

REVISI SEMHAS VIRA FIX ACCCC (1).docx

by Akun Cek

Submission date: 13-Apr-2026 02:01AM (UTC+0800)

Submission ID: 2924702685

File name: REVISI_SEMHAS_VIRA_FIX_ACCCC_1_.docx (684.81K)

Word count: 7710

Character count: 53046



Efektivitas Aplikasi Sipraja Untuk Peningkatan Pelayanan di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

Vira Amelia¹⁾, Isnaini Rodiyah*²⁾

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract. The research goals to elucidate and analyze the effectiveness of e-Government implementation through the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) in managing population documents in Kludan Village. This study method utilized was qualitative with a descriptive approach. The Miles and Huberman interactive model was utilized to analyse the data, which were gathered through observation, interviews, and documentation. This outcomes show that, in terms of goal achievement indicators, Sipraja is able to accelerate the service process, facilitate the community in processing documents independently, and reduce manual bureaucracy. In terms of integration indicators, coordination between the village government, service staff, and the community is good, although there are still obstacles to digital literacy and file upload errors. In terms of adaptation indicators, the village government is able to respond to technical obstacles and provide assistance to the community so that services remain optimally accessible. Overall, the Sipraja application is considered effective in enhancing the quality of administrative services in Kludan Village, although it still requires increased socialization and improvements to digital infrastructure.

Keywords – Effectiveness, Sipraja, Public Services, Public Sector Digitalization

Abstrak. Penelitian bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas implementasi e-government melalui Sistem Pelayanan Publik Sidoarjo (SIPRAJA) terkait pengelolaan dokumen kependudukan di Desa Kludan. Metode penelitian dipergunakan yakni kualitatif pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan dengan wawancara, observasi, dokumentasi, dan dianalisis memanfaatkan model interaktif Miles dan Huberman. Temuan mellihatkan, terkait indikator pencapaian tujuan, Sipraja dapat mempercepat proses penyampaian layanan, memudahkan warga untuk mengurus dokumen secara mandiri, dan mengurangi birokrasi manual. Terkait integrasi, koordinasi antara administrasi desa, petugas layanan, dan masyarakat berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kendala terkait literasi digital dan kesalahan dalam pengunggahan berkas. Terkait adaptasi, administrasi desa mampu menanggapi kendala teknis dan memberikan dukungan kepada masyarakat sehingga layanan tetap dapat diakses secara optimal. Secara keseluruhan, aplikasi Sipraja dianggap efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kludan, meskipun masih diperlukan lebih banyak sosialisasi dan peningkatan infrastruktur digital.

Kata Kunci – Efektivitas, Sipraja, Pelayanan Publik, Digitalisasi Sektor Publik

How to cite: Nama Penulis Pertama, Nama Penulis Kedua (2019) Instructions for Writing and Submit Journal Articles at Muhammadiyah University Sidoarjo 16pt Bold (Petunjuk Penulisan dan Kirim Artikel Jurnal di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo 16pt Bold-Title Case). IJCCD 1 (1). doi: 10.21070/ijccd.v4i1.843

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik termasuk aspek fundamental administrasi publik, yang bertujuan mencapai kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penyediaan pelayanan publik meliputi berbagai sektor, berupa kesehatan, pendidikan, transportasi, pengelolaan penduduk, dan infrastruktur dasar lainnya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik termasuk tanggung jawab pemerintah, pelaksanaannya harus dilakukan otoritas publik, termasuk pemerintah daerah menjadi penting pelayanan publik, supaya mampu mencapai kebutuhan masyarakat secara lebih baik selaras pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kewajiban pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik ditetapkan dalam Undang-Undang tentang Penyediaan Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. [1] Karenanya, pemerintah perlu memberi pelayanan unggul ke masyarakat menjadi benak komitmen antara pegawai pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan publik, menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, didefinisikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas yang tujuannya memenuhi kebutuhan pelayanan dari barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diberi negara sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Apabila masyarakat yang menggunakan layanan publik dapat memperoleh layanan dengan mudah dan memiliki prosedur yang cepat, memuaskan, responsif, tepat waktu, pelayanan publik dapat dianggap efektif (Lopes, 2013). Setiap pekerja pemerintahan yang memberikan layanan publik wajib memberikan layanan yang berkualitas dan efektif kepada pelanggan mereka.[2] Reformasi di bidang birokrasi pemerintahan merupakan salah satu syarat untuk reformasi birokrasi publik. Sebagai manifestasi dari birokrasi yang akuntabel, reformasi birokrasi membawa harapan baru bagi

<http://doi.org/10.21070/ijccd.v4i1.843>

masyarakat dan menghasilkan pemerintahan bebas korupsi, konspirasi, nepotisme (KKN), dapat memberi pelayanan secara akurat, cepat, efektif, efisien, konsisten.[1]

Efektivitas adalah ukuran pencapaian suatu tujuan. Upaya yang berhasil mencapai tujuan dianggap efektif. Efektivitas menunjukkan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan. Efektivitas tinggi ditunjukkan oleh hasil yang semakin dekat dengan tujuan, sedangkan efek rendah ditunjukkan oleh hasil yang tidak mencapai tujuan (Asiah, 2016).[3] Kepuasan masyarakat dapat meningkat jika pelayanan dianggap efektif. Sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Administrasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyedia layanan publik, kepuasan masyarakat yakni hasil penilaian dan opini masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik[2].

Kebijakan dan strategi nasional untuk pembangunan e-government diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 [4], yang merupakan dasar transformasi digital sektor publik. Selain itu, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik menunjukkan upaya pemerintah Indonesia dalam memodernisasi sektor publik melalui teknologi informasi. Dengan keputusan ini, pemerintah Kabupaten Sidoarjo sudah mengembangkan SIPRAJA, sebuah inovasi penyampaian layanan publik melalui internet. Kebijakan dan strategi nasional untuk pembangunan e-government diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 [4], yang merupakan dasar transformasi digital sektor publik. Selain itu, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik menunjukkan upaya pemerintah Indonesia memodernisasi sektor publik melalui teknologi informasi. Dengan keputusan ini, pemerintah Kabupaten Sidoarjo sudah mengembangkan SIPRAJA, sebuah inovasi penyampaian layanan publik melalui internet. [5] Satu darinya yaitu Desa Kludan, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo.

Desa Kludan termasuk di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Desa ini memiliki 4 RW (unit kecamatan) dan 18 RT (unit kecamatan). Kludan termasuk desa maju di Tanggulangin sebab menjadi pusat barang kulit berupa tas, jaket, dompet, koper. Salah satu desa dalam pemerintahan desa Kludan telah menerapkan SIPRAJA. Desa ini berada di Kecamatan Tanggulangin dan mulai menggunakannya pada tahun 2020. Desa ini setiap tahun menyediakan > 100 layanan surat dengan aplikasi dan situs web SIPRAJA, hingga sekarang, 1.048 pengguna atau pengguna, dari 326.248 pengguna SIPRAJA di seluruh Kabupaten Sidoarjo.[3]

Aplikasi Sipraja adalah layanan digitalisasi tanpa tatap muka yang mudah, ramah lingkungan, murah yang mampu dijangkau kapan saja serta di mana pun dengan situs web <https://www.sipraja.sidoarjo.jakab.go.id> atau melalui aplikasi mobile di Google Playstore. Tujuannya menyediakan layanan yang cepat, efisien, efektif.[6]. Aplikasi ini dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan berbasis digital, berupa pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, serta layanan administrative lain. Adanya Sipraja, mendorong terciptanya tahapan administrasi yang lebih efisien serta transparan, sehingga dapat menurunkan praktik birokrasi berbelit. Di sisi lain, penerapan sistem ini juga berkontribusi dalam meminimalkan interaksi tatap muka yang berpotensi membuka peluang terjadinya praktik korupsi. SIPRAJA memberikan dukungan bagi pemerintah daerah pada pengelolaan data dan informasi dengan terintegrasi serta lebih akurat, sehingga dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan lebih tepat serta peningkatan kualitas pelayanan responsif terhadap kebutuhan masyarakat[5].

Aplikasi Sipraja merupakan sistem pelayanan administrasi berbasis elektronik yang diimplementasikan di wilayah Kabupaten Sidoarjo dalam menambah efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dalam konteks penelitian yang dilakukan di Desa Kludan, aplikasi ini digunakan sebagai sarana pelayanan administrasi masyarakat yang terhubung dengan pemerintah desa dan kecamatan. Secara administratif, Desa Kludan berada di wilayah Kecamatan Tanggulangin, yang merupakan bagian dari Kabupaten Sidoarjo.

