

The Effectiveness Of The SIPRAJA Application Program (Public Service System Sidoarjo) [Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo)]

Bunga Fadilah Senja Putri Sugiyono¹⁾, 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. *This study aims to analyze and describe the effectiveness of the SIPRAJA application program for population administration services in Glagaharum Village. The method used in this study is descriptive qualitative with the technique of determining the informant, namely purposive sampling. The informants in this study were the Village Secretary, Head of Service and Community. Data collection techniques can be obtained through interviews, observation, and documentation. The data analysis in this study uses the theory of Milles and Huberman, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The results of the study show that the SIPRAJA application is not yet effective for the people of Glagaharum Village where the difference is small in submitting through online and offline SIPRAJA applications. The community feels complicated or difficult in submitting the SIPRAJA application program. Human resources as operators are only one, namely the head of the village and the head of the service section as submission verifiers, other village government employees can provide services in directing the community in submitting to the SIPRAJA program, funds in this program are free of charge for the community, and the community can use the facilities and existing infrastructure at the village office. The number and quality of services are still not effective because the number of village operators is only one person who can serve or operate the SIPRAJA application. Within a certain time limit, the letter submission service is maximized, even Type A can be completed in less than 5 minutes. However, if an error occurs from the application or website, the operator needs to submit an application letter in advance to the Regency for 3 days. In connection with the service procedures that have been implemented, they are good and correct, however, the people of Glagaharum Village, who have minimal understanding of technology, prefer to make submissions offline. In addition, if technical problems occur online, the community will be diverted to make submissions offline by coming directly to the Village office.*

Keywords - Effectiveness, SIPRAJA Application

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas program aplikasi SIPRAJA untuk pelayanan administrasi kependudukan di Desa Glagaharum. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan yaitu purposive sampling. Informan dalam penelitian ini ialah Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Milles dan Huberman, yaitu Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SIPRAJA terbilang belum efektif untuk masyarakat Desa Glagaharum dimana selisihnya sangat jauh dalam pengajuan melalui aplikasi SIPRAJA secara online dan offline. Masyarakat merasakan kerumitan dalam pengajuan program aplikasi SIPRAJA. Sumber daya manusia sebagai operator hanya satu yaitu kepala desa dan kepala seksi pelayanan sebagai verifikasi pengajuan, untuk pegawai pemerintah desa lainnya dapat memberi pelayanan dalam mengarahkan masyarakat dalam pengajuan di program SIPRAJA, dana dalam program ini masyarakat tidak dikenai biaya, dan masyarakat dapat menggunakan fasilitas sarana dan prasarana yang sudah ada di kantor desa. Jumlah dan Mutu pelayanan masih belum efektif karena jumlah operator desa hanya satu orang yang dapat melayani atau mengoperasionalkan aplikasi SIPRAJA. Dalam batas waktu tertentu untuk pelayanan pengajuan surat sudah maksimal, bahkan Tipe A bisa selesai kurang dari 5 menit. Namun jika terjadi error dari aplikasi maupun website maka operator perlu mengajukan surat permohonan terlebih dahulu ke Kabupaten selama 3 hari. Berkaitan dengan tata cara pelayanan yang diterapkan sudah baik dan benar, namun masyarakat Desa Glagaharum yang minim pemahaman dalam teknologi lebih memilih melakukan pengajuan secara offline. Selain itu, apabila terjadi kendala teknis secara online maka masyarakat dialihkan untuk melakukan pengajuan secara offline dengan datang langsung ke kantor Desa.*

Kata Kunci - Efektivitas, Aplikasi SIPRAJA

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat dari barang, jasa & pelayanan administrasi yang diberikan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik [1]. Pelayanan publik sudah dianggap efektif apabila masyarakat selaku pengguna pelayanan publik memperoleh suatu layanan dengan mudah serta prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, responsif, tepat waktu dan memuaskan. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam pelayanan pemerintah, jika apa yang diberikan pemerintah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, maka masyarakat akan puas. Pada nilai empiris saat ini menunjukkan hal tersebut masih terbilang sangat jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat. Kelompok politik, korupsi, pengadilan yang belum adil, bekerja diluar kekuasaan masih rendahnya integritas dan transparansi merupakan suatu permasalahan dalam menghalangi pemerintah baik yang belum tercapai[2]. Kehadiran sumber daya manusia, peraturan, dana anggaran, saran dan prasarana yang diperlukan untuk menerapkan dalam penyelenggaraan e-government. Pelayanan publik adalah berbagai jenis suatu barang maupun jasa yang diberikan oleh pemerintah, salah satu bentuk pelayanan publik seperti pelayanan kependudukan, dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu, administrasi kependudukan merupakan suatu kegiatan dalam penataan atau penyusunan dan pengendalian melalui pendaftaran kependudukan dan pengelolaan data informasi kependudukan, dan hasil manfaat dapat digunakan untuk penerbitan dokumen dan data kependudukan bagi pembangunan umum dan pelayanan. Dalam suatu proses pendaftaran penduduk yang seperti pendaftaran data biologis, laporan kejadian peristiwa penduduk rentan, serta penertiban surat keterangan penduduk berupa KTP, kartu ataupun keterangan yang dapat dari instansi pelaksana penyelenggara[3].

Penyelenggara pemerintah menerapkan e-government ialah penggunaan teknologi informasi berbasis elektronik atau internet, e-government yang memiliki tujuan untuk dapat mengembangkan kualitas dalam pelayanan publik, sebagai upaya suatu pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dari penyelenggaraan pemerintahan daerah. Terbentuknya pemerintah untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan, serta mampu merespon secara efektif dan efisien terhadap perubahan. Jadi, dalam tujuan suatu e-government ialah agar instansi pemerintah dapat memberikan atau menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dan benar. Pemanfaatan teknologi dalam e-government juga dapat dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga dapat membantu mempermudah pekerjaan pemerintah sebagai penyelenggara. Pemanfaatan e-government secara birokrasi sendiri menjanjikan sebagai alternatif reformasi birokrasi untuk meningkatkan suatu pelayanan[4]. Dalam semangat upaya pemerintah atau disebut reformasi birokrasi yang sedang berlangsung saat ini, peran e-government sangatlah penting dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif dalam membantu penyampaian informasi kepada masyarakat.

