakat. Namun, apabila program SIPRAJA dapat berjalan dengan efisien, hal ini dapat memberikan kemudahan bagi penduduk Kecamatan Sidoarjo. Kecamatan Sidoarjo juga memiliki 24 desa/kelurahan dalam wilayah administratifnya, jumlah ini merupakan yang tertinggi di antara kecamatan lain di Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, jumlah penduduk di Kecamatan Sidoarjo menduduki peringkat ke-3 di antara kecamatan lainnya di Kabupaten Sidoarjo, dengan jumlah mencapai 228.713 jiwa dari total

2.266.533 jiwa. Meskipun kepadatan penduduk yang tinggi dapat menyebabkan waktu yang lama dalam proses pelayanan, namun jika program ini dapat berjalan dengan efektif, masyarakat tidak perlu lagi mengantri di tempat, dan proses pembuatan surat dapat diselesaikan dengan lebih cepat. (Saputra & Widiyarta, 2021).

Berdasarkan pada penjelasan di atas masih adanya permasalahan pada pelayanan SIPRAJA. Khususnya di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran. Penelitian menunjukkan bahwa masih banyak orang yang tidak mengetahui atau mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi ini. Karena kebanyakan yang mengeluh yaitu pada kalangan dewasa dan orang tua menjadikan banyak protes kepada perangkat desa. Hal ini merupakan tantangan dalam inovasi pelayanan publik karena masyarakat yang terbiasa melakukan pelayanan secara *offline* saat ini masyarakat dituntut untuk bisa menggunakan secara *online*.

Berdasarkan hasil pra riset peneliti bersama warga Desa Damarsi, menyatakan bahwa penggunaan aplikasi ini belum optimal dalam pelaksanaannya di Desa Damarsi. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh perangkat desa menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut, sehingga mereka terpaksa datang kembali ke desa untuk meminta penjelasan lebih lanjut. Kemudian ketika di desa tersebut dianjurkan untuk melakukan pelayanan secara *online* tentu saja dalam hal ini membuang banyak waktu. Selain itu, banyak masyarakat juga yang belum mengetahui terkait aplikasi SIPRAJA ini. Sehingga perangkat desa juga kesulitan untuk menjelaskan satu persatu kepada masyarakat yang datang ke balai desa.

Ternyata, situasi yang serupa juga dialami di Desa Tambakrejo, sebagaimana yang diungkapkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Fanida et al., 2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SIPRAJA di Desa Tambakrejo belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa kendala ditemui, di antaranya adalah kurangnya pengetahuan dan kesulitan akses yang dialami oleh sebagian masyarakat. Kesulitan ini terkait dengan kebiasaan menggunakan sistem lama yang masih familiar bagi mereka. Terlebih lagi, Desa Tambakrejo baru pertama kali menerapkan layanan publik berbasis online untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun aplikasi ini mendapatkan penghargaan sebagai inovasi dalam pelayanan publik, nyatanya masih terdapat permasalahan dalam implementasinya. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun mendapatkan penghargaan, perlu ada upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala dan meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi tersebut di tingkat desa.

Selain permasalahan diatas peneliti juga menemukan kendala teknis yang dirasakan oleh pengelolaan SIPRAJA di Desa Damarsi. Berdasarkan observasi awal peneliti ke Desa Damarsi, pengelola SIPRJA menyatakan bahwa pelaksanaan SIPRAJA masih memiliki kekurangan pada aplikasinya yang lambat. Proses tersebut semakin diperlamabat oleh kewajiban untuk menunggu persetujuan dari Sekretaris Desa sebelum dapat diverifikasi oleh Kepala Desa. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada aplikasi SIPRAJA, tetapi birokrasi yang rumit dan memakan waktu masih belum berhasil dipotong secara signifikan.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahawa aplikasi yang seharusnya memudahkan tapi pada kenyataannya masih bermasalah dalam hal

perizinan administrasi. Masalah seperti ini tentu saja memberatkan bagi warga di Desa Damarsi. Oleh karena itu, keberadaan aplikasi ini masih dianggap lebih efisien dibandingkan dengan penggunaan pelayanan secara konvensional. Kondisi tersebut menjadi perhatian peneliti untuk mengevaluasi pelayanan SIPRAJA, dimana evaluasi dapat dilakukan melalui penilaian terhadap kemampuan efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), perataan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*). William N. Dunn (2003) dikutip (Nugroho, 2018).

kualitas pelayanan publik yang optimal memiliki dampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan ini mencakup penilaian dan pandangan masyarakat terhadap performa penyelenggara pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sedangkan menurut (Sinambela, 2011), menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat menjadi penentu keberhasilan pelayanan publik, karena kualitas layanan yang diberikan oleh aparat akan meningkat seiring dengan manfaat yang diterima masyarakat. Sebaliknya, jika tingkat kepuasan masyarakat rendah, itu dapat diartikan sebagai indikasi buruknya sistem pelayanan yang diimplementasikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan dasar tersebut, penulis merasa penting untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan SIPRAJA. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan dalam pelayanan publik melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten

Sidoarjo. Oleh karena itu, penulis memilih judul "Evaluasi Kebijakan Pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam Pelayanan Publik di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo" untuk penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana “Evaluasi kebijakan Pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam pelayanan publik di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo?”

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi kebijakan pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam pelayanan publik di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep tentang evaluasi pelayanan publik terutama yang dilakukan untuk mengevaluasi kebijakan pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam pelayanan publik di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan agar semua pihak stakeholder dapat mengetahui evaluasi kebijakan pada Sistem Pelayanan Rakyat

Sidoarjo (SIPRAJA) dalam pelayanan publik di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo dan dapat dijadikan referensi untuk pemangku kepentingan sebagai informasi tambahan.

1.4.3 Manfaat Akademis

Secara akademis, hasil penelitian ini dapat memperkaya Kajian Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur terkait evaluasi kebijakan publik dalam pelayanan publik Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo.