

# EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SIPRAJA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS DIGITAL DI DESA KARANG TANJUNG CANDI

Oleh:

DiniAnanda Nur Amalia,

Isnaini Rodiyah

Progam Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2024

# Abstrak

penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mendeskripsikan Efektivitas Program aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan Administrasi berbasis digital di desa Karang Tanjung Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan yang dikenal sebagai purposive sampling. Subjek penelitian meliputi Sekretaris Desa dan Kepala Seksi Pelayanan dan Masyarakat. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif dengan purposive sampling sebagai teknik penentuan informan. Informan yang dilibatkan adalah Sekretaris Desa serta Kepala Seksi Pelayanan dan Masyarakat. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data mengikuti kerangka teori Milles dan Huberman, yang mencakup tahap-tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SIPRAJA terbilang belum Efektif untuk Masyarakat Desa Karang Tanjung dimana terdapat selisih antara pengajuan melalui Aplikasi SIPRAJA secara online dan offline. Sumber daya manusia sebagai operator hanya satu yaitu sekretaris Desa dan kepala desa sebagai verivikator pengajuan. Kemudian dana pada Program ini masyarakat tidak dikenakan biaya apapun, serta masyarakat dapat menggunakan fasilitas sarana dan prasarana yang sudah disediakan di Kanto Desa. Jumlah dan mutu pelayanan sudah efektif, untuk menangani setiap pelayanan administrasi yang ada di SIPRAJA hanya membutuhkan waktu 5-10 menit. Berkaitan dengan tata cara pelayanannya sudah baik dan benar, namun masyarakat yang masih belum faham dalam teknologi memilih melakukan pengajuan administrasi secara offline ke Kantor Desa Karang Tanjung.

# Pendahuluan

Pelaksanaan pelayanan publik ialah tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan primer dan hak-hak sipil dari setiap individu dalam masyarakat, baik dalam bentuk barang dan jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Dasar hukum untuk penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945, yang memberikan tugas kepada negara untuk memenuhi kebutuhan primer masyarakat sebagai bagian dari upaya mencapai kesejahteraan. Karena itu, efisiensi sistem pemerintahan dinilai dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yang mencakup seluruh struktur pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun lokal. Konsep ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Andika, Santoso, dan Sukarno 2019), efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan dengan tepat dan menggunakan sarana yang sesuai guna mencapai target yang telah ditetapkan.

Untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, kewenangan telah diberikan kepada Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam kerangka ini, pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengatur segala urusan terkait dengan wilayahnya. Salah satu kewenangan pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya, yang meliputi urusan wajib atau kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten atau kota. Bidang-bidang dalam kewenangan pemerintah daerah tingkat kabupaten atau kota meliputi penyediaan sarana dan prasarana umum, pelaksanaan pendidikan, penanganan kesehatan, administrasi pemerintahan umum, penanggulangan masalah sosial, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, layanan ketenagakerjaan, serta penyelenggaraan layanan dasar lainnya.

# Pendahuluan

Penyelenggara pemerintah mengimplementasikan e-Government, yang merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi berbasis elektronik atau internet. E-Government dirancang untuk memperbaiki mutu pelayanan publik sebagai langkah strategis dalam memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan daerah. Pendirian pemerintah ini bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan responsif terhadap perubahan, dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi. Karena itulah, fokus utama e-Government adalah memperjuangkan kemampuan institusi pemerintah dalam menyuguhkan layanan publik yang lebih unggul dan tepat. Pemanfaatan teknologi dalam konteks e-Government tidak hanya mendukung penyelenggaraan tugas pemerintah, tetapi juga memudahkan interaksi dengan masyarakat. Dengan demikian, e-Government dianggap sebagai alternatif reformasi birokrasi yang menjanjikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah melalui efisiensi proses dan peningkatan aksesibilitas bagi Masyarakat.

