

## AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PADA PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PELAYANAN KEPENDUDUKAN)

Rosyidatul Ilmiyah<sup>1</sup>  
Universitas Airlangga<sup>1</sup>  
[rosyidatul.ilmiyah-2022@fisip.unair.ac.id](mailto:rosyidatul.ilmiyah-2022@fisip.unair.ac.id)<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui akuntabilitas dan transparansi pada pelayanan publik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian bahwa aplikasi SIPARAJA telah menerapkan *Road map* 3 (tiga) sasaran utama reformasi birokrasi. Sasaran pertama yaitu birokrasi yang bersih dan akuntabel. Seluruh pelayanan surat tipe A melalui aplikasi SIPARAJA tidak dipungutbiaya apapun atau gratis. *Road Map* Kedua yaitu mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien. Dalam penggunaan aplikasi SIPARAJA pengurusan administrasi kependudukan waktu yang digunakan untuk pemrosesan dokumen administrasi kependudukan dianggap lebih efektif. Sementara itu *Road Map* ketiga yakni birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini ditindaklanjuti dengan penerapan aplikasi SIPARAJA yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003. Sementara itu, transparansi dapat dilihat pada adanya menu *filter status* yang dapat digunakan untuk mengetahui proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan secara *real time*. Simpulan bahwa akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik dengan diterapkannya Aplikasi SIPARAJA dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

**Kata Kunci:** Akuntabilitas, Pelayanan publik, Transparansi, SIPARAJA

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to know accountability and transparency in public service. In this study the author uses descriptive qualitative research methods. Research results that the SIPARAJA application has implemented Road map 3 (three) main targets of bureaucratic reform. The first goal is clean and accountable bureaucracy. All type A mail services through the SIPARAJA application are not charged at any cost or free of charge. The second road map is to create effective and efficient bureaucracy. In the use of the application SIPARAJA administration position management time used for the processing of documentation administration position is considered more effective. Meanwhile, the third road map is bureaucracy with quality public services. This was followed by the implementation of SIPARAJA applications in accordance with the standards of public service set out in Regulation No. 63/Kep/M.Pan/7/2003. Meanwhile, transparency can be seen in the Status Filter menu that can be used to find out the process of managing the population administration document in real time. The conclusion that accountability and transparency in public service in Sidoarjo district has gone well with the implementation of the SIPARAJA Application in the management of administrative documents of occupation.*

**Keywords:** Accountability, Public Service, Transparency, SIPARAJA

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diberikan sejak manusia lahir hingga meninggal dunia.

Bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah sangat beragam. Salah satunya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dokumen kependudukan dalam administrasi kependudukan berupa KTP-el, Kartu Keluarga (KK), surat keterangan kependudukan, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, akta pengakuan anak dan akta pengesahan anak.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas tidak kalah penting dari penyelenggaraan pemerintahan. Transparansi memiliki peran penting dalam pengembangan akuntabilitas publik karena dengan mewujudkan

transparansi maka pemerintah setidaknya telah mempermudah warga untuk mengetahui tindakannya, rasionalitas dari tindakan itu, serta membandingkannya dengan sistem nilai yang ada. Seperti yang diungkapkan Dwiyanto, tanpa transparansi maka tidak akan ada akuntabilitas publik (Maani, 2009). Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *Stakeholders* yang membutuhkan (Maani, 2009). Sementara konsep akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good corporate governance* yang berkaitan dengan pertanggung jawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi (Siregar, 2017).

Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019 telah meluncurkan Aplikasi SIPRAJA. SIPRAJA merupakan aplikasi yang dibuat untuk memudahkan warga Sidoarjo dalam mengurus administrasi kependudukan berbasis *Online*. Semua urusan administrasi kependudukan yang menjadi kewenangan desa, kecamatan dan OPD dapat dilakukan secara *Online*. Pada tahun 2022, Layanan SIPRAJA Pemkab Sidoarjo mendapat penghargaan TOP 45 inovasi Pelayanan Publik Terbaik Nasional dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMMENDIPA). SIPRAJA dianggap Kemenpan RB sebagai inovasi yang berdampak langsung pada pelayanan masyarakat karena dapat mempercepat layanan dan memangkas meja birokrasi (Adhitiawarman, 2022).