Secara operasional, menu layanan yang tersedia dalam SIPRAJA meliputi: (1) Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), (2) Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), (3) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kecamatan, (4) Surat Keterangan Umum Kecamatan, (5) Surat Keterangan Kelahiran, (6) Surat Keterangan Kematian, (7) Surat Keterangan Domisili Usaha, dan (8) Surat Keterangan Biodata Penduduk. Menu tersebut disesuaikan dengan kewenangan pelayanan di tingkat desa dan kecamatan, sehingga terdapat layanan yang diproses di desa dan ada pula yang memerlukan verifikasi lanjutan di tingkat kecamatan.

Selain menu layanan, SIPRAJA juga memiliki berbagai fitur pendukung, antara lain, pengajuan dokumen secara mandiri oleh masyarakat melalui sistem daring, unggah dokumen persyaratan dalam bentuk digital, proses verifikasi berjenjang oleh operator desa dan petugas kecamatan, notifikasi status permohonan, penandatanganan dokumen secara elektronik menggunakan barcode atau tanda tangan digital, serta fitur monitoring yang memungkinkan masyarakat melacak progres pengajuan secara real time. Fitur-fitur ini dirancang untuk mengurangi antrean tatap muka, mempercepat waktu pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas administrasi[7].

Dari sisi integrasi kelembagaan, SIPRAJA terhubung dengan Pemerintah Desa Kludan sebagai pintu layanan awal, kemudian terintegrasi dengan Kecamatan Tanggulangin untuk layanan yang menjadi kewenangan kecamatan. Untuk layanan administrasi kependudukan tertentu, sistem ini juga terhubung dengan perangkat daerah terkait di tingkat Kabupaten Sidoarjo, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), guna memastikan validasi

dan sinkronisasi data kependudukan. Integrasi tersebut memungkinkan proses pelayanan berjalan lebih sistematis, terkoordinasi, dan berbasis data.

Tabel 1. Data Surat Per Layanan Desa Kludan Tahun 2022 – 2024

No	Jenis Layanan	2022	2023	2024
1	SK Domisili Luar	1	1	19
2	SK Domisili Usaha	44	28	4
3	SK Keterangan Umum	4	5	1
4	SK Tidak Mampu	22	26	4
5	Surat Kelahiran	40	27	14
6	Surat Kematian	10	4	0
7	Surat Pengantar KUA	2	5	1
8	Surat Pengantar KUA Luar	0	0	0
9	Surat Permohonan Biodata	6	0	0
10	Izin Keramaian	0	0	0
11	Permohonan KTP	81	12	6
12	SKTM Kecamatan	10	45	54
13	SK Umum Kecamatan	0	0	2
14	SP SKCK	0	0	0
15	Surat Permohonan KK	111	39	16
16	Surat Permohonan Pindah	43	1	1
17	SK Waris	0	0	0
	TOTAL	374	193	122

Sumber: Diolah peneliti dari Pemerintahan Desa Kludan

Berdasarkan data layanan administrasi Desa Kludan tahun 2022–2024, terlihat adanya tren penurunan jumlah layanan secara signifikan. Pada tahun 2022 total layanan mencapai 374, kemudian menurun menjadi 193 pada tahun 2023, dan kembali turun menjadi 122 pada tahun 2024. Penurunan ini menunjukkan adanya perubahan pola kebutuhan administrasi masyarakat maupun efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan. Beberapa jenis layanan mengalami penurunan yang cukup tajam, terutama pada layanan administrasi kependudukan seperti Surat Permohonan Kartu Keluarga (KK), Permohonan KTP, dan Surat Permohonan Pindah. Penurunan ini dapat mengindikasikan bahwa sebagian besar kebutuhan administrasi dasar masyarakat telah terpenuhi pada tahun sebelumnya atau adanya integrasi sistem pelayanan yang lebih efektif sehingga mengurangi pengulangan pengurusan dokumen. Di sisi lain, layanan SKTM Kecamatan justru menunjukkan tren peningkatan konsisten tahun ke tahun. Hal yang mengindikasikan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap surat keterangan tidak mampu, yang umumnya digunakan sebagai persyaratan bantuan sosial, pendidikan, maupun layanan kesehatan. Kondisi tersebut dapat mencerminkan dinamika sosial ekonomi masyarakat yang masih membutuhkan dukungan administratif untuk memperoleh akses layanan publik. Secara umum, tren data ini menunjukkan bahwa meskipun total layanan mengalami penurunan, terdapat pergeseran kebutuhan masyarakat dari layanan administrasi kependudukan menuju layanan yang berkaitan dengan kebutuhan sosial ekonomi.

Aplikasi SIPRAJA sampai sekarang sudah mempunyai 4 tipe pelayanan yakni pelayanan surat (tipe A), pelayanan surat (tipe B), pelayanan surat (tipe C), pelayanan surat (tipe D). Tipe A mencakup layanan surat di tingkat kelurahan atau desa, seperti surat kematian, surat kelahiran, SKTM, SK umum desa, SK biodata penduduk, SK domisili, surat permohonan KUA. Tipe B mencakup layanan surat di tingkat desa dan kecamatan, seperti surat permohonan KTP, KK, SK umum kecamatan, SK tidak mampu kecamatan, surat keterangan pindah, waarmeking. Izin membangun bangunan, izin usaha mikro kecil (IUMK), kartu pencari kerja (AK-1), tanda daftar perusahaan mikro adalah layanan yang tersedia di tingkat pelayanan surat (tipe C) kecamatan. ATR/BPN, Bank Jatim, BPBD, BPJS Ketenagakerjaan, BPPD (Pajak), Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, DPMPSTP, Kantor Imigrasi Kelas I Juanda, Kejaksaan Negeri, LHK, Perusahaan Daerah Air Minum, Perusahaan Listrik Negara, RSUD Sidoarjo, Samsat, Telkom adalah UPT yang terkait dengan layanan surat (tipe D). [3]

Pelayanan administrasi di Desa Kludan sebelum adanya aplikasi SIPRAJA masih dilakukan secara manual melalui sistem tatap muka di kantor desa. Masyarakat yang ingin mengurus surat keterangan domisili, SKTM, kelahiran, kematian, dan dokumen lain harus datang langsung ke kantor desa dan membawa berkas persyaratan fisik. prosedur administrasi pada masa itu cenderung lebih lama karena petugas harus melakukan pencatatan manual, memverifikasi dokumen satu per satu, serta membuat dan mencetak surat secara tradisional. Keadaan yang sering memunculkan antrean, khususnya jam-jam pelayanan di pagi hari. Pelayanan manual sering dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah staf pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama ketika jumlah pemohon meningkat. Sistem manual juga menyebabkan kurangnya transparansi waktu layanan dan memperbesar potensi terjadinya salah input, kelalaian

administratif, maupun ketidaktepatan waktu penyelesaian dokumen. Setelah adanya aplikasi SIPRAJA pada tahun 2020, pelayanan administrasi di Desa Kludan mengalami perubahan signifikan. Masyarakat kini dapat mengajukan berbagai layanan surat secara mandiri melalui aplikasi berbasis web maupun Android tanpa perlu datang langsung ke kantor desa. Hal yang mempercepat proses karena masyarakat dapat mengunggah persyaratan secara digital, sementara operator desa hanya perlu memverifikasi data dan memproses berkas secara sistematis. Dari hasil observasi dan keterangan informan, penggunaan SIPRAJA dinilai mempercepat waktu penyelesaian dokumen dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Proses pembuatan surat yang dulu bisa memakan waktu satu hingga dua hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam selama jaringan internet stabil dan berkas lengkap. Selain itu, sistem otomatis memberikan notifikasi terkait status permohonan, sehingga masyarakat mendapatkan transparansi mengenai progres layanan. Secara keseluruhan, inovasi digital melalui SIPRAJA telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Kludan dan mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang modern dan efisien. [8].

Penelitian terdahulu yang berjudul "[Efektivitas SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo](#)" oleh Felicia Oribel dan Sri Wibawani pada tahun 2023 menemukan beberapa masalah yang dihadapi oleh warga yang menggunakan layanan SIPRAJA, seperti koneksi internet buruk serta rendahnya pemahaman tentang fitur-fitur yang tersedia di aplikasi SIPRAJA, sebab kurangnya sosialisasi dan pendampingan.

Penelitian tahun 2021 Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta bertajuk "[Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo](#)" menemukan beberapa masalah, salah satunya adalah operator desa lama mengaktifkan program, sehingga warga tidak diberi tahu password melalui SMS atau email.