Efektivitas program adalah suatu kegiatan penilaian atau pengukuran yang dilakukan dalam suatu program dapat mencapai tujuan awal program. Pengertian lain efektivitas program adalah tingkat dimana suatu sumber daya manusia dalam suatu organisasi dalam programnya menghasilkan outcome yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Makmur berpendapat bahwa efektivitas program merupakan kegiatan yang pelaksanaannya menampakkan ketepatan antara harapan yang kita inginkan dengan hasil yang dicapai, dimana ditunjukkan dengan ketepatan harapan, implementasi, dan hasil yang dicapai. Dapat diartikan bahwa keberhasilan suatu program dapat dinilai dari mekanisme yang diterapkan dan proses operasionalnya di lapangan[5].

Ada empat indikator dalam teori efektivitas menurut pendekatan Siagian antara lain: a. Sumber daya b. jumlah dan mutu pelayanan yang diberikan berdasarkan sumber daya, c. Batas waktu ditetapkan dalam waktu penggunaan layanan, dapat dilakukan sewaktu-waktu, dan d. Tata cara untuk melakukan dalam pelayanan adalah prosedur atau langkah-langkah harus dilaksanakan sehubungan dengan penyediaan layanan[6].

Dengan itu munculnya inovasi yang dikembangkan oleh Diskominfo Pemkab Sidoarjo adalah dalam SE Bupati no. 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) yang diseluruh kecamatan, kelurahan dan desa di Sidoarjo. Penerapan dari aplikasi SIPRAJA ini pemerintah bertujuan untuk meningkatkan atau mengembangkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisiensi untuk masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi SIPRAJA merupakan aplikasi pelayanan pengajuan surat yang menggunakan teknologi atau berbasis online yang berasal dari ide kreatif orisinal dan baru menawarkan keuntungan yang lebih mudah, cepat, dan transparan untuk masyarakat dalam mengikuti proses pelayanan. Aplikasi ini memiliki 22 macam layanan masyarakat yang dapat diakses langsung dari Smartphone tanpa harus ke kantor desa setempat. Dalam 18 pelayanan, sebagai kewenangan Bupati dilimpahkan kepada 18 kecamatan, 322 desa, dan 31 kelurahan. Untuk tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo dan memenuhi harapan masyarakat. Terciptanya aplikasi SIPRAJA dengan harapan untuk memberikan masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan, terutama layanan yang telah diberikan bupati kepada camat dan carik.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai sumber referensi dan bahan referensi untuk memperkuat sebuah penelitian. Mengacu pada penelitian sebelumnya yang berjudul "Efektivitas Program

SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa program SIPRAJA dari salah satu faktor permasalahan terjadi dalam kendala pada aplikasi SIPRAJA tersebut dan masyarakat masih ada yang memilih untuk mengurusnya secara offline[7]. Selain itu penelitian dengan judul “Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep”. Dengan fakta yang didapatkan yaitu penerapan standar pelayanan publik oleh aplikasi SIPRAJA di Kantor Kelurahan Celep belum terlaksanakan dengan baik disebabkan pelayanan dalam administrasi di Kelurahan masih menggunakan manual sehingga belum sepenuhnya menggunakan aplikasi SIPRAJA. Proses Pelayanan di Kantor Kelurahan Celep SOP belum dipublikasikan dengan baik[8]. Selanjutnya dengan judul “ Efektivitas Kelurahan dalam Membantu Program SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”. Hasil dari kajian yang kinerja pegawainya dalam pengelolaan administrasi di Kelurahan Pucanganom masih dinilai belum efektif karena masih terdapat beberapa pegawai yang bekerja bertentangan dalam tugas pokok dan fungsi yang tanggungjawab dalam pelaksanaan tugas masing-masing, sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak maksimal dan dalam pekerjaan dapat berpengaruh kualitas dan kuantitas. Dan ada kendala saat berkerja pegawai yang kurang teliti seperti mengagendakan surat pindah domisili. Adanya kesulitan dalam menangani program SIPRAJA dalam bersosialisasikan kepada masyarakat. Dan karena pegawai belum terlalu paham mengoprasionalkan penggunaan komputer dengan baik, sehingga dalam pengajuan masyarakat masih kebingungan[9].

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas terjadi juga pada penelitian berjudul Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA yang berlokasi di Kantor Desa Glagaharum. terdapat menjadi permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi dalam memperkenalkan aplikasi SIPRAJA sehingga tidak semua masyarakat Desa Glagaharum mengetahui dan paham dalam mengurus surat melalui aplikasi tersebut. Hal seperti ini lah pemerintah daerah maupun kelurahan wajib memperhatikan ketika melayani pengguna jasa layanan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Dengan adanya teknologi telah membuat hubungan antara informasi dan kebutuhan masyarakat akan semakin meningkat untuk menuntut lebih efisiensi dan efektivitas dalam kehidupan. Maka munculnya inovasi dalam pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dengan adanya Aplikasi SIPRAJA.

