

The Effectiveness of the Sipraja Application in Population Administration Services in Putat Village, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency

Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

Mohammad Izzuddin ¹⁾, Ahmad Riyadh UB²⁾

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

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

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

Abstract. *This study aims to analyze and describe the effectiveness of the Sipraja A in Population Administration Services in Putat Village, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency. 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 Section. 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 has not been effective for the people of Putat Village. The results of this study on the resource dimensions of the Putat Village Government are said to have not been maximized. Due to the limited number of employees, inadequate resources and inadequate facilities and infrastructure. The dimensions of the number and quality of service can be said to be not optimal. Because the results of the documents from the SIPRAJA application are of high quality. The time limit dimension can be said to be good. However, previously only SIPRAJA operators could work on submission services, but now operators also have to wait for confirmation from the Village Head to get verification. As well as service procedures can be said to be not optimal. The document requirements that must be completed are already on the SIPRAJA Application page.*

Keywords ; *effectiveness, Administration Services, Sipraja*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. 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 Putat. Hasil penelitian ini pada Dimensi sumber daya Pemerintah Desa Putat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan jumlah pegawai yang terbatas, sumber daya yang belum mempunyai serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Dimensi jumlah dan mutu pelayanan dapat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan dengan hasil dokumen dari aplikasi SIPRAJA tersebut sudah berkualitas. Dimensi batas waktu dapat dikatakan telah baik. Namun, pada sebelumnya hanya operator SIPRAJA yang dapat mengerjakan layanan pengajuan, namun saat ini operator juga harus menunggu konfirmasi kepada Kepala Desa untuk mendapatkan verifikasi. Serta tata cara pelayanan dapat dikatakan belum maksimal. Syarat-syarat dokumen yang harus dilengkapi memang sudah ada di laman Aplikasi SIPRAJA.

Kata Kunci ; *efektivitas, adminisrasi kependudukan, Sipraja*

I. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem. Desa Mempunyai

kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Desa. Pada hakekatnya, visi dan rekayasa undang-undang desa memberikan kewenangan yang luas kepada desa dalam bidang penyelenggaraan.

pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembangunan masyarakat, dan pemberdayaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan pemerintahan desa yang baik dan melaksanakan prinsip-prinsip pemerintahan desa yang transparan dalam menjalankan tanggung jawabnya. kegiatan masyarakat, tidak dapat dipisahkan dari tugas, fungsi, dan kewenangan pemerintah desa.

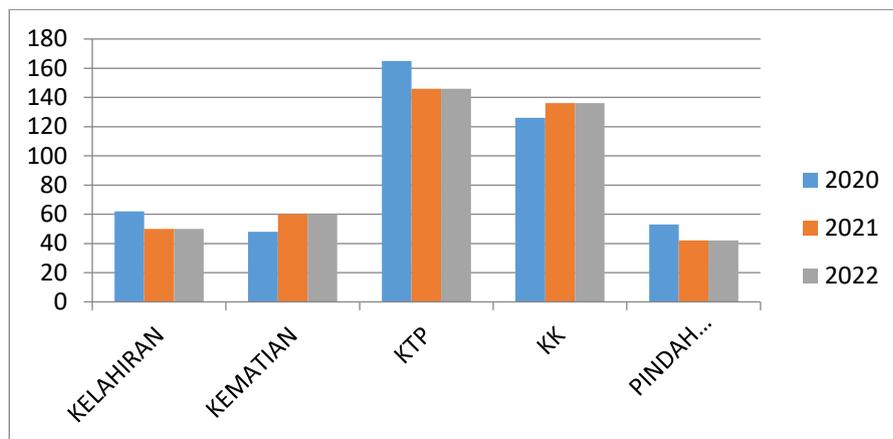
Diharapkan pemerintah desa dapat meningkatkan pelayanan masyarakat sebagai akibat dari Undang-Undang Desa No. 6 Tahun 2014. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti kantor pelayanan, peralatan kantor, komputer, dan perlengkapan lainnya merupakan salah satu aspek peningkatan pelayanan yang harus ditingkatkan. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dan menjadi salah satu yang sangat berpengaruh terhadap efektivitas suatu pelayanan. Dalam hal ini efisiensi mengacu pada efisiensi penggunaan sumber daya input dan output untuk mencapai tujuan organisasi. Suatu kegiatan dikatakan efektif jika dilakukan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan Kegiatan dikatakan efisien jika dilakukan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat [1].