Ketiga, hasil penelitian yang dilaksanakan Maria Anis Suhartik dan Isnaini Rodyah 2024, dengan judul "[Implementasi Program SIPRAJA dalam Pelayanan Administrasi Publik](#)". Penelitian yang menyimpulkan implementasi aplikasi SIPRAJA di Desa Siwalanpanji, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, sudah berlangsung cukup baik guna mendukung pelayanan administrasi publik berbasis digital. Terutama dalam faktor komunikasi, disposisi, sumber daya, struktur birokrasi. Program mempermudah layanan administrasi publik, didukung oleh perangkat desa yang terlatih dan SOP yang jelas. Namun, tantangan seperti minimnya dukungan anggaran bagi operator dan kurangnya sosialisasi masih perlu diperbaiki.

Penelitian sebelumnya serta penelitian yang dilaksanakan memiliki beberapa persamaan penting. Pertama, keduanya sama-sama menekankan efektivitas aplikasi SIPRAJA saat meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa atau kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Fokus utama tetap pada bagaimana aplikasi tersebut dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara lebih mudah serta efisien. Kedua, metode yang dipergunakan juga sama seperti penelitian terdahulu, yakni memanfaatkan pendekatan kualitatif Teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, analisis dokumen. Ketiga, berpotensi menemukan tantangan yang serupa dengan penelitian sebelumnya, seperti kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, lambatnya aktivasi oleh operator desa, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan perbedaan antara ketiga penelitian ini yang dilaksanakan Felicia Oribel dan Sri Wibawani (2023), Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta (2021), serta Maria Anis Suhartik dan Isnaini Rodyah (2024). Perbedaan pertama terletak pada lokasi penelitian. Ketiga penelitian terdahulu berfokus pada berbagai wilayah di Kabupaten Sidoarjo, seperti Desa Sugihwaras, Kecamatan Sidoarjo, dan Desa Siwalanpanji di Kecamatan Buduran. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan berlokasi di Desa Kludan, Kecamatan Tanggulangin, yang memiliki karakteristik unik sebagai pusat industri kulit. Perbedaan kedua terdapat pada fokus evaluasi dan permasalahan yang dikaji. Penelitian Felicia Oribel dan Sri Wibawani (2023) lebih menyoroti kendala teknis seperti buruknya koneksi internet dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Dema Prayuda Saputra dan Agus Widiyarta (2021) menemukan bahwa lambatnya aktivasi akun pengguna dan masalah tampilan aplikasi yang blank menjadi hambatan utama dalam efektivitas SIPRAJA. Sementara itu, penelitian Maria Anis Suhartik dan Isnaini Rodyah (2024) menekankan pada implementasi SIPRAJA dalam aspek komunikasi, disposisi, sumber daya, struktur birokrasi. Berbeda dengan riset tersebut, riset yang sedang dilakukan akan lebih menitikberatkan pada bagaimana aplikasi SIPRAJA memengaruhi kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan administrasi publik di Desa Kludan, dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang sebagian besar bergerak di sektor industri kecil. Terakhir, Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada kendala teknis dan administratif secara umum, penelitian ini akan menganalisis lebih dalam bagaimana keberadaan SIPRAJA dapat berkontribusi dalam mendukung pelayanan administrasi publik di desa kludan dengan potensi ekonomi berbasis industri kecil.

Kondisi diatas sesuai dengan lokasi penelitian tentang efektivitas penerapan e-government melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam mengurus berbagai surat maupun administrasi kependudukan di Desa Kludan, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi dirancang mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, layanan lainnya secara digital. Namun, dalam implementasinya, terdapat beberapa permasalahan yang menciptakan kesenjangan antara harapan dan realitas. Salah satu kendala utamanya adalah rendahnya literasi digital masyarakat, terutama di kalangan warga lanjut usia, kesusahan memahami dan menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, permasalahan dihadapi pengguna SIPRAJA yaitu adanya keterbatasan

akses internet yang belum merata dan tidak stabil, turut menghambat akses masyarakat terhadap layanan digital. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur aplikasi, serta minimnya sosialisasi juga menjadi faktor yang signifikan, karena banyak warga yang belum mengenal aplikasi ini atau tidak mengetahui langkah-langkah penggunaannya. Selain itu, terdapat permasalahan teknis seperti lambatnya proses aktivasi akun pengguna yang berdampak pada keterlambatan dalam memperoleh layanan administrasi yang dibutuhkan.

Teori efektivitas yang dipergunakan yakni teori dari Richard M. Steers (1980:1). Merujuk Richard M. Steers (1980 : 1), efektivitas asalnya pada kata efektif, berupa pekerjaan dinyatakan efektif jika ketika pekerjaan mampu menghasilkan satu unit keluaran (output)[9]. Sedangkan indikator teori menurut Richard M. Steers pada buku "Efektivitas Organisasi" menyatakan terkait ukuran efektivitas, yaitu 1) Pencapaian tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi[10]

Merujuk paparan yang dilakukan oleh penelitian terdahulu, maka dapat disusun rumusan masalah penelitiannya yaitu tentang Bagaimana efektivitas aplikasi SIPRAJA dalam meningkatkan pelayanan di Desa Kludan?

II. Metode

Penelitian memanfaatkan metode penelitian kualitatif. Creswell (2018) menerangkan Penelitian kualitatif bergantung ke pendapat informan. Peneliti melaksanakan pertanyaan mendalam, mengusulkan pertanyaan umum, mengumpulkan data sebagian besar meliputi kata-kata atau teks peserta, menjabarkan serta menganalisis tema yang didapati teks, melaksanakan permintaan subyektif dan bias guna memperoleh pertanyaan tambahan[11]. Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggali dan memberi informasi secara mendalam terkait dengan permasalahan yang ada. Lokasi penelitian di Desa Kludan, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Teknik penentuan informan memanfaatkan *purposive sampling* untuk menentukan informan dari Kepala Desa Kludan, Staf pelayanan, serta masyarakat sebagai pengguna. Jenis data dikumpulkan mencakup data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dari wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data memanfaatkan model interaktif Miles dan Huberman. Merujuk Miles and Huberman analisis data model interaktif terdapat 3 komponen yakni (1) reduksi data, (2) penyajian data, (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Dalam proses pengumpulan data, peneliti mengumpulkan informasi penelitian mereka dengan observasi, wawancara, dokumentasi lapangan, sementara reduksi data terjadi saat data dipilih ditahap kerja lapangan. Setelah itu, penyajian data atau pengolahan data dapat menghasilkan simpulan. Simpulan ini adalah proses penyimpulan rekapan data merujuk masalah telah ditentukan sebelumnya. Karena itu, hubungan antar ketiga elemen utama analisis data kualitatif harus dikomparasikan terus-menerus menetapkan arah isi kesimpulan menjadi hasil akhir penelitian[12].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Richard M Steers menyatakan bahwa Efektivitas didefinisikan sebagai jangkauan bisnis dari suatu program sebagai sistem yang memiliki sarana dan sumber daya tertentu dalam memenuhi tujuan dan sasaran tanpa melumpuhkan sarana dan sumber daya tersebut atau memberi tekanan tidak perlu pada implementasinya[13]. Merujuk Richard M. Steers dalam bukunya "Organizational Effectiveness" menyatakan bahwa ukuran efektivitas dan indikator memengaruhi efektivitas:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan berupa upaya pencapaian tujuan secara keseluruhan perlu dilihat menjadi sebuah proses. Pencapaian tujuan meliputi faktor-faktor, yakni: (1) jangka waktu pencapaian ditentukan, (2) tujuan yakni target konkret, dan (3) dasar hukum[14].

Aplikasi SIPRAJA dirancang untuk memberikan kemudahan dalam mengelola berkas dokumen kependudukan, mengelola perizinan dan nonperizinan, serta memberikan kemudahan dalam pengelolaan administrasi tanpa harus keluar rumah. Secara konseptual, tujuan ini sangat tepat dan jelas karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan. Melalui aplikasi Sipraja ini, masyarakat tidak perlu mengeluarkan waktu dan tenaga, hanya mengurus dokumen ke kantor pemerintah sebab semuanya mampu dilakukan online. Hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi global yang menuntut sistem birokrasi yang lebih modern berbasis teknologi.