Tabel 1.
Data Penggunaan Aplikasi SIPRAJA dan Secara Manual

No	Keterangan	Tahun 2020		Tahun 2021		Tahun 2022	
		SIPRAJA	Manual	SIPRAJA	Manual	SIPRAJA	Manual
1.	SK Domisili Luar	-	74	-	107	-	59
2.	SK Domisili Usaha	6	189	170	283	30	66
3.	SK Keterangan Umum	59	21	62	24	23	33
4.	SK Tidak Mampu	25	123	77	168	87	120
5.	Surat Kelahiran	4	3	22	1	7	1
6.	Surat Kematian	21	2	17	6	1	-
7.	Surat Pengantar KUA	-	-	-	-	-	-
8.	Surat Pengantar KUA Luar	-	-	-	-	-	-
9.	Surat Permohonan Biodata	-	30	-	14	4	16
10.	Ijin Keramaian	-	-	-	-	-	-
11.	Permohonan KTP	43	7	36	-	-	1
12.	SKTM Kecamatan	-	-	4	-	46	-
13.	SK Umum Kecamatan	-	-	-	-	-	-
14.	SP SKCK	-	-	-	-	-	-
15.	Surat Permohonan KK	4	1	24	-	173	-
16.	Surat Permohonan Pindah	5	5	6	-	7	-
17.	Waris	-	1	-	-	-	-
	Total	167	456	418	603	378	296

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Glagaharum Kecamatan Porong,2023

Berdasarkan data table 1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2020,2021, dan 2022 dalam mengurus administrasi di Kantor Desa Glagaharum dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA maupun secara manual terbilang selisih yang sangat jauh perbandingannya. Dalam mengurus surat keterangan domisili lebih banyak mengurus dengan secara manual dengan datang langsung ke Kantor Desa Glagaharum yang data tidak masuk dalam inputan aplikasi sehingga hal tersebutlah yang dapat menghambat keefektivitasan program aplikasi SIPRAJA, hal inilah disebabkan karena adanya beberapa masyarakat yang belum paham menggunakan teknologi dan juga ada yang tidak memiliki gadget. Dan dalam adminitrasi waris di Desa Glagaharum masih dengan cara manual yang dimana persyaratannya sangat rumit sehingga masyarakat memilih dengan secara manual. Permasalahan juga terjadi jika adanya bantuan sosial untuk surat keterangan tidak mampu dalam pengajuan masyarakat Desa Glagaharum yang seharusnya satu bantuan untuk satu KK namun mereka mendaftarkan semua anggota keluarganya yang menyebabkan aplikasi SIPRAJA lemot dan sering error untuk mengverifikasi maka aparat desa melakukannya lebih banyak secara manual.

Berdasarkan hasil observasi terdapat kelemahan dalam efektivitas program SIPRAJA yaitu terdapat masalah yang sering error sehingga pihak Pemerintah desa menunggu laporan dari Kabupaten Sidoarjo yang memakan waktu kurang lebih 3 hari, sehingga pengajuan dalam sistem yang sudah terupload mengulang lagi dari awal dan ada beberapa biodata masyarakat pengajuan tidak bisa dilihat di sistem aplikasi sehingga terjadi kehambatan aparatur desa dalam mengerjakan pengajuan masyarakat. Permasalahan ini lah terjadi dalam aplikasi SIPRAJA yang masih belum dikatakan efektif karena masyarakat merasakan kerumitan dalam penggunaan aplikasi. Hal tersebutlah yang selalu diminta masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah desa untuk mengetahui informasi tentang program SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. Dengan pertimbangan ini peneliti dapat terkesan dalam melaksanakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas program aplikasi SIPRAJA untuk pelayanan administrasi kependudukan di Desa Glagaharum. Oleh karena itu peneliti dapat tertarik mengangkat judul “ Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA”.

II. METODE

Dalam penelitian mengenai Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Penelitian bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan efektivitas program aplikasi SIPRAJA. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti ini berlokasi di Kantor Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan yaitu Desa Glagaharum merupakan salah satu desa yang sudah menerapkan sistem pelayanan publik berbasis online menggunakan Aplikasi SIPRAJA. Penelitian kualitatif peneliti terlibat secara langsung untuk memahami secara mendalam keadaan dan setting fenomena alami sesuai dalam konteks topik penelitian. Setiap munculnya fenomena merupakan suatu hal unik yang menjadi pembeda dari yang lain karena perbedaan konteks. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami keadaan konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian yang detail dan menelaah gambaran keadaan yang alami, sehingga sesuai dengan yang sebenarnya terjadi di lapangan[10].

Penelitian ini teknik penentuan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling yang digunakan dapat sebagai sumber informasi berdasarkan pertimbangan tertentu. Informan dalam peneliti ini ialah kepala seksi pelayanan, sekretaris desa dan masyarakat. Meningkatkan pentingnya fokus penelitian tersebut dijadikan penelitian ini adalah pemerintah desa dengan masalah menangani pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada efektifitas program aplikasi SIPRAJA. Teknik pengumpulan data dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jenis data yaitu : (1) Data Primer, data yang diperoleh dari sumber data secara langsung, dicatat dan diamati, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. (2) Data Sekunder, data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah diperoleh melalui jurnal dan sumber data dari media massa[11].

Dalam penelitian ini penulis menggunakan aliran analisis data dari teori Milles dan Huberman, yaitu Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Tahap pengumpulan data merupakan tahap pertama penelitian, peneliti akan dibantu dalam realisasi dengan mudah. Data secara teknikal dikumpulkan dari berbagai sumber sehingga hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat dianalisis secara lengkap. Informasi yang diperoleh terkumpulkan dengan melalui proses reduksi data seperti menyiapkan rangkuman, menulis catatan tentang aspek-aspek tertentu atas hasil spesifik dari kuesioner yang dibagikan. Penyajian data yang menggabungkan seluruh informasi yang diperoleh di lapangan menjadi suatu bentuk yang padu. Tujuannya adalah untuk membuat informasi lebih mudah dipahami, interaksi bagian-bagian data dalam konteks umum. Tahapan akhir kesimpulan dan verifikasi dibuat kesimpulan awal yang bersifat sementara dan dapat diubah bila didukung oleh bukti nyata dan kuat. Harapan untuk kesimpulan penelitian kualitatif adalah adanya pengetahuan atau informasi baru yang sebelumnya tidak ada[12].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Aplikasi SIPRAJA atau kepanjangan dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo merupakan terobosan baru dari jenis aplikasi berbasis pelayanan yang dibangun berdasarkan ide kreatif dan memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone Android yaitu dengan mendownload di Playstore. Selain itu, user juga dapat mengakses melalui halaman web /<https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>. Terdapat 16 fitur pelayanan yang dapat dipilih melalui aplikasi ini. Sebagian dari 16 pelayanan tersebut merupakan kewenangan bupati yang telah dilimpahkan ke kecamatan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meluncurkan cetak mandiri dalam jaringan (daring) sebanyak 22 layanan serta perizinan pada 18 Kecamatan, Desa, dan Kelurahan di Sidoarjo selama masa pandemi COVID-19 [13].

