

Implementasi E-government Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Irma Fa'ada Ahzana

Lailul Mursyidah

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Bulan, Tahun



Pendahuluan



Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai landasan hukum untuk menjamin hak masyarakat dalam memperoleh layanan. Regulasi ini dirancang agar pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan cepat, mudah diakses, serta terbebas dari praktik diskriminatif. Dalam rangka memenuhi Kebijakan tersebut, pemerintah menghadirkan sistem berbasis TIK yang dikenal sebagai e-government.

Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu daerah yang menghadirkan inovasi pelayanan publik melalui program SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Program ini resmi diperkenalkan pada Februari 2020 oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai tindak lanjut dari Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018 mengenai pengembangan Smart City. Melalui program ini, pemerintah diharapkan mampu menghadirkan terobosan pelayanan yang lebih sederhana tanpa harus melewati banyak tahapan birokrasi di tingkat desa maupun unit bawah lainnya



Salah satu desa di Kabupaten Sidoarjo yang telah mengimplementasikan program SIPRAJA adalah Desa Sidokerto, yang berada di Kecamatan Buduran. Desa ini dikenal sebagai salah satu wilayah dengan kualitas pelayanan publik yang cukup baik, Desa Sidokerto mulai menerapkan SIPRAJA pada tahun 2020 sebagai sarana pengelolaan layanan berbasis digital.

Data Pendukung

Tahun	Layanan tipe A					
	Akta Kelahiran	Akta Kematian	SK Tidak Mampu	SK Biodata Penduduk	SK Umum	SK Domisili Usaha
2021	106	171	220	0	353	500
2022	86	122	66	7	225	316
2023	30	56	225	0	226	250
2024	45	69	219	0	244	216
2025	21	36	193	0	177	161

layanan tipe A di Desa Sidokerto pada periode 2021–2025 menunjukkan perubahan dengan kecenderungan menurun setelah tahun 2021. Tingginya jumlah layanan pada tahun 2021 menunjukkan bahwa kebutuhan administrasi masyarakat masih sangat besar, terutama didukung oleh pelayanan yang masih bersifat semi-manual dan dibantu penuh oleh perangkat desa. Namun, pada tahun 2022 mulai terjadi penurunan yang disebabkan oleh peralihan ke sistem digital yang belum diimbangi dengan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, sehingga banyak warga kesulitan mengakses layanan secara mandiri. Penurunan kembali terjadi pada tahun 2023, meskipun terdapat peningkatan pada SK Tidak Mampu yang dipengaruhi oleh kondisi ekonomi masyarakat, sementara layanan lain menurun akibat kendala teknis dan kecenderungan masyarakat menunda pengurusan administrasi karena penggunaan digital. Penurunan paling drastis pada tahun 2024 mengindikasikan adanya gangguan signifikan dalam sistem, seperti error aplikasi dan keterbatasan fasilitas pendukung, sehingga pelayanan kembali didominasi secara manual. Adapun peningkatan pada tahun 2025 menunjukkan adanya upaya perbaikan dari pemerintah desa, seperti peningkatan pendampingan dan penyesuaian pelayanan, meskipun belum sepenuhnya tercukupi karena masih terdapat kendala sosialisasi, fasilitas, dan kebiasaan masyarakat yang cenderung memilih layanan manual. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIPRAJA sangat dipengaruhi oleh kesiapan sistem, fasilitas, serta tingkat pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Data Pendukung

<u>Layanan tipe B</u>					
<u>Surat Pengantar SKCK</u>	<u>Surat Pengantar KTP</u>	<u>Surat Pengantar KK</u>	<u>SK pindah</u>	<u>SK Umum Kecamatan</u>	<u>SKTM Kecamatan</u>
1	27	203	120	4	78
0	7	165	49	4	162
0	7	66	0	0	132
0	4	24	7	0	66
0	2	1	0	0	21

layanan tipe B pada periode 2021–2025 menunjukkan kecenderungan penurunan yang lebih konsisten, yang mencerminkan adanya kendala dalam pemanfaatan layanan berbasis aplikasi. Pada tahun 2021, jumlah layanan masih relatif tinggi karena penggunaan aplikasi masih dalam tahap awal dan sebagian besar proses dibantu oleh operator desa. Memasuki tahun 2022, terjadi penurunan yang menandakan adanya proses transisi ke sistem digital yang belum berjalan optimal, meskipun peningkatan pada SKTM Kecamatan menunjukkan adanya pengaruh kebutuhan masyarakat. Penurunan yang lebih signifikan pada tahun 2023 disebabkan oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap alur layanan yang lebih kompleks karena melibatkan tingkat kecamatan, serta mulai berkurangnya penggunaan aplikasi secara mandiri. Kondisi ini berlanjut pada tahun 2024 akibat kombinasi kendala teknis aplikasi, minimnya sosialisasi, serta tidak tersedianya fasilitas pendukung bagi masyarakat, sehingga penggunaan layanan semakin menurun. Puncaknya pada tahun 2025, jumlah layanan menjadi sangat rendah yang mengindikasikan bahwa masyarakat hampir tidak lagi memanfaatkan layanan tipe B melalui aplikasi secara mandiri dan lebih memilih pelayanan manual. Secara keseluruhan, pada layanan A dan B menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIPRAJA sangat dipengaruhi oleh kesiapan system dan teknis, fasilitas, kompleksitas layanan, keterbatasan pemahaman masyarakat, dalam memanfaatkan layanan digital yang dapat menghambat penggunaan aplikasi SIPRAJA secara berkelanjutan

Gap Masalah

Kondisi Ideal:

layanan terpadu yang memberikan kemudahan akses informasi, pemahaman, sekaligus penyebaran regulasi terkait pengadaan barang dan jasa pemerintah,



Kenyataannya:

Implementasi di Desa Sidokerto belum menunjukkan berjalan secara optimal

Penyebab:

1. Terkait minimnya sosialisasi membuat sebagian masyarakat, khususnya kalangan lanjut usia kurang memahami cara penggunaan SIPRAJA sehingga minimnya penggunaan aplikasi
2. Terkait ketiadaan fasilitas komputer khusus yang dapat digunakan oleh warga di kantor desa sehingga pengurusan dokumen dilakukan secara manual
3. Terkait gangguan teknis pada aplikasi SIPRAJA kerap terjadi pada jam kerja sehingga terdapat penumpukan dokumen dengan waktu yang tidak bisa ditentukan

Tujuan: menganalisis dan mendeskripsikan Implementasi E-government melewati Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto sesuai dengan konsep dan tujuan yang sudah diputuskan

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)



Rumusan Masalah : Implementasi E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo

Pertanyaan Penelitian : Bagaimana Implementasi E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo



Penelitian Terdahulu

penelitian yang dilakukan oleh Annas, dkk. (2024) berjudul “Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat (SIPRAJA) Sidoarjo di Desa Banjarwungu, Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian tersebut menggunakan teori implementasi Edward III dengan empat indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan masih rendahnya pemahaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi, keterbatasan jumlah aparatur desa yang menguasai teknologi, serta kurangnya infrastruktur pendukung. Data juga mengungkap bahwa hanya sekitar 1% warga yang memiliki akun SIPRAJA, sementara kegiatan sosialisasi mengenai prosedur pemakaian aplikasi masih belum berjalan maksimal, sehingga memunculkan kebingungan di kalangan masyarakat

penelitian lain dilakukan oleh Ningtias & Lailul (2023) dengan judul “*Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat (SiPraja) Sidoarjo di Desa Boro, Kabupaten Sidoarjo*”. Studi ini juga memanfaatkan teori implementasi Edward III dengan empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi. Hasil penelitian memperlihatkan masih adanya keterbatasan pemahaman masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, dalam memanfaatkan aplikasi. Di samping itu, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur penggunaan aplikasi menjadi hambatan tambahan. Kendala teknis pun turut ditemukan, seperti proses pemuatan aplikasi yang lambat serta fitur baru yang belum dapat berjalan secara optimal