E-government adalah penggunaan teknologi internet dan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik dan meningkatkan pelayanan publik. Menurut Elysia et al. Indonesia menggunakan *e-government* untuk mempromosikan pemerintahan yang tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, mendorong penggunaan dan keterbukaan informasi, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam sistem pemerintahan. Digambarkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik, bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.

Seperti hal nya di kabupaten sidoarjo, pemerintah kabupaten sidoarjo mewajibkan setiap Desa menggunakan aplikasi pelayanan administrasi yang sudah di sediakan oleh pemerinah kabupaten sidoarjo yaitu SIPRAJA (sistem pelayanan rakyat sidoarjo).Pelaksanaan, optimalisasi, pemerataan, pemanfaatan teknologi, dan pengurangan layanan tatap muka pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa atau kecamatan semuanya dicontohkan oleh SIPRAJA. program ini untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan, terutama yang telah dilimpahkan bupati kepada camat. Ada 16 jenis pelayanan yang dapat dipilih oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo, antara lain Pelayanan tingkat desa/kelurahan, Kecamatan, dan Kabupaten. Dalam aplikasi SIPRAJA, terdapat tiga jenis surat untuk melakukan pengawasan dan pendataan. Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha semuanya termasuk dalam Tipe A. Surat Pengantar KK dan KTP dari Desa, Surat Keterangan Pindah, Kecamatan Surat Keterangan Umum, dan Kecamatan Surat Keterangan Tidak Mampu semuanya termasuk dalam Tipe B. Setelah itu, Tipe C berasal dari Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-I) , dan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro. Dengan adanya SIPRAJA ini di harapkan desa-desa dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien terutama di Desa Putat.

Administrasi Kependudukan dalam UU 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Ada dua jenis akses pelayanan di Desa Putat yang pertama yatu pelayanan secara offline dan online. Unuk pelyanan offline masyarakat bisa langsung datang ke kantor Desa Putat sedangkan untuk pelayanan online ada dua macam yaitu melalui aplikasi SIPRAJA dan melalui PLAVON DUKCAPIL, untuk aplikasi SIPRAJA hanya ada beberapa surat saja yang dilayani dan untuk PLAVON biasanya di gunakan untuk pengurusan adminisrasi kependudukan saja. Berikut adalah data pengguna layanan administrasi kependudukan di Desa Putat pada tahun 2020 hingga tahun 2022.

Gambar 1 Jumlah Pengguna layanan administrasi kependudukan offline Desa Putat Tahun 2019-2021

Sumber : Pemerintah Desa Putat Tahun (2023)

Dari gambar di atas dapat dilihat penggunaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Putat di setiap tahunnya rata-rata tidak banyak mengalami perubahan yang signifikan. Untuk pelayanan administrasi kependudukan secara online, Desa Putat masih belum menerapkan pelayanan secara online (SIPRAJA), di era sekarang ini pelayanan online sangat di butuhkan oleh masyarakat karena sistem pelayanan online ini diharapkan lebih efektif dan efisien karena dengan pelayanan sistem online ini masyarakat tidak harus datang ke kantor pelayanan, dengan begitu masyarakat yang pekerja tetap bisa bekerja tidak harus mengambil libur untuk pengurusan surat. pelayanan dengan sistem online juga dapat mengurangi pungli yang ada di instansi pemerintahan, masih banyak instansi-instansi pemerintahan yang masih melakukan pungli dan itu membuat citra dari instansi tersebut menjadi buruk di masyarakat.

