

Implementasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Tipe B Di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Elin Izza Maulidah

Dosen Pembimbing : Isnaini Rodiyah

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Desember 2025



Pendahuluan

Global

Indonesia memiliki masyarakat yang majemuk dengan tantangan dalam pemerataan pembangunan dan pelayanan publik. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah menerapkan kebijakan otonomi daerah melalui desentralisasi kewenangan sesuai UU No. 23 Tahun 2014. Kebijakan ini bertujuan meningkatkan efektivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan publik sebagai wujud komitmen negara dalam memenuhi hak dasar masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan.



Pelayanan Berbasis E-Government

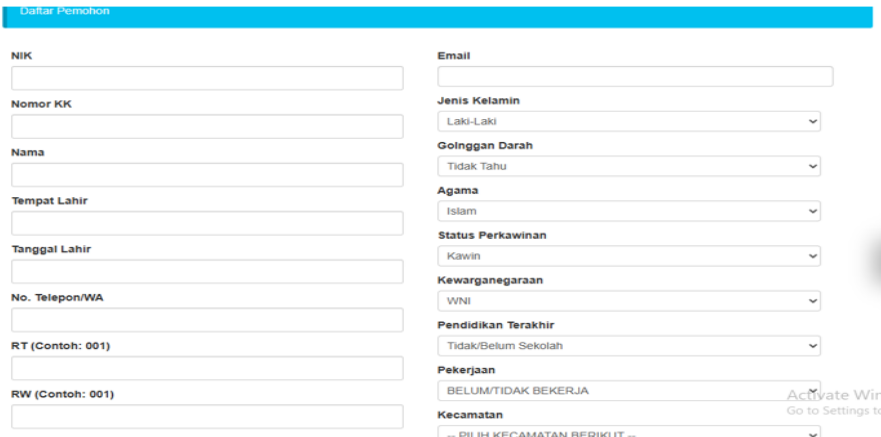
Pemerintah mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi sebagai respons terhadap era Society 5.0, dengan tujuan menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai Perpres No. 95 Tahun 2018, proses pelayanan dilakukan secara daring untuk memangkas birokrasi dan mempercepat layanan. Di Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018, implementasi SPBE diwujudkan melalui kebijakan Smart City dan pengembangan SIPRAJA, sebagai platform layanan digital terpadu untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan administrasi publik.



SIPRAJA

SIPRAJA merupakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang mencerminkan penerapan otonomi daerah di Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi berbasis Android ini terintegrasi dengan seluruh kecamatan dan kelurahan, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan administrasi secara daring tanpa harus datang langsung ke instansi terkait. SIPRAJA dapat diakses melalui smartphone maupun laptop, memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan secara cepat dan efisien.

Pendahuluan



Gambar 1. Pendaftaran Akun di SIPRAJA
Sumber : SIPRAJA (2025)

Pelayanan dalam aplikasi SIPRAJA diklasifikasikan menjadi empat tipe, yaitu Tipe A (layanan surat keterangan di tingkat desa), Tipe B (layanan administrasi dari desa hingga dinas terkait), Tipe C (layanan administrasi di tingkat kecamatan dan dinas teknis), serta Tipe D (layanan yang dikelola oleh UPT). Penelitian ini difokuskan pada Tipe B karena memiliki cakupan layanan paling luas, melibatkan koordinasi antarinstansi, serta paling sering digunakan masyarakat, sehingga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan kualitas pelayanan publik digital di Kabupaten Sidoarjo.