Sementara itu, untuk pelayanan dan persetujuan tingkat desa/kelurahan masuk pada tipe A yang meliputi layanan mengurus surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan (SK) tidak mampu, SK biodata penduduk, SK umum, dan

SK domisili usaha. Sedangkan persetujuan dan pelayanan desa atau kelurahan dan kecamatan masuk pada tipe B mencakup layanan mengurus surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kecamatan. Salah satu keunggulan layanan SIPRAJA adalah pengguna dapat mengurus dan mencetak sendiri surat yang telah ditandatangani secara elektronik oleh camat maupun Kepala Desa atau Lurah, masyarakat juga dapat memantau secara langsung dalam jaringan online proses pengajuan surat tersebut. Adanya layanan lacak dokumen pada SIPRAJA, masyarakat bisa memantau langsung posisi surat yang diurus lewat *smartphone*[14]

Berdasarkan hasil penelitian bahwa diterapkannya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) bertujuan untuk dapat meningkatkan dan memudahkan pelayanan masyarakat dalam mengurus surat-surat dengan menggunakan teknologi tanpa harus datang ke kantor desa atau kelurahan. Selain itu, aplikasi ini juga dapat membantu meringankan tugas pemerintahan desa dimana para petugas di Desa/Kelurahan tidak perlu melakukan input secara manual terkait surat-surat yang diajukan oleh masyarakat. Adanya layanan berbasis online menggunakan *handphone* ini masyarakat dapat memantau dokumentasi dari aplikasi SIPRAJA dimana dan kapanpun berada. Pelayanan publik ini dimulai ditingkat desa atau kelurahan, dan kemudian dilanjutkan ke kecamatan. Oleh karena itu, pihak yang bertanggung jawab untuk mengelola layanan ini adalah pihak desa, kelurahan dan kecamatan. Jika ada pengajuan surat tipe B yang dapat ditandatangani secara elektronik oleh lurah atau camat, maka pemohon surat akan menerima konfirmasi oleh operator desa melalui *whatsapp* grup, pesan elektronik atau email. Berikut merupakan contoh hasil surat pengajuan tipe B yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan yang telah tertandatangani secara elektronik oleh Kepala Desa dan Camat Porong.

Gambar 1.
Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan

PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
KECAMATAN PORONG
DESA GLAGAHARUM
Jl.Rampath No. 05 Glagaharum Telp. 031-887526 Fax. 031-880880
SIDOARJO - 61274

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) KECAMATAN
Nomor Reg. : 496/109/006.000.000.000/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, Menandatangani dengan sebenar-benarnya bahwa orang tersebut di bawah ini:

Nama : MATNA
Tempat/Tgl. Lahir : SIDOARJO
Jenis Kelamin : Perempuan
No. KK : 2101040000002
Telepon : 08851458913
Alamat : GLAGAHARUM RT 12 RW 03 PORONG SIDOARJO

Keterangan : Orang tersebut diatas benar-benar penduduk Kelurahan/Desa GLAGAHARUM Kecamatan PORONG dan tinggal di alamat seperti tertera diatas. Menandatangani surat yang bertanda tangan ini dengan kesadaran yang bersangkutan sebagai lampiran untuk Putusan RUMAH SAKIT Puskesmas bertanggung jawab.

Dengan surat keterangan tidak mampu ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengakhiri
31 Juli 2023
CAMAT PORONG
496209438.7182023

Sidharjo, 31 Juli 2023
KEPALA DESA GLAGAHARUM

Muhammad Sholah
CHORUS ANAM S.STP., M.AP.
NIP. 19700901198111002

M. SARIFULLOH, S.Si., M.Pd.
KAP

Sumber : pemerintah desa Glagaharum, 2023

Namun kondisi saat ini di Desa Glagaharum apabila masyarakat ingin mengajukan surat, maka pemohon dapat melakukan konfirmasi melalui *Whatsapp* kepada Kepala Desa. Hal ini dimaksudkan agar Kepala Desa dapat mengidentifikasi dan mengenal warganya. Sebagian masyarakat masih belum mengetahui terkait penggunaan aplikasi SIPRAJA ini, karena minimnya sosialisasi dari pihak desa sehingga masyarakat belum sepenuhnya paham dalam pengajuan surat-surat berbasis *online* tersebut. Tidak hanya masyarakat saja yang belum paham program SIPRAJA namun pemerintah Desa Glagaharum juga tidak seluruhnya dapat mengoperasikan sistem SIPRAJA tersebut. Ada beberapa masyarakat tidak memiliki *smartphone* Android, sehingga pengurusan surat dilakukan secara manual dengan datang langsung ke kantor Desa. Informasi mengenai SOP (*Standart Operating Procedure*) layanan SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum masih belum dipublikasikan secara maksimal oleh pemerintah Kecamatan maupun Kabupaten baik *online* maupun *offline*, sehingga penerima layanan dalam hal ini operator Desa kurang pengetahuan bagaimana SOP untuk aplikasi ini dijalankan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Glagaharum yang dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada informan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya akan dijelaskan tentang beberapa indikator suatu efektivitas program menurut pendekatan Siagian seperti berikut:

1. Sumber Daya

a. Sumber daya manusia

Sumber daya sebagai salah satu kriteria efektivitas adalah salah satu daya kapasitas yang dimana dalam orientasi kerja sumber daya juga meliputi: dana, sarana dan prasarana yang penggunaannya sudah ditentukan dan dibatasi[15].