Tabel 1. Jumlah pengguna aplikasi SIPRAJA Desa Putat Tahun 2021-2022

NO	Surat	Jumlah Pengguna SIPRAJA	
		2021	2022
1	Surat Pengantar KK & KTP	0	0
2	Surat Keterangan Pindah	0	0
3	Surat Keterangan Kelahiran	0	0
4	Surat Keterangan Kematian	0	0
5	Surat Keterangan Tidak Mampu	15	36
6	Surat Keterangan Umum	0	0
7	Surat Keterangan Domisili Usaha	76	0
8	Izin Usaha Mikro Kecil	0	0
9	Izin Mendirikan Bangunan	0	0
10	Kartu Pencari Kerja	14	11

Sumber: Pemerintah Desa Putat Tahun (2022)

Berdasarkan hasil peninjauan langsung dari Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabuptaen Sidoarjo saat ini pelayanan yang ada di Desa Putat menggunakan pelayanan secara offline dan ada juga beberapa pelayanan yang menggunakan pelayanan secara online, kebanyakan menggunakan pelayanan secara offline dikarenakan masyarakat yang terbiasa menggunakan pelayanan secara offline, dapat dilihat dari tabel di atas jumlah pengguna aplikasi SIPRAJA di Desa Putat sangat minim. Ada juga yang menggunakan pelayanan secara online (SIPRAJA) dikarenakan permintaan dari dinas-dinas terkait yang mewajibkan menggunakan aplikasi tersebut, contohnya pada Surat Keterangan Domisili Usaha, surat tersebut di gunakan untuk mengajukan bantuan Usaha Mikro Oleh Dinas Koprasi Kabupaten Sidoarjo, surat yang di input dari desa akan langsung terkoneksi ke Dinas Koprasi sebagai syarat pendaftaran penerima bantuan usaha mikro, jadi masyarakat tidak perlu ke Dinas Koprasi untuk mengurus pendaftaran tersebut, cukup melalui desa saja.

Pada pelayanan Administrasi kependudukan juga sebagian besar dilakukan secara offline seperti pengurusan surat pengantar KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kematian, Surat Kelahiran, surat pengantar pindah keluar/masuk, surat keorgan umum, surat keterangan domisili. Dan ada juga yang dilakukan secara online melalui operator Desa,

seperti pengurusan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Pengantar Pindah Keluar/Masuk. Jadi masyarakat tetap harus datang ke desa untuk pengurusan surat-surat tersebut setelah semua kelengkapan penunjang surat tersebut lengkap, kemudian operator desa melakukan pengurusan sistem online di instansi pemerintah seperti di Kecamatan maupun di DISPENDUK CAPIL, kemudian untuk hasilnya operator desa akan memberikan informasi kepada masyarakat jika pengurusan surat yang diminta sudah selesai dan bisa di ambil di desa, jadi masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Kecamatan maupun DISPENDUK CAPIL. Dan untuk surat keterangan domisili, surat kematian, surat keterangan umum masih dilakukan secara offline. Aplikasi SIPRAJA yang ada di Desa Putat saat ini hanya digunakan untuk keperluan yang mewajibkan menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam proses penyusunan artikel ini, penelitian terdahulu memiliki peran yang cukup penting dimana penelitian terdahulu tersebut digunakan sebagai acuan atau pedoman dalam melaksanakan penelitian. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pedoman dalam penelitian ini ialah penelitian terdahulu dengan judul “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo” berdasarkan hasil penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan program SIPRAJA di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sudah efektif. Namun jika adanya kendala teknis pada aplikasi berikut dan ada masyarakat yang memilih untuk melakukan secara offline saran penulis adalah operator tetap membantu untuk mendaftarkannya dan membimbing masyarakat agar melakukan layanan melalui program SIPRAJA. Selanjutnya ada penelitian terdahulu berjudul “peningkatan efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi sipraja di kabupaten sidoarjo” yang ditemukan hasil bahwa aplikasi Sipraja dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Dari faktor sumber daya, dana, sarana & prasarana aplikasi Sipraja di Kabupaten Sidoarjo sudah efektif karena sesuai dengan tujuan & harapan pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Untuk batas waktu yang ditentukan sudah memangkas waktu sehingga lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan referensi pada penelitian terdahulu diatas, perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah penulis akan meneliti dan berfokus pada Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Teori yang akan digunakan yaitu Efektivitas menurut Siagian (2016:24) adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas dari pelayanan SIPRAJA, efektivitas dapat dilihat dari Sumber daya, dana, sarana dan prasarana, Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan, Batas waktu, dan Tata cara pelayanan yang harus ditempuh. Jadi, efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, dana, sarana & prasarana dengan sadar digunakan untuk menciptakan sebuah barang atau jasa dengan kualitas tertentu yang sesuai pada waktunya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

II. METODE

Dalam penelitian mengenai Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Penelitian bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti ini berlokasi di Kantor Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. 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[2].