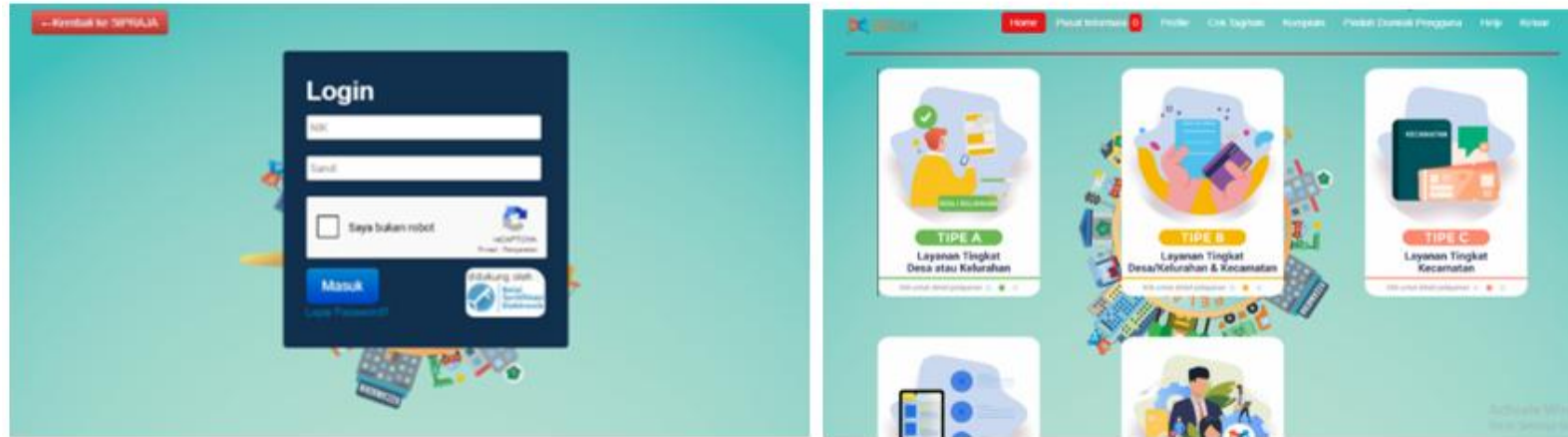
Pada Gambar 1. menunjukkan tampilan isi dokumen yang harus dilengkapi untuk pendaftaran akun melalui website SIPRAJA. Pendaftaran akun SIPRAJA dilakukan melalui website dengan melengkapi data yang diperlukan, kemudian menunggu proses verifikasi dan aktivasi oleh operator desa. Setelah akun aktif, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi secara daring, memantau status dokumen secara real-time, menerima notifikasi elektronik, serta mencetak dokumen yang telah ditandatangani secara digital tanpa harus datang ke kantor desa atau kecamatan.

Tabel 1. Empat Kategori Utama Dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

Tipe Pelayanan	Tingkat Pengelolaan	Jenis Pelayanan
Tipe A	Tingkat Desa	1. Surat keterangan kelahiran 2. Surat keterangan kematian 3. Surat keterangan tidak mampu 4. Surat keterangan biodata penduduk 5. Surat keterangan umum desa 6. Surat keterangan domisili usaha 7. Surat permohonan keperluan di KUA
Tipe B	Desa/Kelurahan Kecamatan → Dinas Terkait	1. Surat pengantar pembuatan SKCK 2. Surat pengantar pembuatan KTP 3. Surat pengantar kartu keluarga 4. Surat keterangan pindah domisili 5. Surat keterangan umum (oleh kecamatan) 6. Surat keterangan tidak mampu (oleh kecamatan)
Tipe C	Kecamatan dan Dinas Teknis Terkait	1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 2. Kartu Pencari Kerja (AK-I) 3. Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) 4. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
Tipe D	Unit Pelaksana Teknis (UPT) Instansi Terkait	1. Pemeriksaan/pengecekan data 2. Validasi dokumen 3. Proses administratif teknis lainnya

Sumber : SIPRAJA (2025)

Pendahuluan



Gambar 2. Menu Masuk akun
Sumber : SIPRAJA (2025)

Pemohon yang akunya telah diaktivasi oleh operator desa dapat login ke aplikasi SIPRAJA menggunakan username dan password, kemudian mengakses berbagai layanan administrasi. Pada layanan Tipe B, tersedia permohonan surat yang melibatkan desa hingga kecamatan, seperti surat pindah, izin keramaian, SK tidak mampu, dan keterangan umum. Namun, beberapa layanan kependudukan seperti KTP dan KK kini dialihkan ke aplikasi Plavon Dukcapil dan Mall Pelayanan Publik (MPP), sehingga pemanfaatan layanan Tipe B SIPRAJA untuk administrasi kependudukan menjadi kurang optimal.