Penelitian lain juga dilakukan oleh Nisak & Hendra (2023) dengan judul “Implementasi Program SIPRAJA dalam Mewujudkan Layanan Berbasis E-Government di Pemerintah Desa Pertambangan”. Kajian ini menggunakan teori implementasi T.B. Smith yang menyoroti empat variabel utama, yakni kebijakan yang dirumuskan, kelompok sasaran, organisasi pelaksana, serta faktor lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa kendala, seperti minimnya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, kualitas jaringan internet yang tidak stabil, serta kecenderungan sebagian warga masih mengandalkan layanan manual. Meski demikian, antusiasme masyarakat terhadap program ini cukup tinggi, hanya saja pengetahuan serta keterampilan mereka dalam memanfaatkan aplikasi SIPRAJA masih membutuhkan peningkatan lebih lanjut

Metode

Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif

Fokus Penelitian

Implementasi E-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori implementasi menurut Edward III untuk mendeskripsikan implementasi aplikasi SIPRAJA

Teknik Pengumpulan data

Observasi, wawancara, dan dokumentasi

Indikator

Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi

Teknik penentuan informan

Teknik Purposive sumpling

Lokasi penelitian

Desa Sidokerto Kecamatan Buduran kabupaten Sidoarjo



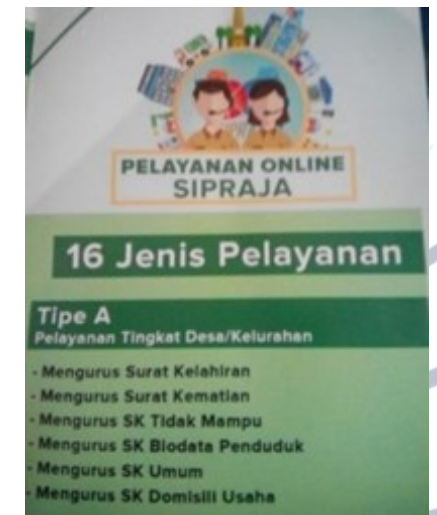
Hasil dan Pembahasan

1. Komunikasi

Dalam model Edward III, komunikasi mencakup aspek transmisi, kejelasan pesan, dan konsistensi informasi. Pada implementasi SIPRAJA di Desa Sidokerto, komunikasi internal antarperangkat desa tergolong berjalan dengan baik. Aparatur desa, khususnya operator pelayanan, telah memahami alur penggunaan aplikasi dan mampu mengoordinasikan proses pelayanan berbasis digital dengan cukup efektif. Penyampaian informasi antarpegawai berlangsung secara langsung dan tidak ditemukan hambatan berarti dalam koordinasi internal.

Namun demikian, komunikasi eksternal belum sepenuhnya optimal. Sosialisasi kepada masyarakat masih terbatas dan belum dilakukan secara merata di tingkat RT/RW. Sebagian masyarakat mengetahui SIPRAJA ketika hendak mengurus administrasi di kantor desa, bukan melalui penyampaian informasi yang sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa proses transmisi komunikasi telah berjalan secara operasional, tetapi masih bersifat situasional dan belum terstruktur yang tidak dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Meskipun petugas desa telah memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang langsung, tetapi belum semua masyarakat memahami prosedur penggunaan aplikasi secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa pesan kebijakan sudah disampaikan, namun belum sepenuhnya dipahami secara luas oleh masyarakat.

Sehingga, indikator komunikasi sudah berjalan, tetapi masih memerlukan penguatan dalam aspek sosialisasi dan konsistensi penyampaian informasi kepada masyarakat secara luas. Sehingga diperlukan penguatan strategi komunikasi publik yang lebih sistematis agar implementasi SIPRAJA tidak hanya diketahui, tetapi juga dipahami dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.