Sementara itu dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustina dkk (2022) menyebutkan bahwa aplikasi SIPRAJA mendorong transparansi karena memungkinkan masyarakat untuk memantau proses pelayanan karena setelah proses selesai, hasilnya akan dikirim melalui aplikasi, sehingga masyarakat dapat mengunduh dan mencetak dokumen yang diperlukan secara langsung. Hal ini juga disampaikan oleh Apreliyanto dan Agustina (2024) yang menyatakan bahwa akuntabilitas program SIPRAJA sudah efektif dan sudah menetapkan aturan-aturan dan bertanggung jawab apa yang telah pemerintah tetapkan mengenai aplikasi SIPRAJA. Sementara itu Oribel dan Wibawani (2023) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa ada kendala dalam mengakses SIPRAJA, terutama untuk anggota masyarakat yang lebih tua dan aparat pemerintah desa sehingga diperlukan adanya pelatihan keterampilan digital dan perbaikan berkelanjutan terhadap aplikasi SIPRAJA.

Artikel ini, fokus pada akuntabilitas dan transparansi guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo dan bagaimana Aplikasi SIPRAJA mampu menciptakan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan kepada masyarakat Sidoarjo.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data yang digunakan merupakan data sekunder dimana data-data tersebut diperoleh dari artikel pendahulu, *website* pemerintah, observasi, serta banyaknya komentar positif dan negatif dari masyarakat terkait aduan pada aplikasi SIPRAJA pada *Google Play Store*. Selanjutnya, penulis melakukan studi literatur melalui penelitian-penelitian

yang telah dilakukan sebelumnya. Setelah semua data terkumpul maka akan dianalisis untuk menyimpulkan hasil akhir dari penelitian tersebut.

## **HASIL PENELITIAN**

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019 merancang dan memberikan sosialisasi bagi Masyarakat Kabupaten Sidoarjo untuk menggunakan SIPRAJA. SIPRAJA merupakan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Kepanjangan dari SIPRAJA yaitu Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Terdapat 16 jenis pelayanan yang dapat digunakan masyarakat Sidoarjo untuk mengurus administrasi kependudukan, mulai dari tingkat desa/kelurahan, Kecamatan dan Kabupaten.

Terdapat 2 cara untuk mengakses aplikasi SIPRAJA. Pertama, dengan cara mengunduh di *Play Store* dan kedua dengan membuka di halaman web: <https://SIPRAJA.sidoarjokab.go.id/>, pendaftarannya sangat mudah, masyarakat cukup menyiapkan foto KTP dan Kartu Keluarga. Kemudian klik daftar. Pendaftar mengisi data sesuai dengan biodata diri dan melampirkan foto KTP dan Kartu Keluarga sesuai petunjuk pengisian. User dan password akan dikirimkan melalui email apabila data yg diajukan sudah disetujui oleh Operator di Desa.

Terdapat 3 tipe surat di SIPRAJA untuk memfasilitasi pengajuan surat dan dokumen. Tipe A terdiri dari surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha & Tipe B terdiri dari Surat Pengantar KK dan KTP dari Desa, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu

Kecamatan. Terakhir, Tipe C terdiri dari Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-I), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), dan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro (<https://sippn.menpan.go.id/>).

Gambar 1. Tampilan Utama SIPRAJA Jika Dibuka melalui Website

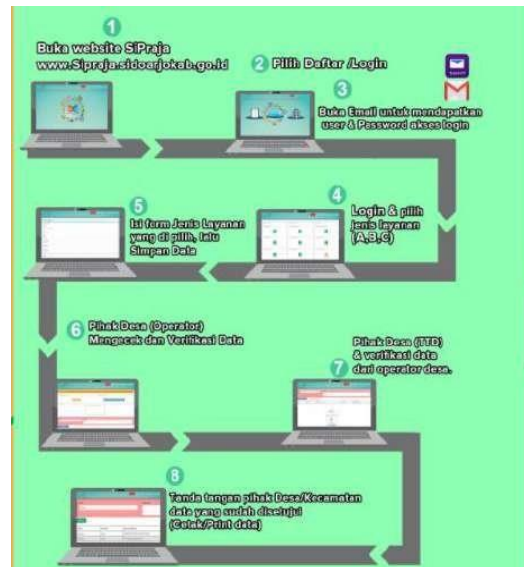


(Sumber: <https://SIPRAJA.sidoarjokab.go.id/>)