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 efektivitas 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 [3].

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 dilapangan 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 [4].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo dengan berdasarkan Efektivitas menurut Siagian dengan beberapa indikator yakni a) sumber daya, b) Jumlah dan Mutu Pelayanan, c) Batas Waktu, d) Tata Cara pelayanan:

Sumber Daya

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 [5].

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 [6].

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[7]. 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 efektivitasan 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 [8]. Berikut merupakan data jumlah pegawai Pemerintahan Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo:

Tabel 2. Data Pegawai Pemerintahan Desa Glagaharum

No.	JABATAN	NAMA	JUMLAH
1	Kepala Desa	Moch. Ali	1
2	Sekretaris Desa	Moh sholeh	1
3	Kasi Pelayanan	M Muzayyin	1

4	Kasi Kesejahteraan	Shodiqin	1
5	Kasi Pemerintahan	Asnan	1
6	Kaur Perencanaan	Roisul Amin	1
7	Kaur Keuangan	Kisna Amala	1
8	Kaur TU & Umum	Mohammad Izzuddin	1
9	Kasun Putat Selatan	Machmud	1
10	Kasun Putat Utara	-	

Sumber : Pemerintah Desa Putat Tahun (2023)

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 M. Muzayyin yang menyatakan bahwa:

“Kalau saya lagi ada kegiatan di luar, tanggung jawab aplikasi tersebut diberikan kepada Sekdes. tidak semua pegawai yang dapat mengakses aplikasi SIPRAJA sebagai operator saya bertanggung jawab, karena terdapatnya data-data pribadi masyarakat yang harus dijaga. Namun, tidak semua pelayanan itu kami layani lewat SIPRAJA karena ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan Pak Kades untuk memberikan mandat tanda tangan elektronik di aplikasi tersebut.” (Wawancara, 01 September 2023)

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

Tidak hanya membutuhkan sumber daya manusia saja dalam pengukuran efektivitas namun juga membutuhkan sumber 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 [9]. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Muzayyin selaku kepala seksi pelayanan menyatakan:

“kita tidak meminta masyarakat untuk membayar agar mendapatkan dokumen yang dibutuhkan. Masyarakat juga sudah bisa cetak sendiri dirumah, jika tidak punta printer bisa kami bantu untuk cetak dan tidak ada biaya karena itu menjadi fasilitas di kantor Desa Putat.” (Wawancara, 01 September 2023)

Pemerintah Desa Putat memberikan fasilitas kepada warga Desa Putat yang mengurus dokumen melalui aplikasi SIPRAJA di kantor Desa dengan fasilitas printer. Sehingga masyarakat Desa tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mencetak dokumen tersebut. Namun, ketika warga Desa Putat mencetak dokumen tersebut di luar Kantor Desa Putat maka biaya ditanggung masyarakat sendiri.

Selanjutnya dalam pengukuran efektivitas juga dilihat dari seberapa memadai sarana dan prasarana yang dimiliki. 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[10]. Berikut merupakan data fasilitas dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang disediakan Pemerintah Desa Putat, meliputi:

Tabel 3. Data Fasilitas Pemerintahan Desa Putat

No.	Jenis	Unit	Kondisi	
			Baik	Kurang Baik
1	Komputer	3	1	2
2	Laptop	6	3	3
3	Ruang Kerja	9	7	2
4	Meja Kerja	10	10	-
5	Kursi Kerja	10	1	9
6	Papan Informasi	3	1	2
7	Ruang Tunggu	1	1	-

8	Lemari Arsip	11	10	1
9	Printer	7	7	-

Sumber : Pemerintah Desa Putat Tahun (2023)

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa fasilitas yang dimiliki Desa Putat masih dapat dikatakan belum memadai karena jumlah komputer dan laptop yang masih layak pakai hanya berjumlah 4 unit saja. Sehingga pegawai Desa juga tidak bisa maksimal dengan fasilitas yang sudah ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pada indikator sumber daya Pemerintah Desa Putat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan jumlah pegawai yang terbatas, sumber daya yang belum mempunyai serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Sehingga Pemerintah Desa Putat belum menerapkan Aplikasi Sipraja secara maksimal dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tangulangun Kabupaten Sidoarjo.