Hasil dan Pembahasan

2. Sumber Daya

Tabel 4. Yang terlibat dalam program Pengelolaan Aplikasi SiPraja

No	Posisi	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Sekretaris Desa	L	1
2	Kaur Perencanaan	L	1
3	Kepala TU dan Umum	L	1

Sumber: diolah dari Pemerintahan Desa Sidokerto 2025

Tabel 5. Jumlah Sumber Daya Sarana Pelayanan

No	Fasilitas	Jumlah	Keadaan
1	Komputer	7	Bagus
2	Pencetak	7	Bagus
3	Tab	2	Bagus
4	Meja	7	Bagus
5	Daya	3	Bagus
6	Kursi Tunggu	35	Bagus

Sumber: Pemerintahan Desa Sidokerto 2025

Pada Tabel 4, dimensi sumber daya, implementasi SIPRAJA di Desa Sidokerto dinilai cukup memadai tetapi masih memiliki beberapa keterbatasan penting. Dari sisi sumber daya manusia, jumlah operator SIPRAJA di desa masih terbatas dan didominasi oleh satu orang petugas utama. Kondisi ini berpotensi menimbulkan beban kerja yang tinggi serta risiko keterlambatan pelayanan apabila terjadi peningkatan permohonan layanan.

Pada Tabel 5, sisi sarana dan prasarana, fasilitas kantor desa pada dasarnya sudah mendukung operasional layanan digital. Namun, belum tersedia komputer atau perangkat khusus yang dapat digunakan masyarakat secara langsung di kantor desa. Akibatnya, masyarakat yang tidak memiliki perangkat pribadi mengalami kesulitan mengakses layanan secara mandiri, sehingga masyarakat cenderung mengurus pelayanan secara manual. Meskipun dengan pelayanan manual, aplikasi SIPRAJA juga seringkali mengalami gangguan teknis yang menyebabkan pelayanan tersebut menumpuk atau terhenti sementara dan harus menunggu untuk beberapa hari sehingga aplikasi sipraja tidak berjalan secara optimal

Indikator sumber daya menunjukkan bahwa kecukupan sumber daya belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal, sehingga perlu dukungan khusus pada aspek SDM, fasilitas publik, dan dukungan teknis guna meningkatkan pelayanan digital yang inklusif dan berkelanjutan

Hasil dan Pembahasan

3. Disposisi

Dimensi disposisi menunjukkan hasil yang relatif positif. Aparatur Desa Sidokerto pada umumnya memiliki sikap yang mendukung terhadap implementasi SIPRAJA. Hal ini tercermin dari komitmen perangkat desa untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun terjadi gangguan pada sistem.

Namun, dalam praktiknya, kedua aspek tersebut telah berjalan dengan baik meskipun Saat aplikasi mengalami kendala teknis pada jam kerja, petugas desa mengambil langkah dengan mengalihkan pelayanan ke metode manual agar kebutuhan masyarakat tetap terpenuhi. Sikap responsif ini menunjukkan adanya kemauan implementor untuk menjaga kualitas pelayanan publik. Namun, respon dan sikap ini tidak boleh terus-terusan dilakukan yang menyebabkan ketergantungan pelayanan secara manual. Sehingga aparatur desa harus tetap memiliki prinsip tanggungjawab dalam mendampingi proses pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA secara berkala dan dilakukan mandiri dari rumah untuk menghindari kesenjangan pelayanan secara digital dan antrian panjang di kantor desa

Disposisi yang baik merupakan modal penting bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Namun demikian, sikap positif pelaksana tetap perlu didukung oleh sistem dan sumber daya yang memadai untuk pelayanan digital dalam jangka panjang agar tidak menimbulkan ketergantungan pada pelayanan manual.