Data Empiris

Tabel 2. Data Layanan Tipe B Dalam Aplikasi SIPRAJA Desa Suko Kecamatan Sidoarjo

Jenis Pelayanan	Tahun		
	2022	2023	2024
Surat Pengantar KTP	19	13	14
Surat Permohonan KK	26	15	6
Surat Keterangan Domisili Pindah Luar	50	60	7
Surat Keterangan Pindah Domisili Usaha	299	244	89
Surat Keterangan Umum	119	146	126
Surat Keterangan Tidak Mampu	85	81	51
Surat Ijin Keramaian	0	0	0
TOTAL	598	559	293

Sumber : Hasil Olah Peneliti (2025)



Data menunjukkan bahwa layanan Tipe B SIPRAJA mengalami penurunan jumlah permohonan dari tahun ke tahun. Penurunan signifikan terjadi pada layanan pindah domisili dan surat keterangan tidak mampu, dipengaruhi oleh berakhirnya masa transisi layanan daring pascapandemi serta pengalihan beberapa layanan ke aplikasi lain, seperti Plavon Dukcapil dan Mall Pelayanan Publik (MPP). Layanan yang masih paling banyak dimanfaatkan adalah surat keterangan domisili, surat keterangan umum, dan surat keterangan tidak mampu, karena alurnya relatif cepat dan terintegrasi dengan instansi teknis terkait. Sementara itu, izin keramaian masih rendah pemanfaatannya karena baru tersedia sejak 2023.

Rumusan Masalah



**Bagaimana Implementasi
Aplikasi Sistem Pelayanan
Rakyat Sidoarjo (Sipraja)
Tipe B Di Desa Suko
Kecamatan Sidoarjo
Kabupaten Sidoarjo??**

Gap masalah



Berdasarkan Tabel 2, Pelayanan Tipe B SIPRAJA periode 2022–2024 menunjukkan tren penurunan permohonan, terutama pada surat keterangan pindah domisili yang turun dari 299 permohonan (2022) menjadi 244 (2023) dan kembali menurun drastis menjadi 59 (2024). Surat keterangan tidak mampu juga menurun dari 85 permohonan (2022) menjadi 51 (2024), sementara domisili pindah luar turun signifikan dari 60 permohonan (2023) menjadi 7 (2024). Secara keseluruhan, angka tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan Tipe B SIPRAJA mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Permasalahan tersebut dapat terjadi karena :

1. **Fitur layanan belum optimal**, Beberapa layanan dialihkan ke aplikasi lain, sehingga pengguna harus mengulang pengisian data dari awal.
2. **Integrasi sistem belum terpadu**, Perbedaan sistem antarinstansi menyebabkan alur pelayanan kurang efisien dan membingungkan masyarakat.
3. **Literasi digital masyarakat masih rendah**, Kelompok tertentu, seperti lansia, mengalami kesulitan dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi.
4. **Kapasitas server terbatas**, Lonjakan pengguna sering mengakibatkan sistem lambat atau sulit diakses.
5. **Kendala teknis TTD elektronik**, Gangguan pada tanda tangan elektronik memperlambat penyelesaian administrasi.

Teori Penelitian

Teori Implementasi Kebijakan dari George Edward III, yang digunakan untuk menganalisis pelaksanaan program pelayanan publik digital berbasis aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo. Teori ini dipilih karena mampu menilai sejauh mana kebijakan yang telah ditetapkan dapat diimplementasikan secara efektif di lapangan melalui empat dimensi utama, yaitu:

- ✓ **Komunikasi (Communication)** – berkaitan dengan kejelasan penyampaian informasi kebijakan kepada pelaksana dan masyarakat, termasuk konsistensi serta pemahaman terhadap tujuan program pelayanan digital.
- ✓ **Sumber Daya (Resources)** – mencakup ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, serta teknologi pendukung yang dibutuhkan agar kebijakan dapat dilaksanakan secara optimal.
- ✓ **Disposisi (Disposition)** – mengacu pada sikap, komitmen, dan kemauan para pelaksana kebijakan dalam menjalankan program sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- ✓ **Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)** – berkaitan dengan mekanisme kerja, pembagian tugas, serta koordinasi antarinstansi yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan.