Efektivitas merujuk pada hasil atau implikasi yang dihasilkan, menunjukkan bahwa suatu tindakan atau usaha berhasil mencapai tujuannya dengan efisien. Dalam konteks ini, efektivitas bisa diukur dari sejauh mana tujuan spesifik yang telah ditetapkan berhasil tercapai (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002). Dari sudut pandang lain, keefektifan diartikan sebagai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, yang diukur dengan membandingkan hasil aktual dengan hasil ideal yang diinginkan. Dengan demikian, keefektifan dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian keberhasilan dari tujuan atau keadaan ideal yang telah ditentukan.

# Pendahuluan

Dengan merujuk kepada SE Bupati nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 mengenai penggunaan aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di semua kecamatan, desa, atau kelurahan, dan Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo nomor 44.3.33.200/438.5.2 /2020 menciptakan inovasi pelayanan publik melalui program unggulannya, yakni SIPRAJA. Dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo, diharapkan pelayanan yang efektif sesuai dengan harapan masyarakat dapat tercapai. Program ini adalah wujud nyata dari komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk mengurangi pelayanan tatap muka dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa, kelurahan, dan kecamatan. Program pelayanan SIPRAJA diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, terutama layanan yang telah didelegasikan oleh bupati kepada camat.

Berikut data surat per layanan di desa karang tanjung tahun 2021-2023

No		Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1.	SK Domisili Luar	241	188	124
2.	SK Domisili Usaha	685	226	166
3.	SK Keterangan Umum	235	190	192
4.	SK Tidak Mampu	161	88	94
5.	Surat Kelahiran	147	48	24
6.	Surat Kematian	124	87	75
7.	Surat Pengantar KUA	-	-	-
8.	Surat Pengantar KUA Luar	-	-	-
9.	Surat Permohonan Biodata	3	1	1
10.	Ijin Keramaian	-	-	-
11.	Permohonan KTP	29	2	2
12.	SKTM Kecamatan	19	41	23
13.	SK Umum Kecamatan	2	6	-
14.	SP SKCK	-	-	-
15.	Surat Permohonan KK	146	2	16
16.	Surat Permohonan Pindah	54	2	4
17.	Waris	-	-	-
Total		1.846	881	721

# Penelitian Terdahulu

- Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan penulis sebagai sumber referensi untuk memperkuat sebuah penelitian. Yang pertama Penelitian ini dilaksanakan oleh F. Oribel dan S. Wabani 2023 pada penelitian sebelumnya yang berjudul “ Efektivitas Program sipraja di Desa Sugiwaras Kabupaten Sidoarjo” dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. dengan hasil yang menunjukkan Program Aplikasi SIPRAJA sangat Efektif, namun masih ditemukan beberapa masalah yakni terdapat Masyarakat Desa Sugiwaras yang mengalami kendala dalam mengakses aplikasi SIPRAJA, kemudian lambatnya proses aktivasi dari pihak operator Desa yang tak kunjung mendapatkan pemberitahuan melalui SMS amupun Email.
- Kemudian penelitian kedua yang dilaksanakan oleh saputra dan A. Widiyarta 2021 yang berjudul “ Efektifitas program sipraja sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo” penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif dan disimpulkan bahwa penelitian menunjukkan bahwa kendala pada aplikasi SIPRAJA adalah salah satu faktor yang menyebabkan permasalahan, dan sebagian masih memilih masyarakat untuk mengurusnya secara konvensional atau offline.
- Selanjutnya Ketiga penelitian ini dilakukan oleh danurohmansyah dengan judul “ Efektivitas program SIPRAJA Dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Sedati” dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dapat disimpulkan bahwa dengan hasil Tujuan dan manfaat dari program SIPRAJA belum berjalan dengan baik, serta pengetahuan Masyarakat terkait program SIPRAJA belum faham terkait aplikasi tersebut.

# Rumusan Masalah

1. Bagaimana keefektifan Aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan Administrasi Berbasis digital di desa Karang Tanjung?

# Metode



## Jenis Penelitian.

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.



## Lokasi Penelitian.

Di Desa Karang Tanjung Candi



## Teori.

(Siagaan, 2015). Sumber daya, dana, sarana dan prasarana: 2. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan; 3. Batas waktu; dan 4. Tata cara pelayanan yang harus ditempuh.