Hasil dan Pembahasan

4. Struktur Birokrasi

Tabel 6. Standar Operasional Prosedur (SOP) implementasi SIPRAJA

No	Phase	Kegiatan	Pelaksana	Output	Waktu
1	Perencanaan	Identifikasi Kebutuhan Pelayanan Berbasis SIPRAJA	Pemerintah Desa & Operator SIPRAJA	Laporan kebutuhan sistem pelayanan	Minggu ke 1-2
2	Pelaksanaan	Sosialisasi penggunaan aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat	Pemerintah Desa & Operator SIPRAJA	Laporan Sosialisasi	Minggu ke-3
3	Pelaksana	Pelayanan administrasi melalui aplikasi SIPRAJA dan pendampingan warga	Pemerintah Desa & Operator SIPRAJA	Dokumen pelayanan (online & manual) Laporan Pelatihan	Bulan ke 2-4
4	Monitoring dan Evaluasi	Pelaporan	Pemerintah Desa & Operator SIPRAJA	Laporan akhir Tahun dan rekomendasi perbaikan	Bulan 12

Sumber: Pemerintahan Desa Sidokerto 2026

Tabel 6 menunjukkan SOP implementasi SIPRAJA di Desa Sidokerto terdiri dari empat tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, implementasi, serta monitoring dan evaluasi. Tahap perencanaan meliputi identifikasi kebutuhan pelayanan berbasis aplikasi oleh pemerintah desa dan operator, dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan berupa sosialisasi kepada masyarakat agar memahami penggunaan SIPRAJA. Tahap implementasi mencakup pelayanan administrasi secara digital serta pendampingan kepada masyarakat, dengan tetap menyediakan layanan manual apabila terjadi kendala teknis. Tahap terakhir adalah monitoring dan evaluasi yang dilakukan melalui pengawasan, identifikasi hambatan, dan pelaporan hasil pelaksanaan. SOP ini disusun secara terstruktur untuk memastikan setiap proses berjalan sesuai standar, sehingga mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa

Tabel 7. Standar Operasional Prosedur (SOP) implementasi SIPRAJA

No	SDM	Jabatan	Tugas
1	Suhermanto	Sekretaris Desa	Penanggungjawab
2	Kusnan	Kaur Perencanaan	Identifikasi dan Verifikasi
3	Harry Kurniawan	Kepala Bidang Administrasi & Umum	Pelaksana Kegiatan

Sumber: diolah dari Pemerintahan Desa Sidokerto 2026

Tabel 7 menunjukkan tiga SDM yang terlibat dalam Program aplikasi SIPRAJA, masing-masing dengan peran dan tugas yang berbeda. Bapak Suhermanto sebagai Sekretaris Desa bertindak sebagai penanggung jawab utama program, sementara Bapak Kusnan yang menjabat sebagai Kaur Perencanaan memiliki tugas melakukan identifikasi dan verifikasi. Adapun Bapak Harry selaku Kepala bidang administrasi & umum bertugas sebagai pelaksana kegiatan di lapangan. Ketiganya bekerja sama untuk memastikan program berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan.

Temuan Penting Penelitian

Temuan penting dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-government melalui aplikasi SIPRAJA di Desa Sidokerto belum berjalan secara optimal meskipun telah dilaksanakan sesuai dengan mekanisme dan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut ditunjukkan oleh rendahnya tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat yang cenderung mengalami penurunan, yang dipengaruhi oleh belum meratanya sosialisasi, khususnya kepada kelompok lanjut usia, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Selain itu, keterbatasan sumber daya, baik dari segi jumlah aparatur, ketersediaan fasilitas pendukung bagi masyarakat, maupun ketiadaan anggaran khusus, turut menjadi faktor penghambat. Kendala teknis seperti gangguan sistem dan jaringan juga sering terjadi sehingga pelayanan kerap dialihkan ke metode manual. Meskipun demikian, aparatur desa menunjukkan komitmen yang baik dalam mendukung pelaksanaan program melalui pendampingan kepada masyarakat dan menjaga keberlangsungan pelayanan. Namun, kondisi tersebut mengindikasikan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital melalui SIPRAJA belum sepenuhnya tercapai dan masih bergantung pada sistem pelayanan konvensional.

Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini menjadi referensi akademik dalam kajian implementasi kebijakan e-government, khususnya dengan menggunakan perspektif teori Edward III, sehingga dapat memperkaya literatur terkait faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik.

Secara praktis, hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah desa maupun pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan aplikasi SIPRAJA, terutama dalam aspek sosialisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyediaan fasilitas pendukung, serta perbaikan sistem teknis. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong peningkatan partisipasi dan pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, sehingga tujuan mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan dapat tercapai secara optimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi e-government melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Sidokerto, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, pelaksanaan program dianalisis melalui empat indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pada indikator komunikasi, pemerintah desa telah menyampaikan informasi melalui banner dan penjelasan langsung kepada masyarakat, serta melakukan koordinasi internal antar perangkat desa. Namun, penyebaran informasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok lanjut usia, sehingga masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan dan manfaat aplikasi SIPRAJA. Pada indikator sumber daya, pelaksanaan program didukung oleh aparatur desa yang memiliki peran masing-masing dalam pengelolaan aplikasi serta fasilitas seperti komputer. Namun, jumlah aparatur masih terbatas, belum tersedia fasilitas khusus bagi masyarakat untuk mengakses aplikasi di kantor desa, serta terdapat kendala teknis pada sistem dan jaringan yang memengaruhi proses pelayanan. Pada indikator disposisi, pelaksana program menunjukkan dukungan terhadap kebijakan dengan memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Dalam pelaksanaannya, pelayanan tetap dilakukan melalui sistem manual ketika aplikasi mengalami gangguan, sehingga proses administrasi tetap berjalan. Pada indikator struktur birokrasi, pelaksanaan SIPRAJA telah mengikuti pembagian tugas, alur pelayanan, serta standar operasional prosedur yang mencakup tahap perencanaan, pelaksanaan, pelayanan, dan evaluasi, serta berada dalam koordinasi dengan pemerintah kabupaten. Secara keseluruhan, implementasi SIPRAJA di Desa Sidokerto menunjukkan bahwa pelaksanaan program telah berlangsung sesuai mekanisme yang telah ditetapkan dengan adanya kondisi yang memengaruhi penggunaan layanan berbasis digital oleh masyarakat.