Penelitian Terdahulu



Pertama, penelitian oleh Amelia Nur Saffana dan Isnaini Rodiyah (2025) yang berjudul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator sumber daya, diperlukan penambahan jumlah staf di Pemerintah Desa Gempolsari guna meningkatkan efektivitas pelayanan aplikasi SIPRAJA. Selain itu, pada indikator struktur birokrasi, ditemukan perlunya evaluasi alur verifikasi dokumen antara desa dan kecamatan agar lebih terorganisir serta menghindari tumpang tindih tanggung jawab dalam pelayanan.



Kedua, penelitian oleh Veny Alfi Aprilia dan Hendra Sukmana (2023) berjudul “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini mengungkap bahwa salah satu kendala utama dalam implementasi SIPRAJA adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, yang menyebabkan rendahnya pemahaman dan partisipasi warga dalam penggunaan layanan digital. Selain itu, keterbatasan sumber daya finansial menjadi hambatan karena program SIPRAJA belum dianggarkan secara khusus dalam perencanaan keuangan desa.



Ketiga, penelitian oleh Silviya Eriana Putri, Tri Yulianti, dan Adi Soesiantoro (2022) dengan judul “Implementasi SIPANDU dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung”. Hasil penelitian menunjukkan adanya permasalahan pada indikator komunikasi, khususnya sosialisasi yang belum optimal kepada masyarakat. Selain itu, pada indikator sumber daya, ditemukan keterbatasan fasilitas pendukung seperti belum tersedianya tanda tangan digital serta keterbatasan dana dan sumber daya aparatur dalam penguasaan teknologi informasi.

Metode



Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif.



Lokasi Penelitian

Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo



Teori Penelitian

George Edward III yang terdiri atas empat indikator yakni Komunikasi (Communication), Sumber Daya (Resources), Disposisi (Disposition), Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure).



Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.



Fokus Penelitian

Implementasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Tipe B Di Desa Suko Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.



Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui **observasi, dokumentasi, dan wawancara.**



Teknik Analisis Data

(Miles & Huberman):

- Pengumpulan Data
- Reduksi Data
- Penyajian Data
- Penarikan Kesimpulan



Sumber Data

- Data primer
- Data Sekunder

Hasil Dan Pembahasan

A. KOMUNIKASI

Komunikasi dalam implementasi Aplikasi SIPRAJA di Desa Suko telah dilaksanakan melalui kegiatan sosialisasi yang melibatkan ibu-ibu PKK, RT, RW, serta masyarakat. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIPRAJA sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital. Namun, pelaksanaan sosialisasi tersebut belum sepenuhnya efektif dan berkelanjutan, sehingga masih terdapat sebagian masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi dan memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mendapatkan bantuan. Peran RT dan RW sebagai ujung tombak penyebaran informasi juga belum optimal, sehingga informasi belum tersampaikan secara merata. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi menjadi kendala utama dalam implementasi SIPRAJA.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan intensitas dan kesinambungan sosialisasi, penguatan peran RT dan RW, serta pendampingan berkelanjutan dari perangkat desa agar komunikasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif dan mendukung optimalisasi penggunaan Aplikasi SIPRAJA oleh seluruh lapisan masyarakat.



Gambar 3. Sosialisasi Aplikasi SIPRAJA Desa Suko
Sumber : Dokumentasi Perangkat Desa Suko (2021)

Hasil Dan Pembahasan

B. SUMBER DAYA

Sumber daya dalam implementasi Aplikasi SIPRAJA Tipe B di Desa Suko telah tersedia, namun belum sepenuhnya optimal. Dari aspek sumber daya manusia, Desa Suko menetapkan satu orang staf sebagai operator resmi SIPRAJA sesuai kebijakan desa, dengan pertimbangan keamanan sistem melalui penggunaan passphrase khusus. Kebijakan ini menjamin pengendalian sistem, namun di sisi lain berpotensi membatasi fleksibilitas pelayanan apabila terjadi peningkatan beban kerja. Staf lain berperan membantu memberikan arahan dan pendampingan kepada masyarakat, sehingga pelayanan tetap dapat berjalan.