Dalam mengakses Program SIPRAJA melalui Website <https://SIPRAJA.sidoarjokab.go.id/>, masyarakat dapat memilih daftar untuk membuat akun, tetapi apabila telah memiliki akun masyarakat memilih tombol login. Selanjutnya user dan password akan diberikan di email masing-masing pengguna untuk dapat login. Setelah berhasil login, masyarakat pengguna dapat langsung menggunakan layanan dari Program SIPRAJA seperti jenis layanan A, B, dan C. Setelah itu masyarakat pengguna dapat mengisi form untuk jenis layanan yang telah dipilih dan menyimpan data-data yang telah di input. Operator atau pihak-pihak kecamatan, Desa atau Kelurahan akan memeriksa dan memverifikasi data. Pada jenis layanan A verifikasi berkas dilakukan oleh pihak desa, pada jenis layanan B verifikasi berkas dilakukan oleh pihak desa yang kemudian dilanjutkan kepada pihak kecamatan, sedangkan pada jenis layanan C verifikasi berkas dilakukan oleh pihak kecamatan. Selanjutnya berkas akan ditanda tangani oleh pihak Kecamatan, Desa atau Kelurahan. Berkas yang telah

ditanda tangani dapat langsung dicetak.

Gambar 2. Alur Pelayanan SIPRAJA Website

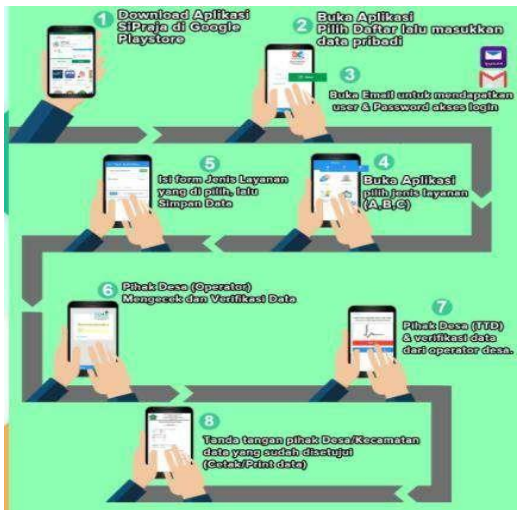


(Sumber: <http://sidoarjokab.go.id>)

Selain melalui Website, Program SIPRAJA juga dapat diakses melalui android. Masyarakat dapat mengunduh aplikasi SIPRAJA melalui *Google Play Store* kemudian dapat memilih daftar untuk membuat akun dan memilih *login*. Setelah mengisi daftar diri, masyarakat pengguna membuka email untuk mendapatkan *User* dan *password*. Setelah berhasil *login*, masyarakat pengguna dapat langsung menggunakan layanan dari SIPRAJA seperti jenis layanan A, B, dan C. Setelah itu masyarakat pengguna dapat mengisi *form* untuk jenis layanan yang telah dipilih dan menyimpan data-data yang telah di input. Operator atau pihak-pihak kecamatan, Desa atau Kelurahan akan memeriksa dan memverifikasi data. Pada jenis layanan A verifikasi berkas dilakukan oleh pihak desa, pada jenis layanan B verifikasi berkas dilakukan oleh pihak desa yang kemudian dilanjutkan kepada pihak kecamatan, sedangkan pada jenis layanan C verifikasi berkas dilakukan oleh pihak kecamatan. Selanjutnya berkas akan ditanda tangani oleh pihak Kecamatan,

Desa atau Kelurahan. Berkas yang telah ditanda tangani dapat langsung dicetak.

Gambar 3. Alur Pelayanan SIPRAJA Android



(Sumber: <http://sidoarjokab.go.id>)

SIPRAJA telah menerapkan prosedur tanda tangan elektronik dan stempel elektronik yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik Badan Siber dan Sandi Negara (BSrE BSSN) dan dilindungi Oleh UU Transaksi Elektronik, pada output layanan berdasarkan Peraturan Bupati (PerBup) Nomor 28 Tahun 2015 Tentang

Aplikasi SIPRAJA juga menerapkan *Tracking System* atau pelacakan berkas pemohon untuk mengetahui sampai dimana berkas pemohon diproses. *Tracking system* ini dapat diakses oleh pemohon maupun perangkat desa/Kecamatan yang berwenang. Dengan prosedur ini, Standar Operasional Prosedur dari aspek waktu dapat diterapkan dengan baik dan konsisten. Hal ini menyebabkan calo pelayanan menjadi tidak dibutuhkan dan berangsur-angsur hilang.