Selain itu, kemudahan akses yang ditawarkan oleh aplikasi Sipraja juga berperan dalam meningkatkan inklusivitas pelayanan publik. Penerapan aplikasi Sipraja merupakan solusi inovatif dalam menjawab kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan administrasi secara digital, maka tidak harus datang langsung ke kantor desa atau kecamatan. Proses pengajuan surat seperti KTP, KK, atau surat izin usaha dapat dilakukan dari rumah, menghemat waktu dan tenaga. Dengan demikian, dapat mengurangi beban antrian dan beban kerja petugas yang sebelumnya menjadi kendala. Proses pelayanan yang sebelumnya memakan waktu lama dan melalui tahapan birokrasi yang kompleks kini dapat dilakukan secara lebih praktis, cukup dengan mengajukan aplikasi secara online dan menunggu proses verifikasi oleh petugas. Hal ini tidak hanya mempercepat pelayanan publik, tetapi juga mencerminkan

komitmen pemerintah untuk mendorong digitalisasi administrasi yang lebih transparan. Namun, efektivitas aplikasi ini masih bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan pemahaman masyarakat menjangkau layanan digital. Karenanya, sosialisasi sangat diperlukan serta dukungan teknis yang berkelanjutan agar manfaatnya dapat dirasakan dan dinikmati oleh seluruh kalangan masyarakat.

Di Desa Kludan, masih ada beberapa permasalahan meskipun tujuan dari sistem ini sudah jelas. Beberapa warga masih mengalami kesulitan akibat faktor literasi digital rendah, khususnya di kelompok lansia atau masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi. Selain itu, keterbatasan akses internet di beberapa daerah juga sebagai kendala pemakaian aplikasi yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan pendampingan yang intensif agar semua orang dari berbagai lapisan masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi ini dengan baik. Selain itu, pemerintah desa perlu bekerja sama diberagam pihak, mencakup penyedia layanan internet dan lembaga pelatihan, meningkatkan infrastruktur digital dan memberikan pendidikan yang berkelanjutan. Dengan upaya tersebut, diharapkan penggunaan aplikasi ini dapat berjalan lebih optimal dan benar-benar memberikan kemudahan bagi seluruh warga Desa Kludan.

Merujuk hasil wawancara pada Bapak Moch. H. Imam Jainudin selaku Kepala Desa Kludan yakni:

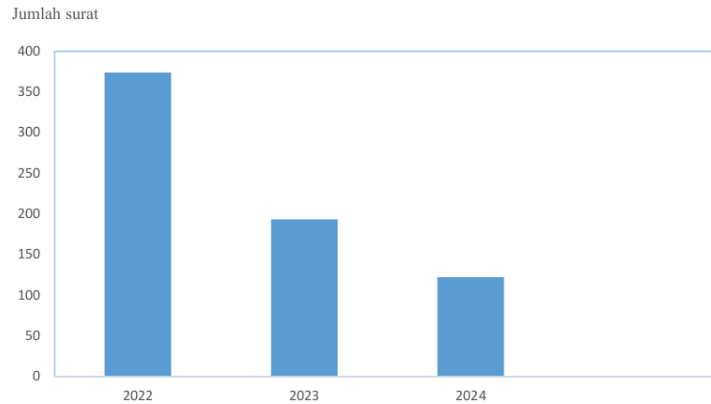
"Aplikasi SIPRAJA ini menurut saya sudah cukup efektif. Soalnya memang sangat membantu masyarakat dalam mengurus dan mengelola dokumen administrasi. Kami juga mengajarkan kepada masyarakat untuk mengurus secara mandiri, jadi tanpa calo dan lain sebagainya. Terutama untuk anak muda, karena sistemnya berbasis IT, jadi mereka lebih cepat paham cara menggunakannya. Tujuan diterapkannya SIPRAJA di Desa Kludan ini juga supaya pelayanan lebih mudah dan cepat, jadi masyarakat tidak perlu lagi melalui proses yang rumit." (Wawancara, 27 Maret 2025)

Pernyataan Bapak Jainudin diperkuat Azizah Putri selaku warga Desa Kludan dimana pernyataannya *"Awalnya saya memang agak bingung karena belum terbiasa menggunakan aplikasi seperti ini. Sebagai masyarakat biasa, tentu tidak langsung paham cara mengoperasikannya. Tapi dari pihak pelayanan desa juga ada arahan dan petunjuk, jadi pelan-pelan akhirnya bisa mengerti dan terbiasa. Menurut saya, aplikasi SIPRAJA ini sebenarnya cukup mudah digunakan setelah dicoba beberapa kali. Saya juga merasa puas karena prosesnya jadi lebih hemat waktu dan dapat dijangkau kapan pun, siapa pun harus datang langsung ke kantor desa."* (Wawancara, 27 Maret 2025)

Maka simpulannya penyelenggaraan program SIPRAJA di Desa Kludan membawa pengaruh perubahan positif pada pelayanan publik. Sipraja telah berhasil mempercepat tahapan administrasi sebelumnya memakan waktu beberapa minggu, sekarang mampu dituntaskan pada hitungan hari. Sebelum adanya sistem Sipraja, proses pengelolaan dokumen secara manual di kantor pelayanan publik seringkali memakan waktu yang cukup lama. Selain itu, kendala lain yang dihadapi masyarakat adalah antrian panjang dan proses administrasi yang rumit. Sehingga proses pengelolaan dokumen tidak selesai. Namun, dengan aplikasi Sipraja, pelamar hanya perlu mendaftar atau login ke Sipraja, memilih layanan yang akan digunakan, mengunggah persyaratan yang diperlukan, dan menunggu verifikasi dari operator.

Untuk mengetahui perkembangan jumlah pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kludan, peneliti menyajikan data rekapitulasi surat menyurat selama tiga tahun terakhir, yaitu periode 2022–2024. Data ini memuat jumlah keseluruhan surat kependudukan yang diproses setiap tahunnya, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai dinamika pelayanan administrasi yang terjadi. Penyajian data dalam bentuk diagram bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami pola perubahan jumlah permohonan surat dari tahun ke tahun. Melalui visualisasi tersebut, dapat dianalisis apakah terjadi peningkatan, penurunan, atau kecenderungan tertentu dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kludan.

Diagram 1. Rekapitulasi Surat Menyurat Kependudukan Desa Kludan Tahun 2022-2024.



Sumber: Hasil Peneliti 2025

Berdasarkan data pada diagram, jumlah surat menyurat kependudukan di Desa Kludan mengalami penurunan secara konsisten tahun 2022 sampai 2024. Tahun 2022 tercatat sebanyak 374 surat, kemudian menurun menjadi 192 surat pada tahun 2023. Hal ini berarti terjadi penurunan sebanyak 182 surat atau sekitar 48,66% dari tahun sebelumnya. Selanjutnya, pada tahun 2024 jumlah surat kembali menurun menjadi 122 surat, sehingga terjadi penurunan sebesar 70 surat atau sekitar 36,46% dibandingkan tahun 2023. Secara keseluruhan, dalam periode 2022–2024 terjadi penurunan total sebesar 252 surat atau sekitar 67,38%. Tidak terdapat kenaikan jumlah surat dalam periode tersebut, melainkan tren penurunan yang berkelanjutan. Pengurangan mampu dipicu beberapa aspek, berupa semakin optimalnya penggunaan sistem digital seperti SIPRAJA yang membuat administrasi lebih terdata dan terkontrol, berkurangnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan surat tertentu, atau adanya perubahan kebijakan administrasi yang memengaruhi jumlah permohonan. Oleh karena itu, tren ini dapat diinterpretasikan sebagai indikasi perubahan pola pelayanan administrasi di Desa Kludan yang semakin terdigitalisasi dan efisien, meskipun tetap perlu dianalisis lebih lanjut untuk memastikan faktor penyebab utamanya.

Efektivitas, menurut Steers, dapat dilihat dari penggunaan sumber daya efisien memenuhi tujuan. Sistem yang dirancang untuk menghindari broker dan mengurangi ketergantungan pada proses manual, sehingga tenaga kerja di kantor layanan dapat fokus memverifikasi dan menyelesaikan administrasi daripada menangani antrian orang secara langsung. Di Desa Kludan, pelaksanaan Sipraja bukan sekadar memberi kegunaan untuk masyarakat, namun memberi kepuasan masyarakat terhadap layanan Sipraja. Orang yang memahami penggunaan Sipraja dan menggunakannya dengan baik, maka kepuasan tersebut bisa dirasakan. Di sisi lain, masyarakat khususnya lansia kesulitan memahami cara menggunakan aplikasi Sipraja karena tidak memahami IT dan kurang pemahaman, sehingga kepuasan masih belum terasa. Dampak positif yang dapat dirasakan oleh petugas dan masyarakat adalah peningkatan efisiensi kerja, dimana petugas tidak lagi terbebani dengan antrian orang yang datang langsung, tetapi dapat mengalokasikan waktu untuk memastikan akurasi dan pelayanan data yang lebih optimal. Sementara itu, dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat adalah mereka tidak lagi harus bolak-balik ke kantor dan proses administrasinya mudah dan cepat. Dengan demikian, digitalisasi layanan melalui Sipraja bukan sekadar meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat tetapi juga meningkatkan tata kelola administrasi di tingkat pemerintahan. Namun, tantangan yang masih dihadapi adalah ketergantungan pada infrastruktur teknologi, seperti server yang terkadang mengalami gangguan, keterbatasan sumber daya manusia yang mendalami teknologi di tingkat desa. Oleh karena itu, agar sumber daya dapat digunakan secara maksimal, perlu ada peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pemeliharaan sistem lebih baik.