Dari aspek fasilitas, ketersediaan sarana pendukung seperti komputer, ponsel, jaringan Wi-Fi, printer, dan ruang pelayanan dinilai memadai dan mendukung pelaksanaan administrasi berbasis digital. Namun demikian, kendala teknis masih ditemukan, seperti gangguan server dan keterlambatan tanda tangan elektronik, yang dapat menghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, dari aspek anggaran, sejak tahun 2022 tidak terdapat alokasi dana khusus untuk pelaksanaan SIPRAJA, sehingga kegiatan sosialisasi dan penguatan layanan dilakukan secara terbatas dan mandiri oleh perangkat desa.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya, khususnya sumber daya manusia dan anggaran, menjadi hambatan dalam efektivitas implementasi layanan digital. Mengacu pada teori George Edward III, sumber daya merupakan faktor krusial dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, karena tanpa dukungan sumber daya yang memadai, kebijakan tidak dapat berjalan secara optimal meskipun komunikasi dan instruksi telah jelas.

Oleh karena itu, penguatan dan optimalisasi sumber daya, terutama pada aspek anggaran dan dukungan operasional, sangat diperlukan agar implementasi Aplikasi SIPRAJA Tipe B di Desa Suko dapat berjalan lebih efektif, berkelanjutan, dan sesuai dengan tujuan kebijakan yang diharapkan.

Hasil Dan Pembahasan

C. DISPOSISI

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dalam implementasi Aplikasi SIPRAJA Tipe B di Desa Suko tergolong baik. Hal ini tercermin dari komitmen, tanggung jawab, serta sikap ramah aparat desa dan operator SIPRAJA dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun insentif hanya diberikan pada awal pelaksanaan program tahun 2020–2021 dan tidak berlanjut hingga saat ini, para pelaksana tetap menunjukkan dedikasi tinggi dengan melayani masyarakat secara optimal, bahkan bersedia memberikan pendampingan di luar jam kerja. Aparat desa juga aktif melakukan sosialisasi dan membantu warga yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA, sehingga proses adaptasi masyarakat terhadap pelayanan digital dapat berjalan secara bertahap.

Kondisi ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pelaksanaan SIPRAJA dapat tetap berjalan meskipun tanpa insentif tambahan, selama didukung oleh komitmen dan kesadaran tugas dari para pelaksananya. Mengacu pada teori George C. Edward III, disposisi pelaksana merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan, karena sikap dan kemauan aparat dalam menjalankan tugas sangat menentukan tercapainya tujuan kebijakan.

Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SIPRAJA Tipe B di Desa Suko tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya dan sistem, tetapi sangat bergantung pada disposisi positif aparat desa yang mampu menjaga kualitas pelayanan dan mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan pelayanan publik berbasis digital.

Hasil Dan Pembahasan

D. STRUKTUR BIROKRASI

struktur birokrasi dalam implementasi Aplikasi SIPRAJA Tipe B di Desa Suko telah tersusun dengan cukup jelas melalui pembagian tugas dan kewenangan yang mengacu pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 54 Tahun 2016. Setiap program memiliki operator masing-masing sehingga tanggung jawab tidak tumpang tindih. Namun, kendala koordinasi dan gangguan teknis sistem masih menjadi hambatan dalam kelancaran pelayanan.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi antarunit serta dukungan infrastruktur teknologi yang lebih optimal agar implementasi SIPRAJA Tipe B dapat berjalan lebih efektif dan efisien.



Gambar 4. Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa
Sumber : Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo No 54 Tahun 2016

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa implementasi SIPRAJA Tipe B di Desa Suko, Kecamatan Sidoarjo, pada dasarnya telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Hal ini ditunjukkan oleh adanya struktur birokrasi yang jelas, pembagian tugas yang terdefinisi, serta disposisi pelaksana yang positif dan berkomitmen dalam melayani masyarakat. Namun demikian, efektivitas pelaksanaan SIPRAJA Tipe B masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada aspek komunikasi, keterbatasan sumber daya, literasi digital masyarakat, serta gangguan teknis sistem. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi yang berkelanjutan, pendampingan masyarakat, penguatan sumber daya, serta perbaikan infrastruktur dan integrasi sistem agar SIPRAJA Tipe B dapat berfungsi secara lebih optimal, efisien, dan inklusif dalam mendukung pelayanan publik di tingkat desa.

