

Effectiveness of The Sipraja Application Program in Digital-Based Administrative Services in Karang Tanjung Candi Village

[Efektivitas Program Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital Di Desa Karang Tanjung Candi]

Dini Ananda Nur Amalia¹⁾, 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 research aims to analyze and describe the effectiveness of the SIPRAJA application program in digital-based administrative services in Karang Tanjung village, Candi District, Sidoarjo Regency. This research uses a qualitative descriptive method with a technique for determining informants called purposive sampling. The research participants included the Village Secretary and the Head of the Community and Services Section. Data collection involved interviews, observation, and documentation. The research methodology employed was descriptive qualitative, employing purposive sampling to select informants. The informants comprised the Village Secretary and the Head of the Services and Community Section. Data collection methods included interviews, observation, and documentation. Data analysis followed Milles and Huberman's theory, encompassing data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions as well as verification. The research results show that the SIPRAJA Application is said to be not yet effective for the Karang Tanjung Village Community where there is a difference between online and offline applications via the SIPRAJA Application. There is only one human resource as operator, namely the Village secretary and the village head as application verifier. Then the community does not incur any costs for this program, and the community can use the facilities and infrastructure provided at Kanto Village. The number and quality of services are effective, handling each administrative service at SIPRAJA only takes 5-10 minutes. Regarding the service procedures, they are good and correct, but people who still don't understand technology choose to submit administrative applications offline to the Karang Tanjung Village Office.*

Keywords - Effectiveness, SIPRAJA Application

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.

Kata Kunci - Efektivitas, Aplikasi SIPRAJA

I. 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.[1]

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.

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 [2]. Pelayanan publik dianggap efektif jika masyarakat sebagai pengguna dapat memperoleh layanan dengan mudah melalui prosedur yang sederhana, cepat, responsif, tepat waktu, dan memuaskan.[3]. Pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas. Namun, nilai empiris saat ini menunjukkan bahwa pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat. Faktor-faktor seperti kelompok politik, korupsi, ketidakadilan pengadilan, rendahnya integritas dan transparansi menjadi hambatan yang signifikan bagi pemerintah. Selain itu, ketersediaan sumber daya manusia, peraturan, dana anggaran, serta sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menerapkan e-government juga menjadi tantangan.

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.[4].

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.

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.. Penilaian tingkat kesesuaian program merupakan salah satu metode untuk mengukur efektivitas program. Efektivitas program dapat diperoleh melalui perbandingan antara tujuan program dengan hasil output program. Dalam hal ini, evaluasi efektivitas program dapat menggunakan

pandangan pelanggan sebagai indikator. Kerkpatrick, yang dikutip oleh Cascio (1995), menyatakan bahwa respon pelanggan terhadap program yang diikuti dapat menjadi kriteria untuk menilai efektivitasnya. Pertanyaan apakah program tersebut memberikan manfaat dan kepuasan kepada pelanggan dapat menjadi metode untuk mengukur respons mereka terhadap program tersebut.[5]

Ada 4 indikator dalam teori efektivitas menurut 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]

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. [7].

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[1].

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 [8].

Tabel 1.1
Data Surat Per Layanan Desa Karang Tanjung Tahun 2021-2023

No	Keterangan	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

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Karang Tanjung Candi Sidoarjo, 2023

Berdasarkan data pada tahun 2021-2023 jumlah angka semakin menurun dari tahun ke tahun. Hal tersebut di buktikan dengan data rekapitulasi layanan SIPRAJA dari tahun 2021, dengan total layanan sebanyak 1.848 berkas, dikarenakan pada saat itu adanya covid-19 dimana pemerintah Desa hanya melayani pembuatan administrasi menggunakan SIPRAJA. Selanjutnya di tahun 2022 jumlah berkas layanan sebanyak 881 berkas selesai. Namun pada tahun 2023 layanan SIPRAJA mengalami penurunan yang signifikan yaitu dengan jumlah total 721 berkas selesai.