Jumlah dan Mutu Pelayanan

Jumlah dan mutu yang dihasilkan atas apa yang telah dilakukan atau dilaksanakan oleh sumber daya berdasarkan standar yang telah berlaku untuk meningkatkan mutu dari suatu pelayanan. Jumlah yang dimaksud di sini adalah jumlah sumber daya yang menjadi operator, jumlah jumlah masyarakat yang menerima pelayanan melalui program SIPRAJA. Mutu pelayanan adalah kualitas dari pelayanan tersebut, pelayanan yang telah diberikan masyarakat sehingga mutu pelayanan yang dihasilkan akan mempengaruhi masyarakat, dan mutu dari produk pelayanan.

Pelayanan aplikasi SIPRAJA di Kantor Desa Putat dioperasikan oleh satu SDM yaitu Bapak M. Muzayyin selaku kepala seksi pelayanan. Jumlah tersebut dirasa juga belum bisa optimal karena mayoritas masyarakat masih menggunakan metode lama dalam meminta pelayanan. masyarakat juga merasa bahwa pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor menjadi lebih mudah. Dibuktikan dengan lebih banyaknya masyarakat yang meminta pelayanan secara langsung daripada melalui SIPRAJA. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak M. Muzayyin selaku kepala seksi pelayanan Desa Putat sebagai berikut:

“kalau di desa putat ini memang mayoritas masyarakatnya juga masih manual hanya bebrapa pelayannya saja yang menggunakan aplikasi SIPRAJA yaitu surat keterangan tidak mampu dan surat pencari kerja. Karena masyarakat sini masih menganggap bahwa datang kedesa lebih mudah dibandingkan dengan menggunakan aplikasi. Dan juga pak kades lebih memilih untuk manual dibanding dnegan aplikasi. Saya sebagai pelaksana manut dnegan kebijakan yang diberikan oleh pak kades. Dan memang pengguna aplikasi tersebut di desa kami masih sedikit.” (Wawancara, 01 September 2023)

Dari wawancara diatas diketahui bahwa operator yang menjalankan aplikasi SIPRAJA hanya berjumlah satu orang. Pegawai tersebut tidak hanya melayani pengajuan surat melalui aplikasi saja namun juga secara offline. Sehingga hal tersebut dirasa tidak maksimal dalam pelayanan administrasi di Desa Putat. Jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi SIPRAJA juga tidak banyak dikarenakan masyarakat lebih suka datang ke desa secara offline untuk mendapatkan surat sesuai dengan kebutuhannya. Berikut merupakan tabel pengguna layanan SIPRAJA yang Sudah terselesaikan dan belum terselesaikan prosesnya sebagai berikut :

Tabel 4. Layanan SIPRAJA yang sudah dan belum terselesaikan

Tipe	Jenis Surat	Pengguna Layanan	
		Selesai	Tidak Selesai
Tipe A	Surat Kelahiran	0	0
	Surat Kematian	0	0
	SK Tidak Mampu	0	0
	SK Biodata Penduduk	0	0
	SK Umum	0	0
	SK Domisili Usaha	76	0
Tipe B	Surat Pengantar SKCK	0	0
	Surat Pengantar KTP	0	0
	Surat Pengantar KK	0	0
	Surat Keterangan Pindah	0	0

	Surat Keterangan Umum Kecamatan	0	0
	SKTM Kecamatan	51	0
	Surat Izin UMKM	0	23
Tipe C	Suart Izin Mendirikan Bnagunan	0	0
	Kartu Pencari Kerja	25	0
	Tanda Daftar Perusahaan	0	0

Sumber : Pemerintah Desa Putat Tahun (2023)