Merujuk analisis yang sudah dilaksanakan, implementasi Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo di Desa Kludan menunjukkan tingginya tingkat efektivitas dalam percepatan dan penyederhanaan proses pelayanan publik di tingkat desa. Aplikasi ini telah berhasil mengurangi antrian panjang, proses yang berbelit-belit, mempercepat waktu penyelesaian layanan administrasi, dan meningkatkan efisiensi kerja petugas. Selain itu, Sipraja juga berkontribusi pada transparansi pada penyelenggaraan pelayanan publik, sejalan pada upaya pemerintah untuk memperkuat

digitalisasi pelayanan desa. Meskipun tujuan dari sistem ini jelas dalam implementasinya yang berdampak positif, tetapi terdapat beberapa tantangan yang masih harus ditangani, yaitu, ketergantungan pada infrastruktur teknologi, kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi, akses internet yang tidak merata di beberapa daerah menjadi kendala dalam optimalisasi penggunaan Sipraja. Selain itu, beberapa kendala teknis seperti layar putih kosong saat membuka aplikasi, kesalahan input data, orang yang tidak mendapatkan notifikasi verifikasi, dan gangguan pada sistem juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen.

Agar efektivitas Sipraja terus ditingkatkan, diperlukan upaya sosialisasi dan pendampingan yang lebih masif kepada masyarakat, peningkatan kapasitas SDM dalam pengelolaan aplikasi, dan pemeliharaan infrastruktur teknologi secara berkala. Dengan evaluasi rutin dan perbaikan sistem yang berkelanjutan, Sipraja diharapkan dapat menjadi solusi yang lebih optimal dalam mewujudkan layanan administrasi desa yang cepat, transparan, dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan indikator pencapaian tujuan menurut teori efektivitas Richard M. Steers, menyebut efektivitas sistem mampu dinilai dengan sejauh mana organisasi dapat memenuhi tujuan yang sudah ditentukan secara memanfaatkan sumber daya yang ada dengan optimal. Dalam konteks Sipraja, efektivitas ini tercermin dari keberhasilan percepatan proses administrasi, pengurangan beban birokrasi manual, dan peningkatan produktivitas perangkat desa. Indikator pencapaian tujuan dalam teori Steers, seperti kejelasan visi, efisiensi pada pemanfaatan sumber daya, kemampuan beradaptasi sistem pada kebutuhan masyarakat, dapat dilihat pada penerapan Sipraja. Kejelasan visi tercermin dari digitalisasi layanan yang bertujuan untuk mengurangi waktu layanan dan mengatasi kendala administrasi. Efisiensi sumber daya dicapai melalui perubahan fokus perangkat desa dari manajemen antrian langsung ke verifikasi data dan penyelesaian administrasi digital, memungkinkan layanan yang lebih cepat dan akurat.

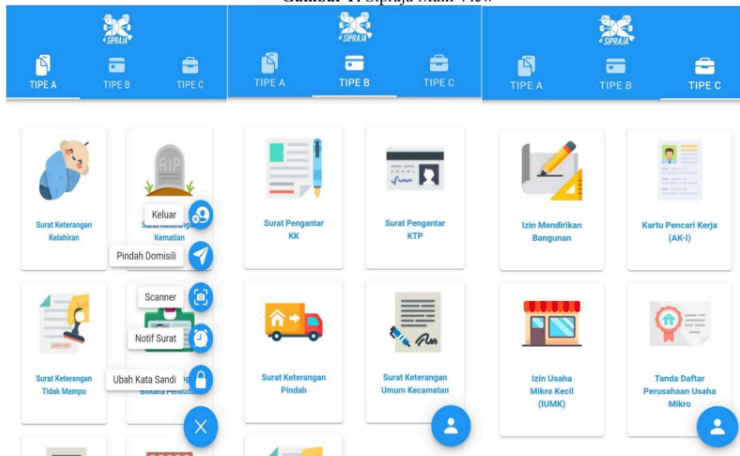
Hal yang selaras pada penelitian terdahulu melihat penerapan sistem di zaman digital seperti sekarang, penggunaan teknologi informasi sebagai kunci untuk menaikkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas layanan publik[15]. Selain itu, digitalisasi layanan, seperti dalam aplikasi Sipraja, mampu memangkas waktu pemrosesan dokumen dan mengurangi potensi kesalahan administrasi akibat birokrasi manual. Namun, berbagai penelitian juga menyoroti tantangan dalam penerapan sistem digital, berupa keterbatasan akses internet serta kurangnya literasi digital di beberapa komunitas. Karenanya, penguatan kapasitas sumber daya manusia dan peningkatan infrastruktur pendukung merupakan komponen penting untuk memastikan keberhasilan dan keberlanjutan aplikasi Sipraja. Selain itu, kajian yang dilakukan oleh beberapa peneliti tentang implementasi teknologi informasi di tingkat desa juga menegaskan bahwa adaptasi layanan digital dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat akuntabilitas perangkat desa.

2. Integrasi

Integrasi berfungsi sebagai indikator seberapa efektif organisasi dapat terlibat secara sosial, menumbuhkan kesepakatan, dan berinteraksi dengan organisasi yang berbeda. Ini berkaitan dengan tahapan sosialisasi. Dari integrasi terkait pembangunan termasuk tahapan sesudah bertahan hidup dijangka panjang[16]. Indikator ini mengacu pada kemampuan organisasi untuk mengkoordinasikan berbagai bagian sistemnya agar dapat bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan bersama. Indikator ini mengacu pada kemampuan suatu organisasi untuk menyelaraskan semua elemen dalam sistemnya sehingga dapat bekerja secara terintegrasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo di Desa Kludan, integrasi sistem memiliki peran untuk memastikan layanan administrasi digital dapat berjalan secara efektif.

Integrasi tidak hanya tentang bagaimana kerja sama antara pemerintah desa dan staf layanan, tetapi juga keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingkat integrasi yang tinggi memungkinkan penyampaian layanan publik yang lebih efisien, mempercepat manajemen dokumen, dan memperluas akses bagi publik. Dengan integrasi yang optimal, SIPRAJA berpotensi memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Kludan. Untuk itu, pemerintah desa perlu terus menjalin koordinasi yang baik, memperkuat dukungan teknologi, dan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan layanan digital, sehingga tujuan penting aplikasi mampu terpenuhi optimal.

Gambar 1: Sipraja Main View



Sumber: Diolah dari tangkapan layar website Sipraja

Dalam teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, integrasi merupakan indikator yang mengacu pada kemampuan organisasi untuk mengkoordinasikan berbagai bagian dalam sistemnya agar dapat bekerja secara harmonis dalam mencapai tujuan bersama. Integrasi tidak hanya berkaitan dengan hubungan internal antar bagian organisasi, tetapi juga keterlibatan organisasi dengan lingkungan eksternalnya melalui proses koordinasi dan sosialisasi. Dalam konteks penelitian ini, integrasi dimaknai sebagai keterpaduan sistem dalam aplikasi **Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) di Desa Kludan**, menyatukan pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna dalam satu mekanisme pelayanan digital yang terstruktur.

Berdasarkan analisis 5W+1H, aspek *what* menunjukkan bahwa yang diintegrasikan dalam SIPRAJA adalah berbagai jenis layanan administrasi desa dan kecamatan ke dalam satu platform digital. Seluruh layanan seperti surat pengantar, surat keterangan, dan dokumen administrasi lainnya dihimpun dalam satu sistem yang sama sehingga proses pelayanan tidak lagi berjalan secara terpisah. Pada aspek *who*, integrasi sistem melibatkan dua aktor utama, yaitu aparatur desa dan staf pelayanan sebagai pelaksana, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Aparatur bertugas melakukan verifikasi dan persetujuan dokumen melalui sistem, sedangkan masyarakat mengajukan permohonan dan mengunggah persyaratan secara daring. Keterpaduan peran ini menunjukkan bahwa SIPRAJA menjadi penghubung antara pemerintah desa dan masyarakat dalam satu sistem pelayanan yang terintegrasi.