Dengan adanya penurunan jumlah berkas yang ada penulis menemukan alasan yaitu di Kantor Desa Karang Tanjung terpantau masih menggunakan layanan Manual selain Layanan SIPRAJA.

Tabel 1.2 Rekapitulasi pelayanan Tahun 2021-2023

Layanan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
SIPRAJA	1.846	881	721
Manual	146	603	599

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Karang Tanjung

Dari table diatas,menunjukkan bahwa layanan administrasi di Desa Karang Tanjung masih menggunakan layanan manual. Hal ini berpengaruh terhadap keefektifan dari SIPRAJA di Desa Karang Tanjung. Disini penulis menemukan beberapa masalah saat observasi dengan Operator SIPRAJA yang ada di Desa Karang Tanjung bahwa, pertama masih banyaknya keluhan Masyarakat terkait pelayanan pembuatan admnistrasi yang masih berbelit belit. Menurut warga Desa Karang Tanjung persyaratan dan Langkah-langkah sistem SIPRAJA ini semakin rumit dan meskipun sudah mendaftar melalui aplikasi SIPRAJA, persyaratan surat yang diminta juga masih banyak. Yang kedua dapat dilihat dari tabel diatas dapat dilihat pada tahun 2021 Desa Karang tanjung menghasilkan 1.846 layanan dan jumlah surat per layanan, dimana layanan SK Domisili Usaha menjadi penyumbang terbesar yaitu berjumlah 685 pengajuan. Hal ini dikarenakan akibat dari dampak covid-19 dan adanya program bantuan dari pemerintah. Kemudian dari data yang sama pada tahun 2021 jumlah layanan yang diterima Desa Karang Tanjung mengalami penurunan yang cukup drastis terlihat pada tahun 2022 hanya 881 pengajuan layanan surat dan pada tahun 2023 hanya terdapat 7821 surat. Hal ini tetntunya akan berpengaruh pada keefektifan SIPRAJA di Desa Karang Tanjung

Kemudian kurangnya SDM yang menangani pelayanan kependudukan melalui Aplikasi SIPRAJA yang ada di Desa Karang Tanjung terbukti dengan adanya Jumlah perangkat Desa di Desa Karang Tanjung terdapat 10 orang yang rata-rata sudah berusia 28-56 tahun. Hal ini yang membuat Masyarakat Desa enggan dalam mengurus administrasi dan Masalah lain yang serigkali dijumpai yaitu pada aplikasi SIPRAJA sendiri, lemotnya sistem pada aplikasi dan sering eror untuk memverifikasi sehingga membuat SIPRAJA kurang Efektif karena Masyarakat merasakan kerumitan dalam penggunaan aplikasi. Hal tersebut yang selalu diminta oleh Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah desa untuk mengetahui program SIPRAJA di Kantor Desa karang Tanjung Kabupaten Sidoarjo. Peneliti melaksanakan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan "Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital di Desa Karang Tanjung Candi".

II. METODE

Dalam penelitian mengenai efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan administrasi berbasis digital di Desa Karang Tanjung Candi Sidoarjo, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menggunakan latar alamiah dengan tujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi.[9].

Metode ini melibatkan berbagai pendekatan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang konteks dan makna dari suatu kejadian. Dengan berfokus pada penjelasan naratif, penelitian kualitatif berusaha untuk mengungkap dan menggambarkan kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian, serta dampak dari tindakan tersebut terhadap kehidupan mereka[9]. Penelitian ini berlokasi di Kantor Desa Krang Tanjung Candi Sidoarjo, dengan pertimbangan yakni Desa tersebut menggunakan Aplikasi SIPRAJA. Fokus pada penelitian ini menggunakan teori (Siagaan,2015) yang menjelaskan efektivitas diukur dari 1. 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 diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh Petugas operator SIPRAJA di Desa Karang Tanjung dan juga perwakilan dari Masyarakat Desa Karang Tanjung seluruh Teknik pengumpuln data kualitatif dilaksanakan oleh peneliti sendiri , karena seluruh Teknik tersebut bersifat terbuka dan mendalam. Untuk analisis data, peneliti 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 masalahyang ditentukan pada pendahuluan.[10]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan

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[11].

