

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti uraikan diatas mengenai “Evaluasi Kebijakan Pada Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Dalam Pelayanan Publik di Desa Damarsi Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo”, yang diukur berdasarkan 6 kriteria evaluasi, maka, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi belum efektif. Data menunjukkan penurunan penggunaan SIPRAJA dalam pengurusan administrasi kependudukan. Kendala teknis, seperti kelambatan sistem, kesulitan pendaftaran masyarakat sebagai pengguna baru, dan keterbatasan penggunaan teknologi oleh masyarakat, menjadi faktor utama yang mempengaruhi ketidakefektifan aplikasi.

2. Efisiensi

Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi terbukti berhasil efisien. Upaya dan strategi yang diterapkan menciptakan pengelolaan administrasi kependudukan yang efisien, tercermin dari minimnya upaya perangkat desa dan kemudahan masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa perlu ke kantor desa. Selain itu, terlihat dari penggunaan waktu yang lebih efektif dan pengurangan beban kerja perangkat desa melalui otomatisasi dokumen dalam sistem. Sehingga, penerapan SIPRAJA tidak

hanya berhasil dalam efisiensi administratif, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

3. Kecukupan

Penerapan SIPRAJA di Desa Damarsi terbukti berhasil efektif dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Dengan beragam menu dan kemudahan akses, SIPRAJA meningkatkan fleksibilitas pengguna melalui keberagaman tipe layanan. SIPRAJA memberikan kemudahan untuk mengurus administrasi dari rumah, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Dukungan perangkat desa juga terlihat dalam membantu mengatasi kendala atau kesulitan. Keseluruhan, penerapan SIPRAJA telah berhasil memecahkan permasalahan administrasi kependudukan dan cukup memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Pemerataan

penerapan SIPRAJA di Desa Damarsi telah memperlihatkan usaha nyata dalam mencapai pemerataan akses, pelayanan tanpa perbedaan status, dan distribusi biaya serta manfaat yang merata bagi masyarakat. Pernyataan masyarakat yang menunjukkan program ini berhasil menciptakan lingkungan pelayanan publik yang adil. Sehingga keberhasilan pemerataan ini mendukung pencapaian SIPRAJA dengan menciptakan lingkungan pelayanan publik yang adil, setara dan merata.

5. Responsivitas

Penerapan SIPRAJA di Desa Damarsi berhasil memuaskan kebutuhan administratif masyarakat. Interaksi positif antara pegawai dan masyarakat,

dengan pemberian panduan dan solusi sabar terhadap masalah teknis, serta fasilitas dan bantuan teknis di kantor desa, mendukung kenyamanan pengguna SIPRAJA. Upaya peningkatan aksesibilitas, seperti bantuan link khusus, menunjukkan komitmen untuk memperluas jangkauan layanan. Meskipun beberapa kendala diakui, langkah-langkah dari perangkat desa telah menciptakan lingkungan layanan yang responsif. Secara keseluruhan, SIPRAJA berhasil memenuhi kebutuhan dan kenyamanan masyarakat dalam pengurusan administrasinya.

6. Ketepatan

Penerapan SIPRAJA di Desa Damarsi dianggap tepat namun perlu penyesuaian. Meskipun memberikan pelayanan administrasi yang sesuai, beberapa kendala muncul terutama bagi masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi. Diperlukan upaya yang perlu terus dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan sosialisasi agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian dengan enam fokus yang telah disajikan, penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi dapat disimpulkan cukup berhasil dengan penjelasan sebagai berikut. Secara efektivitas, aplikasi ini masih menghadapi kendala teknis yang mempengaruhi tingkat penggunaan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Di sisi lain, efisiensi tercapai melalui strategi yang menciptakan pengelolaan administrasi yang lebih efisien, terlihat dari minimnya upaya perangkat desa dan kemudahan akses bagi masyarakat. Keberhasilan pemerataan layanan tampak jelas dengan adanya upaya

mencapai distribusi biaya dan manfaat yang merata, menciptakan lingkungan pelayanan publik yang adil. Responsivitas SIPRAJA terhadap kebutuhan masyarakat terbukti memuaskan, dengan interaksi positif, panduan, dan fasilitas yang mendukung. Meskipun dianggap tepat, penggunaan teknologi masih menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat, memerlukan upaya terus-menerus dalam peningkatan pemahaman dan sosialisasi. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan efektivitasnya, penerapan SIPRAJA di Desa Damarsi perlu terus disempurnakan dan disesuaikan dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna.

5.2 Saran

Mengacu pada temuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi, terdapat saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

- 1) Perlunya pembaruan perangkat lunak secara berkala untuk mengatasi kendala teknis seperti kelambatan sistem.
- 2) Perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat di Desa Damarsi mengenai pengenalan SIPRAJA dan cara penggunaannya dengan mengadakan pertemuan terutama kepada masyarakat yang memang belum beradaptasi pada kemajuan teknologi untuk memotivasi partisipasi masyarakat di Desa Damarsi. hal ini juga dapat didukung dengan pembuatan tutorial melalui video yang dapat dilihat secara langsung dengan mudah dipahami oleh masyarakat.
- 3) Untuk masyarakat pengguna Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Damarsi, diharapkan dapat mempelajari dan memahami penggunaan

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dengan membaca cara menggunakan aplikasi tersebut yang tertera pada papan informasi, serta memanfaatkan semua menu layanan yang disediakan oleh SIPRAJA sesuai dengan kebutuhan masing-masing.