Selain itu, SIPRAJA menggunakan layanan Email dan SMS Masking ID "SIPRAJA" untuk media penyampaian informasi kepada User atau Masyarakat yang melakukan Pemohonan melalui Aplikasi SIPRAJA

Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan PerBup Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

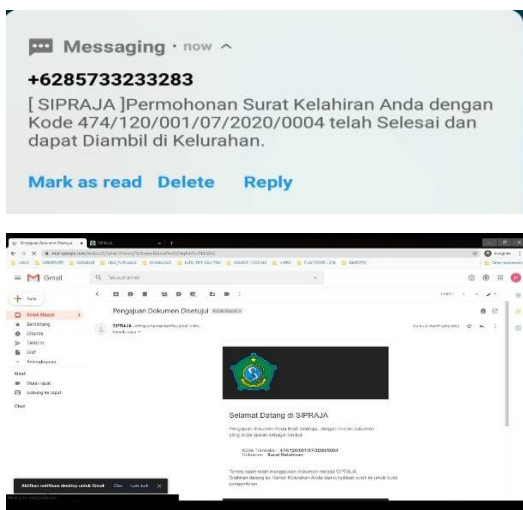
Gambar 4. Penggunaan Tanda Tangan dan Stempel Elektronik dalam Aplikasi SIPRAJA



(Sumber: Bagian Pemerintahan Setda Kab Sidoarjo)

dengan Email dan SMS Masking SIPRAJA ini masyarakat dapat mengetahui seluruh informasi terkait dengan keberhasilan pendaftaran, proses pelayanan diteruskan/diterima atau ditolak dan informasi pelayanan telah selesai dan dapat diunduh dan cetak mandiri di rumah. Atau bagi masyarakat yang tidak memiliki alat pencetak mandiri dapat minta dicetakkan di Kantor Pelayanan Desa atau Kecamatan Setempat

Gambar 5. Penyampaian Informasi Kepada User atau Masyarakat Pemohon SIPRAJA Melalui Email dan SMS Masking



(Sumber: Bagian Pemerintahan Setda Kab Sidoarjo)

## PEMBAHASAN

Akuntabilitas kadang-kadang dinilai sebagai suatu kebijakan, untuk tujuan analitis itu harus diperlakukan sebagai mekanisme sosial yaitu hubungan dimana seorang aktor dapat dimintai pertanggungjawaban oleh aktor lain dan menghadapi konsekuensi (Bovens 2010). Dalam penerapan Aplikasi SIPRAJA, akuntabilitas dapat dilihat pada semua proses pengurusan administrasi kependudukan. Proses pengurusan administrasi kependudukan yang melalui SIPRAJA dapat dipertanggungjawabkan oleh semua pelaksana.

Dalam konteks pemerintah, istilah akuntabilitas kinerja sudah tidak asing lagi didengar seiring dengan disusunnya *Road Map* Reformasi Birokrasi. *Road map* tersebut mengamanatkan 3 (tiga) sasaran utama reformasi birokrasi, yaitu: (1). Birokrasi yang bersih dan akuntabel; (2). Birokrasi yang efektif dan efisien; serta; (3). Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Ketiga *Road Map* di atas juga terdapat pada penggunaan aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo. Sasaran pertama yaitu birokrasi yang bersih dan akuntabel. Seluruh pelayanan surat tipe A melalui aplikasi SIPRAJA tidak dipungut biaya apapun atau gratis, hal ini dapat dipahami terkait kewajiban pemberi pelayanan yaitu melayani masyarakat hingga tuntas dan memberikan rasa puas harus sejalan dengan pemenuhan hak penerima layanan yaitu memperoleh kebutuhan administrasi (Gamaputra, 2022). Sedangkan untuk pengaduan terkait pelayanan SIPRAJA dapat dilakukan melalui LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat. Pengaduan ini dapat dilakukan melalui SMS ke 1708 atau melalui website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id).