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.

Gambar 1. Layanan Program SIPRAJA Tipe A,B,C



Sumber : Aplikasi SIPRAJA

Dalam platform SIPRAJA, terdapat 16 layanan yang memungkinkan pemohon untuk mencetak sendiri melalui aplikasi SIPRAJA yang bisa diunduh melalui Play Store atau App Store. Layanan tersebut dibagi menjadi tiga tipe utama, yaitu tipe A, tipe B, dan tipe C. Layanan tipe A, sebagai tipe pertama, mencakup surat keterangan lahir, surat keterangan umum dari desa, surat keterangan tidak mampu dari desa, surat kematian, surat keterangan biodata penduduk, dan surat keterangan domisili usaha. Layanan ini tersedia di tingkat desa atau kelurahan, dengan operator yang mengelola layanan tersebut adalah pihak desa atau kelurahan. Layanan tipe B mencakup surat keterangan pindah, surat pengantar KK, surat keterangan tidak mampu kecamatan, surat pengantar KTP, dan surat keterangan umum kecamatan (untuk keperluan rumah sakit, keringanan PLN, dinas sosial, dan keringanan biaya pendidikan). Awalnya, layanan ini tersedia di tingkat desa atau kelurahan dan kemudian ditindaklanjuti ke tingkat kecamatan, sehingga operator yang mengelola layanan ini adalah pihak desa atau kelurahan dan kecamatan. Layanan tipe C mencakup surat izin usaha mikro kecil (IUMK) baru, perubahan dan TDU Mikro, perpanjangan, kartu pencari kerja, kartu AK1, surat izin mendirikan bangunan (IMB) untuk lahan 200m², di atas 200m², atau dua lantai maksimal 400m². Layanan ini tersedia di tingkat kecamatan, dan operator yang mengelola layanan ini adalah pihak kecamatan.[12].

Berikut akan dijelaskan hasil penelitian terkait Efektifitas Program Aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan Administrasi berbasis digital yang mengacu pada teori efektifitas dari Siagaan, sedangkan kondisi dilapangan dijabarkan dalam indikator sebagai berikut: 1). Sumber daya, dana, sarana dan prasarana 2). Jumlah Dan Mutu Pelayanan 3.) batas Waktu 4). Tata cara pelayanan. Keberhasilan program dapat dilihat dari mekanisme dan proses suatu kegiatan yang dilakukan pada saat di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Karang Tanjung yang dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada pihak informan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin sesuai dengan fokus penelitian. Yang kemudian dijelaskan tentang beberapa indikator suatu efektifitas program menurut pendekatan Siagaan sebagai berikut :

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[13]. 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. Keselarasan dalam pengelolaan Sumber daya manusia menjadi faktor kunci untuk kesuksesan operasional suatu organisasi. Pada intinya, sumber daya manusia mencakup beberapa individu yang bekerja di dalam suatu organisasi, dan nantinya akan menjadi pendorong utama dalam mencapai tujuan organisasi tersebut[14]. Berikut data jumlah pegawai Pemerintahan Desa Karang Tanjung kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo:

Table 2.
Data Pegawai Pemdes Desa Karang Tanjung

Jabatan	Nama	Jumlah
Kepala Desa	Hendro Harjo Suwito	1
Sekretaris Desa	Suwardi	1
Kaur Keuangan	Rudy Joni irwanto	1
Kaur TU & Umum	Cicik Suyanti	1
Kasi Pelayanan	Alfiyatul Hidayah	1
Kasi Kesra	Ach. Suliswanto prasetyo	1
Kasi Pemerintahan	Yeni Rachmawati	1
Kaur Perencanaan	Moh. Afif Muzakki	1
Kasun Karang Tanjung	Sukardi	1
Kasun Sambiroto	Maulidia Nur Nabila	1
Kasun Tanjung Sari	Lailatul Mufidah	1
	Total	11

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Petugas atau perangkat Desa yang menangani pelayanan hanya terdapat satu orang yang mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. Berkaitan dengan Aplikasi SIPRAJA, Kepala Desa bertugas sebagai verifikator tanda tangan Elektronik.