Pada aspek *where*, integrasi berlangsung dalam ruang digital melalui aplikasi SIPRAJA yang dapat diakses secara online. Meskipun secara fisik aparatur berada di kantor desa dan masyarakat berada di lokasi masing-masing, keduanya terhubung dalam satu sistem pelayanan yang sama. Hal ini menunjukkan adanya integrasi lintas ruang yang menghilangkan batasan geografis dalam proses pelayanan publik. Pada aspek *when*, integrasi terjadi sejak tahap pengajuan permohonan, proses verifikasi, hingga penerbitan dokumen. Setiap tahapan saling terhubung dalam satu alur sistem yang berkesinambungan sehingga koordinasi dapat berjalan secara sistematis.

Adapun pada aspek *why*, integrasi sistem SIPRAJA dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, serta meminimalkan hambatan koordinasi antara pelaksana dan pengguna layanan. Dengan sistem yang terintegrasi, pengelolaan dokumen menjadi lebih tertata dan transparan. Sementara itu, pada aspek *how*, integrasi diwujudkan melalui mekanisme aplikasi yang menyatukan berbagai jenis layanan dalam satu dashboard, menyediakan fitur unggah dokumen secara digital, serta memungkinkan aparatur melakukan verifikasi secara langsung dalam sistem yang sama. Proses sosialisasi kepada masyarakat dan pelatihan kepada operator juga menjadi bagian dari upaya memperkuat integrasi agar seluruh elemen sistem dapat bekerja secara selaras.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa integrasi dalam SIPRAJA di Desa Kludan telah menunjukkan adanya keterpaduan antara sistem, pelaksana, dan pengguna layanan sebagaimana yang dimaksud dalam indikator integrasi menurut teori Richard M. Steers. Meskipun demikian, tingkat integrasi masih dipengaruhi oleh faktor literasi digital masyarakat dan kesiapan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, penguatan koordinasi,

peningkatan kapasitas aparatur, serta inovasi dalam metode sosialisasi menjadi langkah penting untuk memastikan sistem pelayanan digital ini dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Mengacu wawancara Bapak H. Imam Jainudin selaku Kepala Desa Kludan dimana: *“sudah menjadi tugas kami untuk membantu dan membimbing masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA. Kami berupaya melayani masyarakat setiap saat, terutama bagi warga yang masih belum memahami cara penggunaan aplikasi tersebut. Koordinasi terus kami lakukan antara perangkat desa dan staf pelayanan Sipraja agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Koordinasi antara pemerintah desa, staf pelayanan, dan masyarakat menjadi elemen penting dalam pengelolaan aplikasi Sipraja.”* (Wawancara, 27 Maret 2025).

Pernyataan Bapak H. Imam Jainudin ditegaskan lebih lanjut pada pernyataan wawancara Rachman selaku staf pelayanan Sipraja Desa Kludan, beliau menginformasikan pernyataan berupa. *“Dalam pelaksanaan layanan melalui aplikasi SIPRAJA, kami di bagian pelayanan berusaha memastikan setiap permohonan masyarakat dapat diproses sesuai alurnya. Kendala yang paling sering muncul biasanya terkait kesalahan unggah berkas atau masyarakat yang belum memahami fitur dan aplikasi. Ketika itu terjadi, kami langsung melakukan pendampingan, baik melalui pesan WhatsApp maupun masyarakat yang datang langsung ke kantor desa. Koordinasi dengan perangkat desa lainnya juga terus kami lakukan agar proses verifikasi tidak terhambat dan dokumen dapat diterbitkan tepat waktu.”* (Wawancara, 27 Maret 2025).

Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo yang merupakan hasil perkembangan teknologi informasi dinilai lebih efisien dalam menjaga keamanan dokumen. Meskipun transisi ke sistem layanan terbaru (berbasis online) dianggap rumit karena merupakan perubahan dari sistem manual. Hadirnya Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo sebagai inovasi baru telah memberikan manfaat dan menjadi alternatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat Sidoarjo dalam mengurus administrasi kependudukan[17]. Masih ada beberapa kendala yang muncul dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi Sipraja. Beberapa warga mengatakan bahwa akses informasi tentang cara menggunakan aplikasi masih belum merata, khususnya di kelompok lansia dan masyarakat bertingkat literasi digital rendah. Karenanya, diperlukan inovasi dalam metode sosialisasi, seperti pelatihan langsung di balai desa atau melalui video tutorial yang mudah dipahami. Salah satu kendala Dalam implementasi SIPRAJA meskipun telah terintegrasi ke dalam sistem pelayanan publik, terdapat keterbatasan infrastruktur teknologi di berbagai daerah, aplikasi mengalami kesulitan ketika pemohon sedang mengunggah data, halaman sebagai putih ketika membuka aplikasi. Kendala lainnya adalah penolakan sebagian orang yang lebih nyaman dengan metode servis konvensional. Mereka menganggap interaksi langsung dengan petugas untuk memberikan lebih banyak kepastian dan kejelasan daripada aplikasi digital. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah desa perlu meningkatkan literasi digital melalui program pemberdayaan masyarakat, seperti pelatihan langsung penggunaan aplikasi SIPRAJA. Selain itu, meningkatkan kualitas layanan tatap muka dengan mengintegrasikannya dengan data digital dari SIPRAJA juga dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi ini.

Berdasarkan hasil analisis, pelaksanaan aplikasi Sipraja di Desa Kludan berdampak positif, yaitu dsifat pelayanan dengan program SIPRAJA, masyarakat mampu menjangkau pada waktu yang rasional setiap saat. Jika operator memiliki aktivitas di luar kantor atau rapat, itu tidak terpengaruh[18]. Pemerintah desa aktif bersosialisasi, melatih operator, dan memberikan layanan yang fleksibel kepada masyarakat. Meski begitu, masih ada kendala seperti rendahnya literasi digital khususnya di kalangan lansia, dan keterbatasan infrastruktur teknologi yang menyebabkan aplikasi sering mengalami masalah teknis. Beberapa orang juga masih lebih nyaman dengan layanan tatap muka.

Jika dikaitkan dengan teori efektivitas Richard M. Steers, efektivitas organisasi mampu dinilai dengan beberapa indikator, berupa pencapaian tujuan, efisiensi dalam penggunaan sumber daya, dan integrasi antar bagian dalam sistem. Dalam konteks Sipraja, sistem ini berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu mempercepat pelayanan, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan digitalisasi, proses birokrasi yang sebelumnya rumit menjadi lebih sederhana, memungkinkan orang untuk mendapatkan layanan tanpa harus melalui prosedur yang panjang. Dari sisi efisiensi, sistem ini membantu petugas lebih fokus pada verifikasi data karena beban kerja administrasi seperti mengelola antrian telah diminimalisir. Mengacu pada teori Steers, jika integrasi dapat ditingkatkan melalui dukungan teknologi dan pemberdayaan masyarakat yang memadai, maka efektivitas pelayanan publik digital seperti SIPRAJA akan semakin meningkat. Integrasi yang baik akan memperkuat kemampuan sistem untuk beradaptasi dan mencapai tujuan pelayanan yang cepat, efisien, dan merata bagi seluruh penduduk desa.

Hal yang selaras pada riset terdahulu, melihat keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada integrasi antara teknologi, aparatur pemerintah, dan partisipasi masyarakat. Kolaborasi yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan meminimalisir hambatan birokrasi. Selain itu, sosialisasi juga diperlukan dalam hal ini karena sosialisasi dapat mempermudah masyarakat mengetahui terkait layanan administrasi kependudukan sebab mereka langsung melihatnya maka prosedur pengelolaan administrasi kependudukan mampu dipahami[19].

3. Adaptasi

Adaptasi yakni kompetensi kemampuan organisasi beradaptasi secara lingkungan. Tolok ukur dipergunakan untuk tahapan pengadaan serta pengisian tenaga kerja[20]. Adaptasi pada konteks ini mengacu pada kemampuan Pemerintah Desa Kludan untuk mempertahankan atau meningkatkan kemampuannya dalam beradaptasi terhadap perubahan layanan, baik dalam teknologi, kebijakan, maupun kebutuhan masyarakat. Adaptasi mengacu pada bagaimana sistem dan pihak terkait mampu merespon perubahan dan tantangan yang muncul selama implementasi.