**Teknik Pengumpulan Data.** Menggunakan Dokumentasi, wawancara, dan observasi.



## Teknik penentuan informan.

Menggunakan Teknik purposive sampling, yaitu cara penentuan yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu



## Teknik analisis data.

menggunakan konsep Miles Huberman yaitu melalui 4 tahapan yaitu 1) Pengumpulan Data, yakni proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti berdasarkan lingkup penelitian 2) Reduksi Data, ialah proses melakukan pemilahan, pemfokusan, pengabstraksian, dan tranformasi data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. 3) Penyajian Data, yaitu pengumpulan data yang tersusun dan memberikan peluang terjadinya penarikan kesimpulan. 4) Penarikan Kesimpulan, yaitu kegiatan menyimpulkan data yang sesuai dengan rumusan masalah yang ditentukan pada pendahuluan.



# Hasil

Aplikasi Sipraja merupakan inovasi pelayanan yang berasal dari konsep kreatif dan orisinal, menawarkan pendekatan yang baru, dan memberikan manfaat signifikan bagi warga Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini dapat diakses dan termasuk beberapa kewenangan bupati yang telah dialihkan ke tingkat kecamatan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah meluncurkan 22 layanan dan perizinan daring di 18 Kecamatan, Desa, dan Kelurahan di Sidoarjo sebagai respons terhadap situasi pandemi COVID-19.

program ini dirancang dengan harapan agar tercipta efisiensi dalam hubungan antara desa, kecamatan, dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sehingga jumlah pintu yang harus dilalui oleh masyarakat dapat diminimalkan. Dengan keberadaan program SIPRAJA, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan berbagai jenis pelayanan melalui satu aplikasi yang terdapat pada smartphone mereka. Setelah proses pelayanan selesai, masyarakat memiliki kemampuan untuk mencetak dokumen tersebut secara mandiri dari rumah. Bagi mereka yang tidak memiliki mesin cetak atau printer, alternatifnya adalah mencetak dokumen di konter percetakan atau dengan berkunjung ke kelurahan atau kecamatan, dan pilihan ini disediakan secara gratis. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan program SIPRAJA dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik bagi Masyarakat.

# Hasil

## 1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu struktur sistem formal yang terdapat dalam suatu entitas, bertujuan untuk memastikan pemanfaatan bakat manusia secara efisien dan efektif guna mencapai tujuan organisasi. Peran SDM menjadi faktor krusial dalam pelaksanaan dan penyediaan pelayanan kepada masyarakat, mengingat manusia merupakan aktor utama dalam memberikan layanan tersebut. Sumber daya menjadi fokus utama dalam mengukur tingkat efektivitas kerja dalam suatu bidang. Selain menjadi indikator utama, sumber daya juga berperan signifikan dalam menilai efektivitas kerja, di mana pemanfaatan sumber daya yang tepat akan mencerminkan sejauh mana tingkat efektivitas dalam suatu bidang tertentu. Sumber daya manusia memegang peran kunci sebagai pelaksana kebijakan, meskipun seringkali pemahaman dan implementasi konsep sumber daya manusia tidak selaras dengan tujuan yang diinginkan oleh organisasi.

Keefektifitasan dalam memberikan pelayanan juga dapat dievaluasi melalui kesempurnaan dan ketersediaan fasilitas yang telah dipersiapkan, karena keberadaan dan kelengkapan fasilitas tersebut memiliki peran penting dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Perlunya pembentukan standar untuk sarana dan prasarana pelayanan yang berkualitas dari penyelenggara layanan publik. Sarana adalah jenis peralatan yang digunakan sebagai alat utama atau langsung untuk mencapai tujuan, sedangkan prasarana adalah seperangkat alat yang fungsinya mendukung secara tidak langsung pencapaian tujuan. Namun, sarana dan prasarana memiliki makna yang sama dengan fasilitas yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan dalam mencapai suatu tujuan..