Sumber daya adalah tujuan utama untuk mengukur tingkat keefektivitasan kerja pada bidang tertentu. Sumber daya diluar tujuan utama juga sebagai aktor penting dalam melihat tingkat keefektivitasan kerja, dimana dari pemanfaatan sumber daya yang ada akan dapat mengetahui seberapa tingkat efektifitasan kerja pada suatu bidang. Sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak atau pelaksana sebuah kebijakan. Pengertian sumber daya manusia dan penerapannya sering kali tidak sesuai dengan tujuan keinginan organisasi. Sementara keselarasan dalam mengelola sumber daya manusia menjadi faktor utama kesuksesan jalannya sebuah organisasi. Pada hakikatnya, sumber daya manusia adalah orang-orang yang bekerja di suatu organisasi yang nantinya akan menjadi penggerak untuk bisa mencapai tujuan organisasi itu sendiri[16]. Berikut merupakan data jumlah pegawai Pemerintahan Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo:

Table 2.
Data Pegawai Pemerintahan Desa Glagaharum

Jabatan	Nama	Jumlah
Kepala Desa	M. Saifulloh Asy'ari,S.Si,M.Pd.I	1
Sekretaris Desa	Zainul Taufiq	1
Kepala Seksi Pelayanan	Achmad Thohirin	1
Kepala Seksi Perencanaan	Muhammad Al Faruq	1
Kepala Seksi Pemerintahan	Sumarto	1
Kepala Seksi Kesejahteraan	H.Ahmad Basuni	1
Kepala Seksi Urusan Keuangan	Ida Maslukah	1
Kepala Urusan TU & Umum	Mutliatul Khusna	1
Kepala Dusun Glagah	Siti Romlah	1
Kepala Dusun Renokenongo	Sri Utami	1
Kepala Dusun Kwaron	Supini	1
Kepala Dusun Risen	Muntadir	1
Total		12

Berdasarkan data pada tabel 2 di atas, diketahui bahwa pegawai atau perangkat Desa dalam seksi pelayanan hanya satu orang untuk mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. Kaitannya dengan aplikasi SIPRAJA, Kepala Desa bertugas sebagai verifikator tanda tangan elektronik dan kepala seksi pelayanan sebagai operator aplikasi ini. Hal tersebut diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan yaitu Bapak Achmad Thohirin yang menyatakan bahwa:

“Apabila saya sebagai operator SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum ini terdapat urusan kegiatan kerja diluar wilayah desa maka pemerintah desa mengeluarkan Surat Perintah Kerja untuk mengganti tugas saya yang diberikan ke sekretaris desa, tidak semua pegawai yang dapat mengakses aplikasi SIPRAJA sebagai operator saya bertanggung jawab, karena terdapatnya data-data pribadi masyarakat yang harus dijaga. Dan jika adanya masyarakat yang sudah sepuh atau lansia dan tidak memiliki smartphone,saya yang membantu dalam pengajuan dengan email dan nomer saya, mereka hanya memberi berkas saja”. (Hasil wawancara Tanggal 3 Agustus 2023)

Berkaitan dengan itu dapat disimpulkan bahwa dari segi sumber daya manusia pegawai Desa Glagaharum masih belum efektif dalam penerapan aplikasi SIPRAJA karena keterbatasan jumlah perangkat desa Glagaharum yang diarahkan untuk mengikuti pelatihan sebagai operator dalam menjalankan program ini. Sehingga, tidak semua perangkat desa Glagaharum memahami bagaimana cara mengoperasikan aplikasi SIPRAJA.

b. Dana

Dana merupakan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang mengurus atau menerima pelayanan melalui program SIPRAJA. Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat sekarang atau masa yang akan datang[17]. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Achmad Thohirin selaku kepala seksi pelayanan menyatakan:

“pada pelayanan program sipraja ini tidak dikenai biaya, biasanya masyarakat yang mengurusnya di kantor hasilnya bisa langsung dicetak disini tanpa biaya dengan fasilitas printout yang sudah ada di kantor”. (Hasil wawancara Tanggal 27Juni 2023)

Jika masyarakat mengurusnya di kantor desa, pemerintah desa memberikan fasilitas yang sudah ada untuk mencetak hasilnya dengan tidak dikenakan biaya sepersenpun. Namun bila masyarakat atau pemohon surat mencetak prinout surat yang diajukan tersebut di luar kantor desa, maka untuk biaya cetak ditanggung oleh masyarakat sendiri.

c. Sarana dan prasarana

Keefektifitasan dalam pelayanan publik dapat diukur dengan melihat seberapa lengkap sarana dan ketersediaan fasilitasnya. Sarana adalah segala jenis peralatan yang berguna sebagai alat utama atau alat langsung untuk mencapai tujuan, sedangkan prasarana adalah seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Sarana dan prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas untuk mempermudah dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan [18]. Berikut merupakan data fasilitas dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang disediakan Pemerintah Desa Glagaharum, meliputi:

Tabel 3.
Data Fasilitas Kantor Desa Glagaharum

No.	Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	7	Baik
2	Printer	5	Baik
3	Wifi	2	Baik
4	AC	7	Baik
5	Meja	15	Baik
6	Kursi	40	Baik

Sumber : Pemerintah Desa Glagaharum, 2023

Tabel 3 di atas menjelaskan bahwa fasilitas yang tersedia di Kantor Desa Glagaharum dapat dikatakan sudah memadai dan dapat membantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang sudah tersedia dapat membantu masyarakat apabila tidak memiliki smartphone maka masyarakat dapat mendaftarkan pengajuan sistem SIPRAJA di kantor desa dengan fasilitas yang ada. Sarana akses program SIPRAJA bisa melalui dua cara yaitu melalui website www.sipraja.sidoarjokab.go.id atau dengan aplikasi yang dapat di download melalui handphone. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan bapak sekertaris desa menyatakan bahwa.