Wawancara dengan Bapak H. Imam Jainudin selaku Kepala Desa Kludan dimana: *"kami sebagai pemerintah desa sudah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menjawab tantangan yang muncul dalam pelaksanaan Sipraja. Selain itu, kami juga menampung berbagai keluhan dari masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi dengan selalu membantu masyarakat dengan sabar. SIPRAJA dapat dianggap menguntungkan bagi masyarakat karena masyarakat mampu mengakses aplikasi SIPRAJA di mana saja hanya dengan ponsel, bisa melalui laptop, atau komputer. Jadi, membuat orang sekarang tidak perlu repot-repot atau pergi jauh hanya mendapatkan layanan melalui pos."* (Wawancara 27 Maret 2025)

Pernyataan Bapak H. Imam Jainudin ditegaskan lebih lanjut pernyataan wawancara Rachman selaku Staf Pelayanan Sipraja Desa Kludan Kecamatan Tamgulungin Kabupaten Sidoarjo, beliau menginformasikan pernyataan. *"Menurut saya, keberadaan SIPRAJA benar-benar memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang berbasis digital tanpa harus datang ke balai desa. Kurang lebih separuh dari kebutuhan surat-menyurat masyarakat sudah dapat dipenuhi melalui aplikasi ini, sehingga prosesnya menjadi lebih praktis dan dapat dilakukan dari rumah. Bagi warga yang masih kesulitan menggunakan aplikasi, pihak desa selalu siap memberikan pendampingan, mulai dari pembuatan akun hingga penyelesaian pengajuan surat, agar semua warga dapat memanfaatkan SIPRAJA dengan maksimal."* (Wawancara 27 Maret 2025)

Pernyataan tersebut kembali diperjelas oleh Azizah Putri selaku warga dan pengguna aplikasi Sipraja Desa Kludan, beliau menginformasikan pernyataan sebagai. *"Saya merasa puas karena prosesnya jauh lebih cepat dan tidak mengharuskan saya pergi ke sana kemari. Untuk kebutuhan surat-surat umum, layanan di SIPRAJA sudah sangat membantu karena semuanya bisa diakses dari rumah. Ketika surat sudah selesai, saya hanya perlu datang ke balai desa untuk mencetaknya."* (Wawancara 27 Maret 2025)

Beberapa kelompok masyarakat yang masih kesulitan beradaptasi dengan layanan digital seperti aplikasi ini, karena sebagian orang terutama lansia dan berpendidikan rendah masih awam dan merasa canggung menggunakan perangkat digital, bahkan ada yang belum memiliki ponsel android[21].

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, pemerintah desa telah menyiapkan strategi, yaitu untuk pelayanan yang tidak perlu datang ke kantor desa, namun mampu dilakukan pada rumah dengan menjelaskan tata cara pemanfaatan aplikasi Sipraja. Keunggulan Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo adalah secara mandiri mengelola dan mencetak surat yang sudah disetujui dan ditandatangani dengan elektronik kepala desa/kepala desa dan kecamatan. Melalui menu pelacak dokumen di aplikasi SIPRAJA, masyarakat dapat melihat bagaimana surat yang dikirim telah disahkan. Masyarakat menerima pemberitahuan atau pemberitahuan melalui pesan elektronik SIPRAJA serta e-mail terdapat SIPRAJA setelah surat ditandatangani secara elektronik. Berikutnya, masyarakat mampu mencetak surat secara mandiri atau dicetak di kantor desa tanpa biaya. Aplikasi SIPRAJA memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan kapan saja dan di mana saja[22]. Jika masyarakat tetap mengalami kesusahan, mereka dapat menanyai departemen layanan dengan berkomunikasi melalui WhatsApp. Pemerintah desa juga mengajarkan masyarakat untuk tidak bergantung dan agar warga desa Kludan bisa mandiri.

Berdasarkan hasil analisis, Adaptasi termasuk indikator penting mengukur efektivitas suatu program, khususnya indikator adaptasi sebagaimana dijelaskan dalam teori efektivitas organisasi oleh Richard M. Steers, termasuk implementasi aplikasi SIPRAJA di Desa Kludan. Pemerintah desa telah menunjukkan tingkat adaptasi yang tinggi dengan mampu merespon tantangan yang muncul selama pelaksanaan program, seperti keterbatasan literasi digital di kalangan lansia dan kurangnya akses perangkat teknologi. Sebagai bentuk adaptasi strategis, pemerintah desa memberikan edukasi langsung kepada masyarakat, baik melalui pendampingan maupun penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp, untuk memudahkan pemahaman dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA. Selain itu, dengan sistem digital yang memungkinkan warga mengakses dan mencetak surat administrasi secara mandiri, SIPRAJA terbukti mampu menjawab keperluan masyarakat pelayanan publik cepat, efisien, fleksibel. Masyarakat tidak harus lagi langsung ke kantor desa, sebab seluruh prosesnya mampu dilakukan dirumah, hanya menggunakan ponsel, laptop, atau komputer saja. Namun, kendala tetap ditemukan, terutama pada kelompok orang yang tidak memiliki perangkat digital atau tidak terbiasa menggunakan teknologi. Untuk itu, Pemerintah Desa Kludan mengupayakan pendekatan inklusif sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh manfaat dari aplikasi SIPRAJA, seperti menyediakan panduan pengguna dan menyediakan pusat bantuan layanan. Tetapi, harus dilaksanakan upaya berkelanjutan menambah akses masyarakat serta literasi digital supaya aplikasi ini mampu digunakan dengan optimal[23]. Dengan demikian, kemampuan adaptif pemerintah desa tidak hanya tercermin dari penguasaan teknologi, tetapi juga dari kepekaan sosial dalam menghadapi ketimpangan digital di masyarakat.

Selaras pada penelitian terdahulu yang melihat implementasi sistem pelayanan digital di desa sangat bergantung pada pemerintah desa yang responsif dan strategi pendampingan masyarakat yang baik. Dengan platform digital yang mampu diakses kapan pun serta di mana pun, SIPRAJA mempercepat proses birokrasi. Dengan inovasi ini, orang tidak hanya dapat memperoleh layanan publik dengan lebih mudah, tetapi mereka juga dapat meningkatkan hubungan mereka dengan pemerintah. Namun, keberhasilan SIPRAJA dalam mewujudkan visi tersebut sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah untuk menangani masalah yang muncul selama pelaksanaan[24].

VII. KESIMPULAN

Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo di Desa Kludan telah menunjukkan efektivitas tinggi percepatan dan penyederhanaan pelayanan administrasi kependudukan. Sistem ini telah berhasil mengurangi antrian panjang, meningkatkan efisiensi kerja petugas, mendukung transparansi layanan, dan mempercepat waktu penyelesaian layanan administrasi. Namun, beberapa tantangan masih ditemukan, seperti akses internet yang tidak merata, keterbatasan literasi digital, dan kendala teknis dalam pengoperasian aplikasi. Agar efektivitas sistem SIPRAJA terus meningkat, perlu adanya pengelolaan sistem, sosialisasi dan pelatihan yang lebih responsif bagi masyarakat, serta peningkatan infrastruktur teknologi. Evaluasi dan pengembangan yang berkelanjutan akan memastikan bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu beroperasi secara optimal serta memberi kegunaan yang maksimal untuk masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya maka saya dapat menyelesaikan penyusunan artikel ini dengan baik. Saya menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya ke dosen pembimbing yang sudah memberi arahan, bimbingan, masukan yang paling berarti sepanjang proses penyusunan. Saya juga mengucapkan terima kasih pada Pemerintah Desa Kludan, khususnya kepada Bapak Kepala Desa, perangkat desa, staf pelayanan Sipraja, serta informan yang sudah bersedia meluangkan waktu memberi informasi dan wawancara maka penelitian mampu berlangsung lancar. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada ayah saya atas dukungan moral dan materi yang diberi selama saya menempuh pendidikan. Saya menyadari bahwa perjuangan beliau tidak mudah dalam membiayai pendidikan anak-anaknya, dan saya berharap dapat membalas ketulusan beliau di masa mendatang.

Tidak lupa saya mengucapkan banyan terima kasih kepada partner saya yakni M. Royfen C.A., yang hadir bukan hanya sebagai teman berbagi pikiran, tetapi juga sebagai tempat hati menemukan tenang. Cara ia memahami tanpa saya jelaskan, cara ia menenangkan tanpa harus berbicara, adalah bentuk kasih yang membuat saya mampu bertahan. Ia tidak hanya membantu menyelesaikan artikel ini, tetapi juga menjaga hati saya tetap utuh di sepanjang prosesnya. Saya bersyukur dipertemukan dengan seseorang yang kehadirannya mampu menjahit retak kelelahan menjadi semangat baru. Semoga perjalanan yang kita rangkai bersama ini menjadi awal dari kisah-kisah indah yang menunggu untuk kita tulis di masa depan.

Semoga seluruh bantuan dan dukungan beragama pihak mendapatkan balasan Allah SWT.