# Hasil

## 2. Jumlah dan Mutu Pelayanan

Jumlah dan kualitas hasil dari tindakan atau implementasi yang telah dilakukan oleh sumber daya dapat dinilai berdasarkan standar yang berlaku guna meningkatkan kualitas suatu pelayanan. Jumlah dalam konteks ini merujuk pada jumlah sumber daya yang berperan sebagai operator, serta jumlah masyarakat yang menerima layanan melalui program SIPRAJA. Kualitas pelayanan mengacu pada standar kualitas yang telah diaplikasikan dalam pelayanan, yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta kualitas produk layanan yang dihasilkan. Kualitas pelayanan pada program SIPRAJA dapat dilihat dari berapa banyak hasil yang sudah diperoleh dari program ini yakni produk pengajuan yang sudah berhasil dicetak dengan kenyataan pada sistem program SIPRAJA dari tahun 2021 sampai di tahun 2023 mengalami penurunan yang signifikan. Kenyataannya Masyarakat masih menilai bahwa administrasi secara offline dengan datang ke Kantor Desa dirasa mempermudah dan cepat sebab masih banyak Masyarakat yang kurang faham terhadap teknologi sehingga sulit memahami bagaimana penggunaan Pelayanan SIPRAJA melalui smartphone maupun web yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Keterkaitan yang erat antara dari kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terlihat dalam kenyataan bahwa kualitas pelayanan mendorong pelanggan untuk membentuk hubungan yang kokoh dengan pihak pemerintah desa. Secara jangka panjang, jenis hubungan ini memberikan kesempatan bagi pemerintahan desa untuk secara cermat memahami harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintahan Desa dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat menghasilkan loyalitas atau loyalitas masyarakat terhadap pemerintah Desa yang menyediakan layanan yang memuaskan.

# Hasil

## 3. Batas Waktu

Manajemen waktu, secara singkat, dapat diartikan sebagai keterampilan untuk mengatur, menyusun, menjadwalkan, dan mengalokasikan waktu seseorang dengan tujuan menciptakan kinerja yang lebih efektif, seperti yang disarankan oleh Humes sebagaimana dinyatakan, Waktu dianggap sebagai sumber daya berharga yang tidak dapat digantikan atau diubah. Oleh karena itu, penting untuk mengelola waktu secara bijak. Manajemen waktu melibatkan langkah-langkah perencanaan, penjadwalan, pengorganisasian, serta alokasi waktu untuk menyelesaikan tugas-tugas harian seseorang, Manajemen waktu adalah metode untuk mengendalikan waktu sehingga tercipta efisiensi, efektivitas, dan produktivitas. Aplikasi SIPRAJA bisa dan dapat diakses kapanpun, apabila operator sedang gada kegiatan diluar kantor tidak terpengaruh oleh operasional jam kerja, sehingga operator dapat setiap saat memantau dan melaksanakan tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SIPRAJA di Desa Karang Tanjung pengajuan dalam mengurus surat Tipe A hanya dibutuhkan waktu penyelesaian sekitar 5-10 menit, dan untuk penyelesaian surat Tipe B diperlukan waktu 1 hari penyelesaian dikarenakan adanya verifikasi dari desa ke Kecamatan.

# Hasil

## 4. Tata Cara Pelayanan

Tata cara merujuk pada prosedur atau serangkaian langkah-langkah yang harus dipatuhi ketika memberikan pelayanan. Keberadaan prosedur atau tata cara ini bertujuan untuk menyusun dan menyederhanakan proses pelayanan. Tata cara ini mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Sesuai dengan pendapat Maryati, prosedur merupakan serangkaian tahapan atau urutan langkah kerja yang saling terkait atau berhubungan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Proses yang dijalani sebagai indikator efektivitas adalah langkah yang menuju perbaikan keefektifan program tertentu. Proses tersebut melibatkan langkah-langkah seperti permintaan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi saat mengurus surat, serta prosedur-prosedur terkait.[23] Prosedur adalah serangkaian langkah-langkah atau urutan tindakan tertentu yang harus diikuti atau dilaksanakan secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan atau menyelesaikan suatu pekerjaan. Prosedur biasanya dirancang untuk memberikan panduan atau petunjuk yang jelas kepada pelaku untuk melaksanakan suatu tugas atau kegiatan dengan efektif dan efisien.

# Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan mengenai Efektivitas Efektifitas Program Aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan administrasi berbasis Digital di Desa Karang Tanjung Candi Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa SIPRAJA adalah sebuah aplikasi pengajuan surat yang memanfaatkan teknologi online dan dapat diakses melalui situs web maupun perangkat Android. Aplikasi ini memberikan keunggulan dalam hal kemudahan, kecepatan, dan transparansi bagi masyarakat dalam proses pelayanan. Efektivitas menurut Siagaan dengan beberapa indikator yakni a) sumber daya, dana, sarana dan prasarana, b.) Jumlah dan Mutu Pelayanan c.) Batas Waktu d.) Tata Cara Pelayanan. Maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pertama, indikator Sumber daya Pemerintah Desa Karang Tanjung masih belum dapat dinyatakan efektif dalam pelayanan SIPRAJA karena Keterbatasan jumlah perangkat Desa yang diarahkan untuk melayani masyarakat. Sehingga, tidak semua perangkat Desa bisa mengoperasikan Aplikasi SIPRAJA. Kemudian jumlah dan sarana prasarana di kantor Pelayanan untuk program Aplikasi SIPRAJA ini sudah memadai dan dapat memberikan pelayanan untuk Masyarakat. Dengan fakta dalam program ini Masyarakat harusnya dapat mengakses kapanpun dan dimanapun, Sehingga Masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang disediakan. Kedua, indikator jumlah dan mutu pelayanan dapat dikatakan belum maksimal bisa dilihat dari berapa hasil yang sudah diperoleh dari program ini yakni produk pengajuan yang sudah berhasil dicetak dengan kenyataan pada sistem program SIPRAJA dari tahun 2021 sampai di tahun 2023 mengalami penurunan yang signifikan. Ketiga, indikator batas waktu dinyatakan baik terbukti, dalam pelayanan SIPRAJA di Desa Karang Tanjung pengajuan dalam mengurus surat Tipe A hanya dibutuhkan waktu penyelesaian sekitar 5-10 menit, dan untuk penyelesaian surat Tipe B diperlukan waktu 1 hari penyelesaian dikarenakan adanya verifikasi dari desa ke Kecamatan. Terkait dengan tata cara pelayanan Meskipun layanan yang telah diterapkan terbukti baik dan sesuai dengan prosedur yang benar, penduduk Desa Karang Tanjung yang memiliki pemahaman teknologi yang terbatas lebih memilih untuk mengajukan permohonan secara langsung. Selain itu, jika terjadi masalah teknis dalam pengajuan secara online, masyarakat akan diarahkan untuk mengajukan permohonan secara langsung ke kantor Desa.