Untuk produk layanan melalui SIPRAJA hasil produknya cukup berkualitas. Semua dapat dilakukan secara instan dan akurat. Mulai dari nomor surat yang sudah terdaftar langsung secara otomatis, dan tanda tangan bisa dilakukan secara online serta mendapat surat yang ditandatangani dan stempel elektronik yang tersertifikasi oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSRE) Lembaga Sandi Negara dan dilindungi oleh undang-undang informasi & transaksi elektronik (ITE). Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Moh. Sholeh selaku Sekretaris Desa Putat sebagai berikut:

“untuk hasil dokumen dari SIPRAJa sangat akurat dna sudah bersertifikat. Untuk TTE juga sudah dilindungi ITE. Sehingga tidak ada tanda tangan yang dipalsukan oleh pihak yang tidka bertanggung jawab. Dokumen yang dikeluarkan aplikasi tersebut juga sangat cepat dan amsyarakat bisa mencetak hasil dokumen sesuai dnegan kebutuhannya sendiri di rumah.” (Wawancara, 01 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pada indikator jumlah dan mutu pelayanan dapat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan dengan hasil dokumen dari aplikasi SIPRAJA tersebut sudah berkualitas. Seharusnya dengan dokumen yang berkualitas tersebut masyarakat banyak yang menggunakan aplikasi tersebut dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat lebih suka datang ke desa secara offline untuk mendapatkan surat sesuai dengan kebutuhannya.

Batas Waktu

Manajemen waktu diperlukan fungsi-fungsi manajemen waktu dalam mengelola suatu kegiatan sebagai berikut pertama, Perencanaan Waktu. Kedua, Pengorganisasian waktu. Ketiga, Pengkoordinasian waktu. serta Pengawasan waktu [11]. Waktu merupakan 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 tercapainya sebuah efisiensi dan efektivitas serta produktivitas [12].

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 Putat 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:

“butuh waktu sebentar dalam pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA itu. Namun, tidka semua ada juga yang dua sampai tiga harian untuk penyelesaiannya. Contohnya yang cepat itu keterangan domisili, surat ijin usaha, SKTM. Kalau untuk KK itu butuh dua sampai tiga harian untuk selesai.” (Wawancara, 01 September 2023)

Pernyataan diatas juga didukung dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Sari selaku masyarakat Desa Putat sebagai berikut:

“saya keperluannya minta surat keterangan tidak mampu. Pas saya ke desa itu di minta untuk melalui aplikasi, untungnya saya ada anak yang bisa pakai hape dan di ajari sama perangkat. Jadi prosesnya mudah dan cepat terus tinggal di cetak saja.” (Wawancara, 01 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pada indikator batas waktu dapat dikatakan telah baik. Namun, pada 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. Sehingga banyak amsyarakat yang emmilih untuk emlakukan pelayanan offline.

Tata Cara pelayanan

Tata cara atau prosedur dalam sebuah layanan haruslah tersusun dengan baik agar lebih mudah dalam proses pelayanan. Tata cara adalah prosedur atau langkah-langkah yang wajib dilaksanakan dalam melakukan pelayanan, karena dengan adanya prosedur atau tata cara proses pelayanan akan lebih tersusun dan lebih mudah prosesnya. Tata cara yang dimaksud adalah prosedur pelayanan dan persyaratan. prosedur merupakan serangkaian tahapan-tahapan atau urutan dari langkah-langkah kerja yang saling berkaitan atau berhubungan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan [13].