REFERENSI

- [1] A. A. Musaddad, W. K. Faizin Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik," *J. Syntax Transform.*, vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020, doi: 10.46799/jst.v1i6.76.
- [2] D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," *JPAP J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 194–211, 2021, doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
- [3] D. A. Febrianti and Choiriyah Ilmi Usrotin, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi," *J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 4, no. 2, pp. 243–268, 2023.
- [4] "No Title," no. 2022, pp. 1–12, 2023.
- [5] K. S. Di and D. Banjarbendo, "Implementasi kebijakan sipraja di desa banjarbendo kabupaten sidoarjo," 2021.
- [6] Sugiarto Gunardi, "Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja)," <https://docplayer.info/227496450-Sistem-pelayanan-rakyat-sidoarjo-sipraja.html>, 2022.
- [7] C. Irene, P. Kristanto, and E. R. Nawangsari, "Jurnal Noken : Ilmu-Ilmu Sosial," vol. 10, no. 1, pp. 149–158, 2024.

- [8] S. Azzahra, A. R. C. Putri, and I. Permana, "The Effectiveness of Village Government Service in the Lebu Digital Program," vol. 4, no. 7, pp. 1091–1102, 2025.
- [9] F. Novianti, "Pentingnya sumber daya manusia dalam mencapai efektivitas kerja," pp. 60–178, 2010.
- [10] J. I. J. D. Gibson JIL, "Organisasi, terjemahan Agus Dharma," *Jakarta: Erlangga*, p. 120, 2001.
- [11] R. Safudin, Zulfamanna, M. Kustati, and N. Sepriyanti, "Penelitian Kualitatif," *J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 2, pp. 1–15, 2023.
- [12] P. Agama, I. Di, and M. A. N. Medan, "Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan," *J. Penelitian, Pendidik. dan Pengajaran JPPP*, vol. 3, no. 2, pp. 147–153, 2022, doi: 10.30596/jppp.v3i2.11758.
- [13] T. S. Maleke, M. Pangkey, and D. Tampongangoy, "Efektivitas Program Kampung Keluarga Berencana (Kb) Di Desa Temboan Kecamatan Maesaan Kabupaten Minahasa Selatan," *J. Adm. Publik JAP*, vol. VIII, no. 2, pp. 105–114, 2022.
- [14] C. N. Sari, M. Heriyanto, and Z. Rusli, "Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga," *JLANA J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 15, no. 1, pp. 135–141, 2018.
- [15] A. Dianingtyas and S. Roekminiati, "Evaluasi Pelayanan SIPRAJA dalam Pengurusan Data Penduduk di Kecamatan Taman Sidoarjo," *J. Ilm. Manaj. Publik dan Kebijak. Sos.*, vol. 8, no. 1, pp. 58–79, 2024, doi: 10.25139/jmnegara.v8i1.7650.
- [16] Hasbullah, R. Aristin, S. Syaiful, S. Anam, and R. Kasanova, "Efektivitas organisasi dalam perspektif model Richard M Steers di Desa Gunung Maddah Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang," *Kabilah J. Soc. Community*, vol. 7, no. 14, pp. 63–72, 2019.
- [17] R. Adolph, "濟無No Title No Title No Title," vol. 10, no. 13, pp. 1–23, 2016.
- [18] M. Izzuddin and A. Riyadh, "Memodernisasi Administrasi Kependudukan di Indonesia dengan Aplikasi Sipraja," no. 1, pp. 1–16, 2024.
- [19] I. B. Anoraga and L. Mursyidah, "The Effectiveness Of Population Administration Services in Menanggal Village , Mojosari Sub District , Mojokerto District [Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Menanggal Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto]," pp. 1–12.
- [20] H. HERMAWAN, "6%. 1% 93%," *Ef. Penarikan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh Perangkat Desa Di Desa Pangandaran Kec. Pangandaran Kabupaten Pangandaran*, pp. 150–167, 2009.
- [21] Angela Christiana Yosephine and Tukiman, "Efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Pelayanan Publik Di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo," *J. Publicuho*, vol. 7, no. 2, pp. 449–461, 2024, doi: 10.35817/publicuho.v7i2.376.
- [22] V. 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. 1–10, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2444>
- [23] D. A. Chumairoh and A. Widiyarta, "Efektivitas Aplikasi Sabdopalon Dalam Meningkatkan Digital Governance Di Kabupaten Jombang," *J. Agreg. Aksi Reformasi Gov. dalam Demokr.*, vol. 12, no. 1, pp. 88–107, 2024, doi: 10.34010/agregasi.v12i1.11447.
- [24] B. Doverianda, B. Wardiyanto, and E. Setjaningrum, "Membangun Layanan Publik yang Partisipatif: Studi Kasus SIPRAJA melalui Perspektif New Public Governance," vol. 7, no. 3, pp. 1559–1568, 2025.

REVISI SEMHAS VIRA FIX ACCCC (1).docx

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Student Paper	10%
2	archive.umsida.ac.id Internet Source	3%
3	ejournal.idia.ac.id Internet Source	<1%
4	Septia Dwi Riyani, Esa Septian, Heny Suhindarno. "Inovasi Layanan Mobil Siaga Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bojonegoro", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2023 Publication	<1%
5	Ria Hanifah, Ilmi Usrotin Choiriyah. "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoajo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo", Web of Scientist International Scientific Research Journal, 2024 Publication	<1%
6	Submitted to Universitas Bung Hatta Student Paper	<1%
7	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1%
8	journalpublicuho.uho.ac.id Internet Source	<1%
9	jurnal.syntaxtransformation.co.id Internet Source	<1%

<1 %

10 ejournal.um-sorong.ac.id
Internet Source

<1 %

11 repository.iainpare.ac.id
Internet Source

<1 %

12 dinkominfo.mubakab.go.id
Internet Source

<1 %

13 journal.unilak.ac.id
Internet Source

<1 %

14 pt.scribd.com
Internet Source

<1 %

15 journal.al-matani.com
Internet Source

<1 %

16 Submitted to Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
Student Paper

<1 %

17 digilib.unila.ac.id
Internet Source

<1 %

18 repo.undiksha.ac.id
Internet Source

<1 %

19 senduro.lumajangkab.go.id
Internet Source

<1 %

20 kludan.desa.id
Internet Source

<1 %

21 ejournal.unsrat.ac.id
Internet Source

<1 %

22 www.ejournal.um-sorong.ac.id
Internet Source

<1 %

23 Prasetio, Toni Agung. "Peran Guru Penggerak
Dalam Penyusunan Modul Ajar Oleh Guru di

<1 %

SD Negeri 2 Binangun Banyumas.",
Universitas Islam Negeri Saifuddin Zuhri
(Indonesia)

Publication

24 e-journals.unmul.ac.id <1 %
Internet Source

25 Ilmi Usrotin Choiriyah, Isnaini Rodiyah,
Ahmad Riyadh Umar Bahlamar, Eni
Rustianingsih. "E-Government Development
Strategy in Tambak Kalisogo and Pangreh
Villages Towards Optimizing Document
Administration", JKMP (Jurnal Kebijakan dan
Manajemen Publik), 2025
Publication

26 digilibadmin.unismuh.ac.id <1 %
Internet Source

27 e-journal.undikma.ac.id <1 %
Internet Source

28 jkd.komdigi.go.id <1 %
Internet Source

29 M Taufik Rahcman, Mardiah Mardiah.
"Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Bukit
Tinggi", TRANSFORMASI : JURNAL
PENGABDIAN PADA MASYARAKAT, 2021
Publication

30 Serly Apriliana, Hendra Sukmana. "Efektivitas
Aplikasi Layanan Pak Danan Dalam Pelayanan
Administrasi Di Pemerintah Desa Plintahan",
JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 2025
Publication

31 ap.umsida.ac.id <1 %
Internet Source

32 ijppr.umsida.ac.id <1 %
Internet Source

33 library.uns.ac.id Internet Source <1 %

34 ojs.stiami.ac.id Internet Source <1 %

35 repository.stiatabalong.ac.id Internet Source <1 %

36 Fierda Lestari Sarpangga Putri, Emmira Iffat, Mokh Irwanto, Muhammad Fatihul Iman, Sutrisno Sutrisno, Sigit Hermawan.
"Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa (Studi Pada Desa Permisan Kecamatan Jabon)", *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 2024
Publication

37 digilib.uinsby.ac.id Internet Source <1 %

38 Muafah Nur Romadhoni, Isnaini Rodyah.
"Efektivitas Sistem Informasi Desa dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik Di Desa Larangan", *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 2025
Publication

39 e-jurnal.lppmunsera.org Internet Source <1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On