“Sarana ini diharapkan agar masyarakat dapat mengurus pengajuan dari rumah tanpa ada antrian, namun masyarakat masih kurangnya dalam penggunaan teknologi, sehingga bila masyarakat tidak memiliki handphone untuk mengakses SIPRAJA pemerintah desa menangani masalahnya dengan masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang ada dalam program SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum yang berupa komputer, printout dan wifi tanpa dikenakan biaya untuk membantu pelayanan masyarakat”. (Hasil wawancara Tanggal 3 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan jumlah sarana dan prasarana pada pelayanan melalui program SIPRAJA ini sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kenyataan dalam program SIPRAJA ini masyarakat yang harusnya dapat mengakses dimanapun dan kapanpun masih harus datang ke kantor desa karna masih belum pahamnya dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA, sehingga masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang ada di kantor untuk mengurusnya dengan diarahkan oleh pemerintah desa.

2. Jumlah dan Mutu Pelayanan:

Jumlah dan mutu pelayanan yang dapat dihasilkan ialah berkaitan dengan apa yang telah dilakukan atau dicapai oleh sumber daya manusia sesuai dengan standar yang berlaku untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berikan. Jumlah yang dimaksud disini ialah jumlah sumber daya yang menjadi operator dan jumlah hasil masyarakat yang menerima pelayanan melalui program aplikasi SIPRAJA. Mutu pelayanan adalah kualitas dari pelayanan tersebut, yang berarti bahwa masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang diberikan oleh sumber daya manusia, serta kualitas produk pelayanan tersebut.

Pelayanan aplikasi SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum dioperasikan oleh satu SDM yaitu Bapak Achmad Thohirin selaku kepala seksi pelayanan. Jumlah tersebut belum optimal dalam melayani karena tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang mengajukan surat permohonan melalui aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Achmad Thohirin selaku operator SIPRAJA menyatakan bahwa.

“Terdapat dua tipe dalam pengurusan administrasi SIPRAJA yaitu tipe A dan tipe B, tipe A yang meliputi SK domisili luar, SK domisili usaha, Surat Keterangan Umum, Surat Permohonan Biodata keluarga dan SKTM tipe A yang dapat mengelolah cukup operator desa saja, dan untuk tipe B meliputi SK Umum Kecamatan, SKTM Kecamatan, Surat Permohonan KTP, Surat Keterangan Pindah yang dapat dikelolah oleh Sekertaris Desa ke Kecamatan. Saya selaku operator merasakan kesulitan untuk meghandle apabila terdapat ajuan mengurus Surat Keterangan Domisili Usaha yang dimana dalam mencari tempat untuk syarat-syarat tertentu yang boleh tidaknya di tetapkan. Untuk jumlah hasil yang masyarakat pengajuan melalui sistem SIPRAJA ini pada Tahun 2020 sejumlah 167, Tahun 2021 sejumlah 418 dan pada Tahun 2022 dengan jumlah 378”. (Hasil wawancara Tanggal 27 Juni 2023).

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan Bapak Zainul Taufik sebagai Sekertaris Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo:

“ Untuk pengajuan tipe B yang sudah diverifikasi oleh desa lalu akan diserahkan ke Kecamatan maka kami menginformasikan langsung melalui Whatsapp grup, walaupun pada sistem SIPRAJA sudah memiliki notifikasi otomatis melalui pesan elektronik maupun email, namun tetap kami konfirmasi lagi agar lebih cepat ditangani dan masyarakat cepat menerima hasil lalu langsung dicetak”. (Hasil wawancara Tanggal 27 Juni 2023)

Kualitas suatu pelayanan pada program SIPRAJA dapat dilihat berdasarkan berapa banyak hasil yang diperoleh dari program ini yaitu produk pengajuan yang berhasil dicetak dengan kenyataan hasil pada sistem program SIPRAJA pada tahun 2020 tipe A:115 dan tipe B:52 , tahun 2021 tipe A: 348 dan tipe B: 70, dan tahun 2022 tipe A: 148 dan tipe B: 226. Dan pada kenyataannya masyarakat menilai bahwa dalam mengurus administrasi secara offline dengan datang langsung ke kantor desa dirasa lebih mudah dan cepat sebab masyarakat sebagian seperti lansia masih belum memahami tentang bagaimana penggunaan pelayanan SIPRAJA melalui smartphone Android.

3. Batas waktu

Waktu adalah sumber daya bernilai yang tidak dapat diganti dan tidak dapat diubah. Oleh karena itu, sangat penting untuk menggunakan waktu dengan bijak. Manajemen waktu mencakup tindakan perencanaan, penjadwalan, pengorganisasian, dan mengalokasikan setiap waktu seseorang yang digunakan untuk menyelesaikan, dan mengalokasikan setiap waktu seseorang yang digunakan untuk menyelesaikan sesuatu tugas hariannya. Manajemen waktu adalah cara bagaimana membuat waktu menjadi terkendali sehingga untuk memastikan terciptanya sebuah efisiensi dan efektivitas serta produktivitas[19].