*Road Map* kedua yaitu mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien. Dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA pengurusan administrasi kependudukan waktu yang digunakan untuk pemrosesan dokumen administrasi kependudukan dianggap lebih efektif. Adanya aplikasi SIPRAJA, telah memudahkan dalam penandatanganan dokumen, admin tidak perlu menunggu Kepala Kelurahan berada di lokasi karena tanda tangan dilakukan secara virtual (Musaddad dkk, 2000). Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Saputra dan Widiyarta (2021) yang menyatakan bahwa secara keseluruhan program SIRPAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif. Hal ini dilihat dari 4 faktor yaitu 1) sumberdaya, dana, sarana & prasarana program SIPRAJA sudah efektif karena sesuai dengan tujuan & harapan pemerintah Kabupaten Sidoarjo. 2) jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan sudah efektif dibuktikan dengan kualitas produk yang bagus dan jumlah operator yang lebih dari batas minimal. 3) batas waktu yang ditentukan

sudah memangkas waktu sehingga lebih efektif dan efisien. 4) tata cara pelayanan yang harus ditempuh sudah lebih efisien dan efektif.

Sementara itu *Road Map* ketiga yakni birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Kemenpan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah menetapkan standar pelayanan publik yang dapat dijadikan acuan Kementerian, Lembaga atau Pemerintah Daerah dalam pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 disebutkan bahwa standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Gamaputra (2022) menjelaskan bahwa penerapan standar pelayanan publik melalui SIPRAJA telah sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan dalam Kemenpan Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, yaitu 1) Prosedur Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan surat Tipe A telah ditetapkan dan dipublikasikan secara *Online* melalui SIPP KEMENPAN RB. 2) Waktu Pelayanan, sesuai dengan yang ditetapkan. Durasi pelayanan surat Tipe A yang terdiri dari Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha bisa terselesaikan selama 10 menit, untuk surat keterangan biodata penduduk durasi pelayanan selama 30 menit dengan catatan dari Operator berkas yang di upload harus sesuai dan untuk durasi proses pengaduan akan ditindaklanjuti

selama 10 hari. 3) Biaya Pelayanan, seluruh proses administrasi layanan SIPRAJA termasuk surat tipe A tidak dipungut biaya apapun. 4) Produk Pelayanan, produk dari layanan SIPRAJA sudah sesuai dengan ketentuan karena telah melalui proses verifikasi operator serta lurah. 5) Sarana dan Prasarana, sarana dan prasarana yang tersedia minimal tersedia 1 set PC, 1 printer untuk operator dan koneksi internet sesuai standar Kominfo Kabupaten Sidoarjo. 6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan Operator SIPRAJA minimal telah mengikuti Bimbingan Teknis sehingga memahami SIPRAJA dengan baik dan selalu menerapkan 5S saat memberikan pelayanan.

Sedangkan transparansi dalam penggunaan Aplikasi SIPRAJA dapat dilihat pada proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan pada Aplikasi SIPRAJA. Dimana pada saat pengurusan dokumen administrasi kependudukan menggunakan SIPRAJA, proses pengurusan dapat dilihat secara *real time* oleh masyarakat melalui menu Filter Status lalu terdapat 3 pilihan yaitu berjalan, disetujui atau ditolak. Hal ini sesuai dengan pendapat Ansell dan Torfing dalam buku *Handbook on Theories of Governance* bahwa Transparansi pemerintah memungkinkan publik, sebagai warga negara, untuk memantau dan mencermati para pembuat keputusan politik dan keputusan mereka, baik secara *real time* maupun retrospektif.

Transparansi ketersediaan informasi tentang proses dan keputusan internal organisasi atau aktor- memainkan peran utama dalam diskusi teoretis, normatif, dan berorientasi kebijakan tentang tata kelola yang baik. Secara khusus, asosiasi transparansi dengan konsep akuntabilitas, efisiensi dan legitimasi yang saling terkait telah menjadikannya

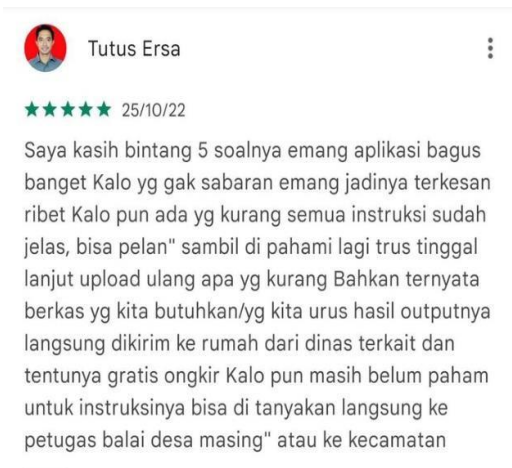
komponen utama, serta kata kunci, dalam reformasi yang ditujukan untuk meningkatkan kemudi dan layanan pemerintah dan meningkatkan kepercayaan warga negara (Ansell, 2016). Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Aplikasi SIPRAJA guna mewujudkan pelayanan yang lebih cepat transparan dan pelayanan yang efisien dengan harapan agar kepercayaan masyarakat Sidoarjo terhadap Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dapat meningkat. Tingkat kepuasan masyarakat ini dapat dilihat pada ulasan dan rating yang diberikan masyarakat pada aplikasi SIPRAJA di *Play Store*. Dimana rating untuk aplikasi SIPRAJA mencapai 4,6 dengan komentar-komentar baik dari masyarakat.