Hal diatas diperoleh peneliti melalui hasil wawancara dengan Kepala Seksi pelayanan, Ibu Alfiyatul Hidayah yang menjelaskan: “ operator SIPRAJA di Kantor Desa Karang Tanjung ini bukan hanya saya, jika saya ada keperluan atau terdapat urusan pribadi saya dibantu oleh Kaur TU yang sebelumnya disini menjadi operator SIPRAJA sebelum saya mendapatkan tugas sebagai Kasi pelayanan. Akan tetapi masih dikatakan belum optimal karena beliau yang membantu saya tidak sepenuhnya memahami Penggunaan Aplikasi Sipraja dibandingkan saya pribadi. Jika ada Masyarakat yang sudah lanjut usia dan tidak mempunyai smartphome, saya yang membantu dalam pengajuan di Aplikasi SIPRAJA, mereka hanya membawa berkas yang dibutuhkan saja.” (Hasil wawancara Tanggal 22 Januari 2024)

Dengan pernyataan tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa dari segi sumber daya manusia Pegawai Desa Karang tanjung masih belum dapat dinyatakan efektif dalam pelayanan SIPRAJA karena Keterbatasan jumlah perangkat Desa yang diarahkan untuk melayani masyarakat. Sehingga, tidak seua perangkat Desa bisa mengoperasikan Aplikasi SIPRAJA.

Dana yang dimaksud adalah pengeluaran yang merupakan penggunaan sumber daya ekonomi untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan, dengan harapan dapat memberikan manfaat yang baik pada saat ini maupun di masa depan. Biaya yang dimaksud adalah biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang menerima layanan melalui Program Aplikasi SIPRAJA di Desa Karang Tanjung. [15].

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Alfiyatul selaku Kaur Pelayanan menyatakan: “ Pada pelayanan yang menggunakan Aplikasi SIPRAJA tidak dikenakan biaya sama sekali, meskipun biasanya ada beberapa Masyarakat yang minta bantuan sampai kerumah saya, jadi dirumah saya menyiapkan computer dan printer tetap tidak ada biaya sama sekali.” (hasil wawancara tanggal 22 Januari 2024)

Apabila Masyarakat yang mengurus surat ke Kantor Desa, maka pemerintah Desa Karang Tanjung sudah memfasilitasi dan apabila ingin mencetak hasilnya pun tidak dikenakan biaya sama sekali. Kecuali bila Masyarakat atau pemohon mencetak diluar kantor Desa, maka biaya cetak di tanggung oleh Masyarakat atau pemohon sendiri.

Keefektivitasan 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.. [16]

Tabel 3.

Fasilitas Ruang Pelayanan Kantor Desa Karang Tanjung			
No	Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1.	Lemari Besi	3	Baik
2.	Komputer	3	Baik
3.	Printer	1	Baik
4.	AC	1	Baik
5.	CCTV	1	Baik
6.	Meja Pelayanan	1	Baik
7.	Kursi Tunggu	5	Baik