# Referensi

- [1] D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo." [2] E. S. Holle, "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service," *Sasi*, vol. 17, no. 3, p. 21, 2011, doi: 10.47268/sasi.v17i3.362.
- [3] B. Fadilah, S. P. Sugiyono1, and I. Rodiyah, "The Effectiveness Of The SIPRAJA Application Program (Public Service System Sidoarjo) [Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo)]," 2023.
- [4] I. T. Firdaus, M. D. Tursina, and A. Roziqin, "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia dalam studi " The Microsoft Asia Digital Transformation : Enabling The Intelligent Presiden Joko Widodo pada Rapat Terbatas mengenai Perencanaan Tr.," *Kybernan J. Stdui Kepemerintahan*, vol. 4, no. 2, pp. 226–239, 2021.
- [5] firma K. Indrayani, "SARADAN KABUPATEN MADIUN Firma Kusuma Indrayani S1 Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial , UNESA ( fir.ndutz@yahoo.com )," *Adm. Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 1–12, 2007.
- [6] Shafri Nur Julianto, "EFEKTIVITAS PROGRAM SIPELANDUKILAT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI WILAYAH PEDALAMAN DAN TERPENCIL (Studi Di Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara)," vol. 01, pp. 1–23, 2016.
- [7] F. Oribel and S. Wibawani, "Efektivitas Sipraja Di Desa Sugiharwas Kabupaten Sidoarjo," *J. Noken Ilmu-Ilmu Sos.*, vol. 8, no. 2, pp. 275–285, 2023, doi: 10.33506/jn.v8i2.2422.
- [8] I. F. Danurrohman, "EFEKTIFITAS PROGRAM SIPRAJA (SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SEDATI," vol. 3, no. 5, pp. 1–23, 2016.
- [9] M. R. Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," *Humanika*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, 2021, doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.
- [10] Huberman and Miles, "Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif," *J. Stud. Komun. dan Media*, vol. 02, no. 1998, pp. 1–11, 1992.
- [11] F. Ilmu and I. Politik, "330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304Fd4a," vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [12] A. Iriyani, W. Ngabu, S. Solimun, A. Efendi, D. Ariyanto, and A. Putra Rochmanullah, "Penerapan Aplikasi Sistem Administrasi Desa Untuk Mendukung Tata Kelola Pemerintah Desa Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau," *J. Innov. Appl. Technol.*, vol. 9, no. 1, pp. 43–48, 2023, doi: 10.21776/ub.jiat.2023.009.01.8.
- [13] Flippo, "Penulis adalah Kasubbag Keuangan pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin. □ 113," *Manaj. Sumber Daya Mns.*, vol. 17 no 31, no. 31, pp. 113–124, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal.staialfalahbjb.ac.id/index.php/alfalahjkk/article/view/19>
- [14] F. Hayati, D. Hartina, and J. R. Marpaung, "Manajemen Perilaku Organisasi dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Kompeten di SMP Swasta Dwiwarna," *J. Ilmu Komputer, Ekon. dan Manaj.*, vol. 2, no. 2, pp. 3848–3858, 2022.
- [15] Y. Ferdinand, N. Nusi, M. Y. Noch, and M. Sa, "Meningkatkan Pembangunan Desa Di Desa Fafai Distrik Demba Kabupaten Waropen Tahun 2015-2016," 2016.
- [16] D. D. Pasuhuk, J. Kaawoan, and S. E. Pangemanan, "Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Sarana Dan Prasarana Air Bersih Di Desa Towuntu Barat Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara," *J. Gov.*, vol. 1, no. 2, pp. 2088–2815, 2021.
- [17] I. Bararah, "Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran," *J. MUDARRUSUNA*, vol. 10, no. 2, pp. 351–370, 2020, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.22373/jm.v10i2.7842>
- [18] M. Febriani, "Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Pangkalan Kuras," 2022, [Online]. Available: <http://repository.uin-suska.ac.id/63253/>
- [19] K. I. L. Dewi, N. N. Yulianthini, and N. L. W. S. Telagawathi, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kesehatan Di Kota Singaraja," *Manajemen*, vol. 5, no. 2, pp. 82–92, 2019.
- [20] R. A. D. S. Ririn Akmal Sari, "Jurnal Kesehatan Komunitas," *J. Kesehat. Komunitas*, vol. 6, no. 1, pp. 80–85, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom/article/view/102>
- [21] Apri Anggara Putra and Teguh Arieboowo, "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, doi: 10.55606/taemb.v3i1.916.
- [22] A. S. Nadiyah and S. Asron, "DINAS KESEHATAN KOTA BATAM Mahasiswa Program Studi Manajemen , Universitas Putera Batam Dosen Program Studi Manajemen , Universitas Putera Batam," *Ejournal.Upbatam.Ac.Id*, 2018.
- [23] N. P. T. Widanti, "Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur," *J. Abdimas Perad.*, vol. 3, no. 1, pp. 73–85, 2022, doi: 10.54783/ap.v3i1.11.
- [24] R. Rinaldi, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik," *J. Adm. Publik (Public Adm. Journal)*, vol. 1, no. 1, pp. 22–34, 2012.