Referensi

- [1] N. Hairat and M. G. Suyuti, "Implementasi Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Puskesmas Segeri," *Siyasatuna J. Ilm. Mhs. Siyasah Syar'lyyah*, vol. 1, no. 3, pp. 594–601, 2020.
- [2] Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *J. Media Adm.*, vol. 7, no. 1, pp. 78–90, 2022, doi: 10.56444/jma.v7i1.67.
- [3] Haura Atthahara, "INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT : STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN PURWAKARTA," *Polit. Indones.*, vol. 3, pp. 66–77, 2018.
- [4] A. Irawan, "Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke," *Soc. J. Ilmu Adm. dan Sos.*, vol. 7, no. 1, pp. 20–37, 2018, doi: 10.35724/sjias.v7i01.967.
- [5] M. H. Tamrin and A. Ambarwati, "Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital," vol. 6, no. 6, pp. 127–134, 2022, doi: 10.31284/j.jpp-iptek.2022.v6i2.3612.
- [6] N. Mamoto, I. Sumampouw, and G. Undap, "Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw li Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan," *J. Jur. Ilmu Pemerintah.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2018.
- [7] D. Annas, "Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo," *Arus J. Sos. dan Hum.*, vol. 4, pp. 370–380, 2024.
- [8] L. Ningtias, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kabupaten Sidoarjo," pp. 1–10, 2023.
- [9] H. S. Khoirun Nisak, "Implementasi Program SIPRAJA Dalam Mewujudkan Pelayanan Berbasis E-Government Pada Pemerintah Desa Penambangan," pp. 1–10, 2023.
- [10] M. H. Pasaribu, "Implementasi Sebuah Program Berbasis Riset Aksi Dalam Meningkatkan Kualitas Program," *Educ. Achiev. J. Sci. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 38–46, 2021, doi: 10.51178/jsr.v2i1.379.
- [11] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, "Qualitative Data Analysis".
- [12] Kurniasih, "Pengaruh Komunikasi Internal Dan Komunikasi Eksternal Terhadap Kinerja Pegawai," *J. Manag. Rev.*, vol. 5, no. 1, pp. 633–638, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreviewdoi:http://dx.doi.org/10.25157/mr.v5i1.5176>
- [13] A. Azmy, F. Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, "IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK," vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [14] A. Rahmatillah, W. Alqarni, and Afrijal, "Implementasi Program Aceh Green Ditinjau Dari Perspektif Teori Implementasi Kebijakan Edward Iii," *J. Ilm. Mhs. FISIP USK*, vol. 8, no. 3, 2023, [Online]. Available: www.jim.unsyiah.ac.id/Fisip
- [15] R. Hanifah and I. U. Choiriyah, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo," *Web Sci. Int. Sci. Res. J.*, vol. 1, no. 3, p. 18, 2024, doi: 10.47134/webofscientist.v1i3.38.

Referensi

- [11] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldaña, "Qualitative Data Analysis".
- [12] Kurniasih, "Pengaruh Komunikasi Internal Dan Komunikasi Eksternal Terhadap Kinerja Pegawai," J. Manag. Rev., vol. 5, no. 1, pp. 633–638, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreviewdoi:http://dx.doi.org/10.25157/mr.v5i1.5176>
- [13] A. Azmy, F. Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, "IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK," vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [14] A. Rahmatillah, W. Alqarni, and Afrijal, "Implementasi Program Aceh Green Ditinjau Dari Perspektif Teori Implementasi Kebijakan Edward Iii," J. Ilm. Mhs. FISIP USK, vol. 8, no. 3, 2023, [Online]. Available: www.jim.unsyiah.ac.id/Fisip
- [15] R. Hanifah and I. U. Choiriyah, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo," Web Sci. Int. Sci. Res. J., vol. 1, no. 3, p. 18, 2024, doi: 10.47134/webofscientist.v1i3.38.
- [16] Khasanah, "Pengaruh sumber daya dan disposisi pelaksana terhadap keberhasilan implementasi kebijakan program keluarga harapan (pkh) di kecamatan bandongan kabupaten magelang," J. Mhs. Adm. Negara, vol. 2, no. 2, pp. 30–35, 2018, [Online]. Available: <http://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/334>
- [17] I. Kebijakan, S. Pelayanan, R. Sidoarjo, B. Kabupaten, and M. I. Wijaya, "Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH)," vol. 4, no. 2, pp. 370–380, 2024.
- [18] J. Beno, A. . Silen, and M. Yanti, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEAMANAN DAN KETERTIBAN DI DESA BARU KECAMATAN IBU SELATAN KABUPATEN HALMAHERA BARAT," Braz Dent J., vol. 33, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [19] M. Mirza and S. Aisyah, "Analisis Implementasi Kebijakan Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Negara di Provinsi Kepulauan Riau," JIAPI J. Ilmu Adm. Dan Pemerintah. Indones., vol. 1, no. 1, pp. 14–34, 2020, doi: 10.33830/jiapi.v1i1.18.
- [20] E. I. Regita Cahya Prameswari, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI SIPRAJA SEBAGAI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR BALAI DESA (Suatu Studi Di Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo)," J. Penelit. Adm. Publik, vol. 4, pp. 140–148, 2024.