Dalam pelayanan melalui program SIPRAJA masyarakat dapat mengakses dengan waktu oprasional kapanpun. Apabila operator ada kegiatan luar kantor maupun rapat,tidak terpengaruhi oleh waktu operasional jam kerja, operator dapat melaksanakan dan memantau tugasnya. Berdasarkan kutipan wawancara informasi dari pegawai operator SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum pengajuan masyarakat dalam mengurus surat Tipe A penyelesaiannya dengan waktu yaitu Surat Keterangan Domisili 3-5 menit, Surat Keterangan Umum 3-5 menit, Surat Keterangan Biodata dapat diselesaikan dengan waktu 10-30 menit, jika Surat Keterangan Domisili Usaha, SKTM, Surat Kelahiran dan Surat Kematian dengan waktu 1 hari dalam penyelesaian, dan untuk Tipe B Surat Keterangan Tidak Mampu Kec. Dan SP. SKCK dan SP.KK dengan waktu 2-3 hari. Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan menyatakan bahwa:

“Jika terjadinya masalah error terdapat pada Aplikasi atau website seperti trobel tandatangan elektronik dan nomor pelayanan tidak muncul maka dalam pengerjaan dapat terulur hingga 3 hari untuk operator melaporkan ke Kabupaten, sehingga bila masyarakat pengaju butuh Surat Keterangan dengan cepat maka diahlikan ke pengerjaan secara manual”. (Hasil wawancara Tanggal 27 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan saudari Sinta Dewi Permata Rina selaku masyarakat Desa Glagaharum menyatakan bahwa:

“ saya mengurus pengajuan Surat Kelahiran anak pertama pada bulan Januari 2023, sebelumnya saya belum tau adanya sistem program SIPRAJA ini saya dapat informasi dari pegawai desanya saat saya datang ke kantor, saya diarahkan untuk pengajuan melalui sistem SIPRAJA yang prosesnya dalam mengurus ini tidak sampai dari seminggu tapi kalau pengerjaannya satu-dua hari selesai”. (Hasil wawancara Tanggal 11 Agustus 2023)

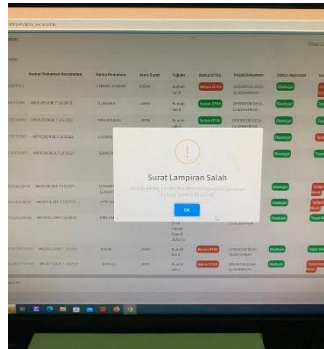
Sebelumnya hanya operator SIPRAJA yang dapat mengerjakan layanan pengajuan, namun saat ini operator juga harus menunggu konfirmasi kepada Kepala Desa untuk mendapatkan verifikasi dan melanjutkan pengerjaan dalam layanan pengajuan masyarakat yang ada di program SIPRAJA. Hal ini dirasa sedikit mengulur waktu penyelesaian pengajuan surat meskipun masyarakat / pemohon dapat melihat hasil progress pelayanannya.

4. Tata Cara Pelayanan

Tata cara yang diikuti sebagai salah satu indikator efektivitas merupakan langkah menuju peningkatan keefektifan suatu program. Adapun tata cara yang harus diikuti dalam penelitian ini yaitu menyangkut perumusan, dan sosialisasi mengenai apakah prosedur tersebut telah dilakukan oleh masyarakat. Dimana adanya tata cara yang harus diikuti maka akan dapat dilihat tingkat efektif suatu program karena sudah adanya prosedur-prosedur yang harus dilalui. Tata cara yang diikuti bisa berupa permintaan informasi persyaratan yang harus dibawa pada saat mengurus surat dan juga dapat berupa prosedural-prosedural[20]. Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama[21]. Berdasarkan pernyataan dari Bapak Achmad Thohirin selaku kepala seksi pelayanan mengemukakan bahwa:

“ persyaratan dalam pelayanan program SIPRAJA sudah ada tampilan sistem setiap jenis layanan Surat Keterangan memiliki syarat-syarat tertentu yang dibutuhkan agar masyarakat penggunaan mudah

Gambar 4. Contoh penolakan dalam sistem SIPRAJA



Sumber : Oleh Penulis 2023

Berdasarkan contoh gambar 5 di atas bahwa terjadi penolakan dalam sistem karena jika salah satu pengajuan tidak memenuhi syarat maka otomatis tertolak dari sistem aplikasi SIPRAJA. Walaupun sudah ada tata cara prosedur yang baik dan benar tetap saja masyarakat Desa Glagaharum masih kurang paham dalam pengajuan tersebut. Kurang pemahannya dalam penggunaan teknologi dan juga kurangnya sosialisasi untuk mengenalkan program SIPRAJA ini, sehingga banyak masyarakat yang merasa kebingungan dalam mengurus surat-surat melalui layanan SIPRAJA. Karena itu, masyarakat memilih untuk melakukan pengurusan surat-surat secara manual dengan datang langsung ke kantor desa.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA yang ada di kantor Desa Glagaharum, dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi SIPRAJA adalah aplikasi pelayanan pengajuan surat yang menggunakan teknologi atau berbasis online yang dapat diakses melalui website maupun smartphone Android. Aplikasi ini menawarkan keuntungan yang lebih mudah, cepat, dan transparan untuk masyarakat dalam proses pelayanan. Aplikasi ini memiliki 22 macam layanan masyarakat yang dapat diakses langsung dari Smartphone tanpa harus ke kantor desa setempat. Aplikasi SIPRAJA masih terbilang belum sepenuhnya efektif untuk masyarakat Desa Glagaharum dengan data pada tabel 1 dimana selisihnya sangat jauh dalam pengajuan melalui aplikasi SIPRAJA secara manual/offline. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait program aplikasi SIPRAJA ini, sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan pengajuan surat secara manual karena pada dasarnya masyarakat merasa kesulitan dalam pengajuan karena belum memahami dan mengenal program SIPRAJA. Masyarakat mengenal program SIPRAJA ini saat mereka datang ke kantor untuk pengajuan maka mereka diarahkan untuk menggunakan sistem SIPRAJA.