Referensi

- [1] C. Sasmito and E. R. Nawangsari, “IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN DALAM UPAYA MENGENTASKAN KEMISKINAN DI KOTA BATU Cahyo Sasmito Ertien Rining Nawangsari,” *J. Public Sect. Innov.*, vol. 3, no. 2, 2019.
- [2] S. Wulandari and A. Widowati, “Implementasi Program Sipelandukilat dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Wilayah Perbatasan dan Pedalaman,” *J. Kebijak. Pemerintah.*, vol. 6, no. 1, pp. 11–24, 2023, [Online]. Available: <http://ejournal.ipdn.ac.id/JKP/article/view/3179%0Ahttps://ejournal.ipdn.ac.id/JKP/article/view/3179/1544>
- [3] T. D. Handayani and I. Rodiyah, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan: Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari,” *J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 6, no. 1, pp. 57–74, 2024.
- [4] A. A. Musaddad, W. K. F. Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, “Jurnal Syntax Transformation,” *J. Syntax Transform.*, vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [5] Nuriyanto, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep ‘ Welfare State ’?,” *J. Konstitusi*, vol. 11, no. 3, 2014.
- [6] L. Musdalifah, Sunariyanto, and Suyeno, “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (Studi Pada Desa Banjararum , Kecamatan Singosari Kabupaten Malang) Prodi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indon,” *J. Respon Publik*, vol. 19, no. 3, pp. 54–63, 2025.
- [7] L. Choirunnisa, T. H. C. Oktaviana, A. A. Ridlo, and E. I. Rohmah, “Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia,” *J. Huk. dan Perubahan Sos.*, vol. 3, no. 1, pp. 71–95, 2023, doi: 10.15642/sosyus.v3i1.401.
- [8] M. Choirul Annas, N. Nariya Vitasari, D. Nur Wachidah, M. Ilham Wijaya, S. Sadewo, and S. Manggalou, “Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo,” *Arus J. Sos. dan Hum.*, vol. 4, no. 2, pp. 370–380, 2024, doi: 10.57250/ajsh.v4i2.391.
- [9] S. S. Putri, T. Yulianti, and A. Susiantoro, “Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur,” *Semin. Nas. Has. Skripsi*, vol. 1, no. 01, pp. 281–285, 2022.
- [10] A. N. Saffana and I. Rodiyah, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo,” *J. Noken Ilmu-Ilmu Sos.*, vol. 11, no. 1, pp. 101–114, 2025, doi: 10.33506/jn.v11i1.3891.

Referensi

- [11] V. A. Aprilia and H. Sukmana, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” *J. Noken Ilmu-Ilmu Sos.*, vol. 9, no. 1, pp. 20–30, 2023, doi: 10.33506/jn.v9i1.2640.
- [12] S. E. Putri, T. Yulianti, and A. Soesiantoro, “Implementasi Sipandu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung,” vol. 1, no. 1, 2010.
- [13] J. H. Kaloly, “ANALISIS MOTIVASI KERJA PEGAWAI DI BAGIAN PENGELOLAAN KEUANGAN DI SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH,” *J. UNIERA*, vol. 17, no. 2, pp. 83–88, 2024.
- [14] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- [15] K. Anam and I. Rodiyah, “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM ZONASI DI KABUPATEN SIDOARJO,” *J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. Malikussaleh*, vol. 5, no. 1, pp. 199-213., 2024.
- [16] A. Rijali, “Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin,” vol. 17, no. 33, pp. 81–95, 2018.
- [17] N. K. Vardhani, A. Siwi, and P. Tyas, “Strategi Komunikasi Dalam Interaksi Dengan Mahasiswa,” *J. Gama Soc.*, vol. 2, no. Strategi komunikasi, pp. 9–16, 2003, [Online]. Available: <https://journal.ugm.ac.id/jgs/article/view/40424/23561>
- [18] T. M. Rizki and M. Ridwan, “Implementasi Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online Tingkat Sekolah Menengah Atas di Kota Medan,” *Adm. J. Ilm. Adm. Publik dan Pembang.*, vol. 14, no. 2, pp. 205–220, 2023, doi: 10.23960/administratio.v14i2.408.