Gambar 6. Rating Aplikasi SIPRAJA di *Play Store*



(Sumber: Aplikasi *Play Store Android*)

Gambar 7. Komentar Baik Masyarakat di *Play Store*



(Sumber: Aplikasi *Play Store Android*)

Respon-respon baik dari masyarakat ini diharapkan mampu meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat Sidoarjo terhadap Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

## SIMPULAN

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik dengan diterapkannya Aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Aplikasi SIPRAJA telah menerapkan *Road map 3* (tiga) sasaran utama reformasi birokrasi Sasaran pertama yaitu birokrasi yang bersih dan akuntabel. Seluruh pelayanan surat tipe A melalui aplikasi SIPRAJA tidak dipungut biaya apapun atau gratis. *Road Map* kedua yaitu mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien. Dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA pengurusan administrasi kependudukan waktu yang digunakan untuk pemrosesan dokumen administrasi kependudukan dianggap lebih efektif. Sementara itu *Road Map* ketiga yakni birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini ditindaklanjuti dengan penerapan aplikasi SIPRAJA yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan dalam Kemenpan Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003.

Sementara itu, transparansi dapat dilihat pada adanya menu Filter Status yang dapat digunakan untuk mengetahui proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan secara *real time*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitiawarman, D. (06, Desember 2022). Layanan SIPRAJA Pemkab Sidoarjo Masuk Top 45 Inovasi Pelayanan Publik. Diakses dari: <https://www.detik.com/jatim/jatim-moncer/d-6446087/layanan-sipraja-pemkab-sidoarjo-masuk-top-45-inovasi-pelayanan-publik>
- Agustina, D. E., Hikmah, M., Putri, F. E. (2022). Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli (JSH)*. 5(2). 301-308. <https://doi.org/10.47647/jsh.v5i2.912>
- Ansell, C., Torfing, J. (2016). *Handbook on Theories of Governance*. Edward Elgar Publishing. Cheltenham
- Apreliyanto, E. ., & Agustina, I. F. (2024). SIPRAJA Application-Based Village Governance Tata Kelola Pemerintahan Desa Berbasis Aplikasi SIPRAJA . *Web of Scientist: International Scientific Research Journal (WoS)*, 2(1), 12. <https://doi.org/10.47134/webofscientist.v2i1.29>
- Bovens, M. (2010). Two Concepts of Accountability: Accountability as a Virtue and as a Mechanism. *Taylor & Francis Online. West European Politics*. 33. 946-967. <https://doi.org/10.1080/01402382.2010.486119>
- Fachruddin, S., Asriani, A., Rosmina, W. O. (2023). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Perspektif Masyarakat pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)*. 5(2). 126-141. <https://journal.umkendari.ac.id/index.php/jimsh/article/download/401/123>
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, K., Kusyeni, Rd. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPARAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. 15(2). 81-96. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v5i2.2662>
- Haikal, M. F., Mauliana, D. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*. 28(1). 89-103. [https://www.journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal\\_administrasi\\_negara/article/download/1651/104](https://www.journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/download/1651/104)
- Maani, K. Dt. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*. 8(1). 47-61. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/jd/article/view/1190>
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPARAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*. 1(6). 206-214. <http://jurnal.syntaxtransformation.co>
- Nuriani, M. K., Rochim, I. A., & Kusnan, K. (2021). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e- ISSN:*

2797-0469), 1(03), 48–69.  
Retrieved from  
<https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/210>

- Oribel, F., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(2), 275–285. <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2422>
- Saputra, D., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 7(2). 194-211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Siregar, F. A. (2017). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan. *Jurnal Publik Universitas Dharmawangsa*. 2(2). 40-51. <https://doi.org/10.46576/jpr.v2i2.304>
- Wardhana, Y. (2021). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mesuji). *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 1(1), 25–30. <https://doi.org/10.37090/jpap.v1i1.401>