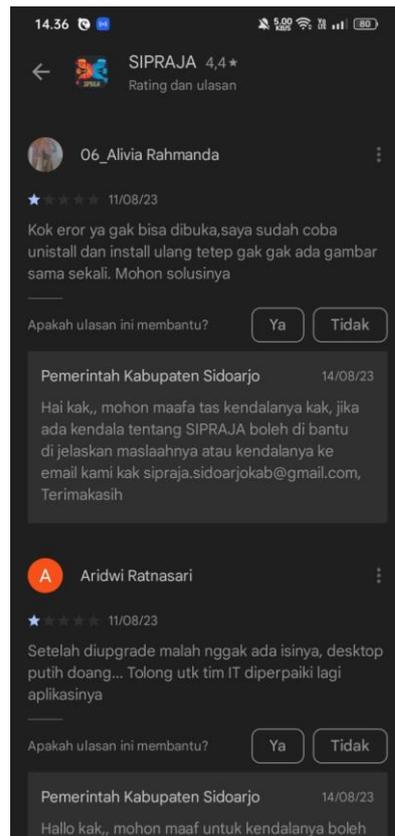
Tata cara yang diikuti sebagai salah satu indikator efektivitas merupakan langkah menuju peningkatan keefektifan suatu program. Adapun tata cara yang harus diikuti dalam penelitian ini yaitu menyangkut perumusan, dan sosialisasi mengenai apakah prosedur tersebut telah dilakukan oleh masyarakat. Dimana 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 [14]. Tata cara yang diikuti bisa berupa permintaan informasi persyaratan yang harus dibawa pada saat mengurus surat dan juga dapat berupa prosedural-prosedural [15]. Untuk mengetahui informasi persyaratan tersebut, masyarakat cukup melihat pada laman aplikasi SIPRAJA sebagaimana disampaikan oleh Bapak M. Muzayyin selaku kepala seksi pelayanan Desa Putat sebagai berikut:

“untuk syarat-syarat dalam pengurusan setiap dokumen pada aplikasi itu sudah ada masing-masing tinggal dilihat sesuai apa yang dibutuhkan. Masyarakat cukup mengunggah soft file berkas yang perlu di pelrukan pada masing-masing kolom yang sudah di sediakan. Namun kenyataannya masih banyak yang belum paham dalam penggunaan sistem ini yang seharusnya mereka mengupload file berkas malah mereka mengupload foto selfie. Bila persyaratan sudah lengkap maka pengajuan dapat mengumpulkan file melalui program SIPRAJA.” (Wawancara, 01 September 2023)

Pernyataan diatas juga diperkuat dengan pernyataan Saudara Khoirul selaku masyarakat Desa Putat sebagai berikut:

“untuk syarat saya lihatnya di aplikasi, setelah itu saya scan dokumen yang dibutuhkan terus saya login dan upload dokumen berbentuk soft file di kolom yang sudah di sediakan di aplikasi tersebut. Saya rasa sudah cukup jelas untuk dokumen apa saja yang dibutuhkan. Karena setiap layanan juga beda syaratnya.” (Wawancara, 01 September 2023)

Dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA terdapat 2 cara. Cara pertama dengan menggunakan website resminya. Masyarakat bisa buka website www.Sipraja.sidoarjokab.go.id , yang kemudian bisa langsung daftar atau kalau sudah pernah daftar langsung login. Setelah masuk dengan akun pribadi, masyarakat bisa memilih pelayananapa yang akan digunakan setelah itu bisa submit persyaratan sesuai layanan yang diinginkan. Sedangkan cara kedua dengan melalui aplikasi. Dengan menggunakan aplikasi ini merupakan inovasi yang terbaru karena sebelumnya SIPRAJA hanya diakses lewat website. Caranya hampir sama dengan website, yang membedakannya adalah lebih mempermudah masyarakat agar bisa diakses langsung lewat handphone. Namun dalam pengapliasiannya masih banyak ditemui kendala sebagai berikut:



Gambar 2. Keluhan Dalam Menginstal Aplikasi SIPRAJA

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa masih banyak keluhan masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA. Ketika masyarakat menginstal aplikasi tersebut tidak muncul gambar atau yang lainnya di handphone melainkan hanya layar berwarna putih. Sehingga masyarakat tidak bisa mengakses aplikasi SIPRAJA. Dengan adanya hal tersebut maka masih banyak masyarakat yang memilih untuk melakukan pelayanan administrasi secara offline. Sedangkan dalam pelayanan administrasi kependudukan saat ini DISPENDUKCAPIL juga telah mengeluarkan aplikasi Plavondukcapil yang dipergunakan khusus untuk pelayanan kependudukan. Sehingga dirasa ada dua aplikasi yang sama kegunaannya sebagaimana disampaikan oleh Bapak M. Muzayyin selaku kepala seksi pelayanan Desa Putat sebagai berikut:

“iya sekarang ada juga Plavondukcapil itu khusus untuk administrasi kependudukan. Kan jadi kayak ada dua aplikasi yang memiliki fungsi yang sama, tapi di Desa Putat ini untuk administrasi kependudukan sudah menerapkan Plavondukcapil itu. Makanya tidak semua layanan di aplikasi SIPRAJA kami aplikasikan disini lain juga sudah menjadi kebijakan pak kades kalau lebih baik offline.” (Wawancara, 01 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pada indikator tata cara pelayanan dapat dikatakan belum maksimal. Syarat-syarat dokumen yang harus dilengkapi memang sudah ada di laman Aplikasi SIPRAJA. Namun, masih ada masyarakat yang mengeluhkan dalam penginstalan aplikasi SIPRAJA di Handphone yang masih sering mengalami kendala. Serta ada aplikasi yang sama yaitu Plavondukcapil dimana aplikasi tersebut dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dikhususkan untuk administrasi kependudukan.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan indikator pada pengukuran Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo dengan berdasarkan Efektivitas menurut Siagian dengan beberapa indikator yakni a) sumber daya, b) Jumlah dan Mutu Pelayanan, c) Batas Waktu, d) Tata Cara pelayanan. Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, indikator sumber daya Pemerintah Desa Putat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan jumlah pegawai yang terbatas, sumber daya yang belum mempunyai serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Sehingga Pemerintah Desa Putat belum menerapkan Aplikasi Sipraja secara maksimal dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

Kedua, indikator jumlah dan mutu pelayanan dapat dikatakan belum maksimal. Dikarenakan dengan hasil dokumen dari aplikasi SIPRAJA tersebut sudah berkualitas. Seharusnya dengan dokumen yang berkualitas tersebut masyarakat banyak yang menggunakan aplikasi tersebut dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat lebih suka datang ke desa secara offline untuk mendapatkan surat sesuai dengan kebutuhannya.

Ketiga, indikator batas waktu dapat dikatakan telah baik. Namun, pada 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. Sehingga banyak masyarakat yang memilih untuk melakukan pelayanan offline.

Keempat, indikator tata cara pelayanan dapat dikatakan belum maksimal. Syarat-syarat dokumen yang harus dilengkapi memang sudah ada di laman Aplikasi SIPRAJA. Namun, masih ada masyarakat yang mengeluhkan dalam pengintalan aplikasi SIPRAJA di Handphone yang masih sering mengalami kendala. Serta ada aplikasi yang sama yaitu Plavondukcapil dimana aplikasi tersebut dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dikhususkan untuk administrasi kependudukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo” hingga selesai. Shalawat serta salam senantiasa turunkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kedua orang tua saya dan Pemerintah Desa Putat tempat dimana saya melakukan penelitian ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Siagian, P. 1987. *Penelitian Operasional : Teori dan Praktek*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- [2] M. R. Fadli, “Memahami desain metode penelitian kualitatif,” *HUMANIKA*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, 2021, doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.
- [3] 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.
- [4] 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.
- [5] 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
- [6] K. N.M. AL-SHIRAZI, “EPISTEMOLOGI TAFSIR AL-AMTHAL FITAFSIR KITAB ALLAH ALMUNZAL,” *J. Syntax Transform. Vol.*, vol. 1, no. 6, 2020.
- [7] 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].
<https://jiat.ub.ac.id/index.php/jiat/article/view/414https://jiat.ub.ac.id/index.php/jiat/article/download/414/326>
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] D. D. Sari, “Peranan Karang Taruna Dalam Meningkatkan Kepedulian Sosial Pemuda,” *J. Pendidik.*, vol. 01, pp. 58–64, 2016.
- [11] Dewi, I. C. (2011). *Manajemen Kesekretariatan*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka.
- [12] 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.
- [13] Maryati. (2008). *Manajemen Perkantoran Efektif (2nd ed.)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- [14] 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.
- [15] S. K. Sumedang, “Volume 4 Issue 2, Desember 2022 <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/keuangan>,” vol. 4, no. 2, pp. 70–76, 202