Pada indikator Sumber daya yang meliputi: sumber daya manusia sebagai operator hanya satu yaitu kepala desa dan kepala seksi pelayanan sebagai verifikator pengajuan, untuk pegawai pemerintah desa lainnya dapat memberi pelayanan dalam mengarahkan masyarakat dalam pengajuan di program SIPRAJA, dana dalam program ini masyarakat tidak dikenai biaya, dan masyarakat dapat menggunakan fasilitas sarana dan prasarana yang sudah ada di kantor desa. Jumlah dan Mutu pelayanan masih belum efektif karena jumlah operator desa hanya satu orang yang dapat melayani atau mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. Kualitas suatu pelayanan pada program SIPRAJA dapat dilihat berdasarkan berapa banyak hasil yang diperoleh dari program ini yaitu produk pengajuan yang berhasil dicetak dengan kenyataan hasil pada sistem program SIPRAJA pada tahun 2020 tipe A:115 dan tipe B:52, tahun 2021 tipe A: 348 dan tipe B: 70, dan tahun 2022 tipe A: 148 dan tipe B: 226. Dalam batas waktu tertentu untuk pelayanan pengajuan surat sudah maksimal, bahkan Tipe A bisa selesai kurang dari 5 menit. Namun jika terjadi error dari aplikasi maupun website operator perlu mengajukan surat permohonan terlebih dahulu ke Kabupaten selama 3 hari, ini tentu kurang efektif sehingga masyarakat memilih untuk mengajukan secara manual dari pada menunggu tambahan waktu 3 hari ke depan. Berkaitan dengan tata cara pelayanan yang diterapkan sudah baik dan benar, namun masyarakat Desa Glagaharum yang minim pemahaman dalam teknologi lebih memilih melakukan pengajuan secara offline. Selain itu, apabila terjadi kendala teknis secara online maka masyarakat dialihkan untuk melakukan pengajuan secara offline dengan datang langsung ke kantor Desa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah atas segala puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat melimpahkan rahmat-Nya dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tulisan yang berjudul "Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA(Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo)" penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik. Penulis

menyadari masih banyak kekurangan dan kendala dalam penulisan karya ilmiah ini, namun keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, kendala tersebut dapat diatasi. Ucapan terima kasih kepada ibu Isnaini Rodiyah, selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir dan juga jajaran pemerintahan desa dan masyarakat Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo yang senantiasa membantu dalam melengkapi data informasi dalam menyusun artikel jurnal ini. Maka dari itu saya selaku penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya. Akhir kalimat, semoga jurnal artikel penelitian ini dapat menjadikan referensi serta menambah wawasan pembaca dan juga dapat memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan.

REFERENSI

- [1]E. S. Holle, "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service," *Sasi*, vol. 17, no. 3, pp. 21–30, 2011.
- [2]H. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.
- [3]T. Soraya and P. Astuti, "Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati," *J. Polit. Gov. Stud.*, vol. 8, no. 04, pp. 61–70, 2019.
- [4]I. T. Firdaus, M. D. Tursina, and A. Roziqin, "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia," *Kybernan J. Stud. Kepemerintahan*, vol. 4, no. 2, pp. 226–239, 2021.
- [5]N. Najidah and H. Lestari, "Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang," *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 8, no. 2, pp. 69–87, 2019.
- [6]Eni, "EFEKTIVITAS PROGRAM SIPELANDUKILAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI WILAYAH PEDALAMAN DAN TERPENCIL," *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., no. Mi, pp. 5–24, 1967.
- [7]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.
- [8]G. Gamaputra, N. Aini Rosalia, R. Kusyeni, and P. Vokasi, "Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep," 2022.
- [9]D. Elisandra, "EFEKTIVITAS KELURAHAN DALAM MEMBANTU PROGRAM SIPRAJA DI KELURAHAN PUCANGANOM KECAMATAN SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO."
- [10]M. R. Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," *HUMANIKA*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, 2021, doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.
- [11]D. Finami, W. A. Andriyanto, and S. Widyastuti, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Dalam Transaksi Penjualan Barang (Studi Kasus Pada Rumah Makan Lembur Kuring Bogor)," in *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)*, 2020, vol. 1, pp. 209–220.
- [12]H. Hakim, "PERENCANAAN PEMBUKAAN RUTE BONTANG-SURABAYA DI PELABUHAN LOKTUAN OLEH PT. PELINDO IV CABANG BONTANG DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG TRANSPORTASI," 2017.
- [13]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.
- [14]K. N. M. AL-SHIRAZI, "EPISTEMOLOGI TAFSIR AL-AMTHAL FITAFSIR KITAB ALLAH AL-MUNZAL," *J. Syntax Transform. Vol.* 1, no. 6, 2020.
- [15]A. Iriany, W. Ngabu, S. Solimun, A. Efendi, and ..., "Penerapan Aplikasi Sistem Administrasi Desa Untuk Mendukung Tata Kelolah Pemerintah Desa Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau," *J. Innov.*, pp. 43–48, 2023, [Online]. Available: <https://jiat.ub.ac.id/index.php/jiat/article/view/414https://jiat.ub.ac.id/index.php/jiat/article/download/414/326>
- [16]A. Darim, "Manajemen Perilaku Organisasi Dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Kompeten," *Munaddhomah J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 1, pp. 22–40, 2020, doi: 10.31538/munaddhomah.v1i1.29.
- [17]F. Suryani and C. A. Putiharjo, "ANALISIS PERHITUNGAN HARGA POKOK PRODUKSI DENGAN MENGGUNAKAN METODE JOB ORDER COSTING PADA CV. RUMAH SABLON PEKANBARU," *PEKA*, vol. 11, no. 1, pp. 9–22, 2023.
- [18]D. D. Sari, "Peranan Karang Taruna Dalam Meningkatkan Kepedulian Sosial Pemuda," *J. Pendidik.*, vol. 01, pp. 58–64, 2016.
- [19]A. Anggara Putra and T. Ariebowo, "Pengaruh Manajemen Waktu Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Soekarno-Hatta Jakarta," *J. Akuntansi, Ekon. dan Manaj. Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 62–71, 2023.

[20]A. H. Raihan, M. J. Amin, and M. Dama, “Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-Daleh) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara,” *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 5, no. 3, pp. 1205–1218, 2017.

[21]S. K. Sumedang, “Volume 4 Issue 2, Desember 2022 <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/keuangan>,” vol. 4, no. 2, pp. 70–76, 2022