Sumber : Pemerintah Desa Karang Tanjung

Tabel 3 di atas menjelaskan fasilitas yang ada di kantor pelayanan Di Kantor Desa Karang Tanjung dan dapat dilihat dan bisa dikatakan sudah memadai untuk membantu dalam proses pelayanan kepada Masyarakat. Kemudian apabila Masyarakat yang tidak bisa atau yang tidak mempunyai fasilitas smartphone maka Operator desa siap membantu mendaftarkan pengajuan Sistem SIPRAJA di kantor desa dengan fasilitas yang tersedia di Kntor Pelayanan. Karena akses Aplikasi SIPRAJA hanya bisa diakses dengan dua cara yakni melalui website www.sipraja.sidoarjokab.go.id atau dengan cara mendownload melalui smartphone . dari hasil wawancara dengan Ibu alfiyah selaku Kasi Pelayanan menyatakan bahwa. *“Sarana yang di berikan oleh pemerintahan Kabupaten Sidoarjo melalui Aplikasi SIPRAJA ini diharapkan agar masyarakat dapat mengurus pengajuan dari rumah dengan smartphone masing-masing tanpa nomor antrian dan bisa diakses kapan saja, namun ada beberapa masyarakat yang masih kurang faham dalam penggunaan teknologi sehingga bisa mengakses SIPRAJA dengan bantuan operator yang ada di Desa dengan menggunakan fasilitas yang sudah di sediakan seperti computer, printer, dan wifi tanpa dikenakan biaya untuk membantu Masyarakat”*. (Hasil Wawancara tanggal 24 Januari 2024)

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan 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 akan tetapi masih harus datang ke kantor Desa karna masih belum paham dalam penggunaan Aplikasi SIPRAJA. Sehingga Masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang disediakan.

Teori Sarana dan Prasarana berhubungan dengan manajemen sarana dan prasarana, yang merupakan komponen penting dalam pelaksanaan proses belajar mengajar [17]. Seperti penelitian terdahulu yang terkait dengan Sarana prasarana yang berjudul *“Pengaruh sarana dan prasarana terhadap efektivitas kerja pegawai: Penelitian ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai”*[18]

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.

Pelayanan program aplikasi SIPRAJA di kantor Desa Karang Tanjung dioprasionalkan oleh satu SDM Ibu Alfiyatul hidayah selaku Kasi pelayanan, danjuga dibantu oleh Ibu Cicik suyanti selaku Kaur TU & Umum apabila ibu Alfiya sedang ada keperluan. Jumlah tersebut sudah Optimal dalam melayani karena menurut ibu alfiyah selaku Kasi pelayanan sudah sebanding dengan jumlah pemohon yang mengajukan surat permohonan melalui aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Alfiyah selaku Operator SIPRAJA menyatakan:

“Ada dua jenis dalam pengelolaan administrasi SIPRAJA, yaitu tipe A dan tipe B. Tipe A mencakup SK domisili luar, SK domisili usaha, Surat Keterangan Umum, Surat Permohonan Biodata keluarga, dan SKTM tipe A. Tipe A dapat diurus oleh operator desa saja. Sementara itu, tipe B mencakup SK Umum Kecamatan, SKTM Kecamatan, Surat Permohonan KTP, dan Surat Keterangan Pindah, yang dapat diurus oleh Sekretaris Desa ke Kecamatan. Jumlah yang dihasilkan dari pengajuan Masyarakat melalui sistem SIPRAJA pada tahun 2021 sebanyak 1.846, tahun 2022 sebanyak 881, kemudian di tahun 2023 sebanyak 721 jumlah pengajuan surat. (hasil wawancara tanggal 24 Jnauari 2024)

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. Sebagian besar penduduk masih mempergunakan metode tradisional dalam meminta pelayanan, dengan anggapan bahwa mengurus secara langsung di kantor lebih praktis. Hal ini terlihat dari jumlah penduduk yang lebih banyak memilih menerima pelayanan langsung. Keterkaitan yang erat antara 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. (Yuliarmi dan Riyasa, 2010).[19]

Penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan user-centered design dalam pengembangan aplikasi Android Taksiran Berat Janin (Si-RAJA) telah meningkatkan kenyataan bidan terhadap penggunaan aplikasi ini. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa aplikasi Si-RAJA dapat meningkatkan pengetahuan bidan dalam menjaga pertumbuhan janin melalui SIPRAJA.[20] Meskipun demikian, produk layanan melalui SIPRAJA dihasilkan dengan kualitas yang memadai, memungkinkan pelaksanaan secara instan dan akurat.

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. [21].

Aplikasi SIPRAJA bisa dan dapat diakses kapanpun, apabila operator sedang tidak ada 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 wawancara dengan kepala pelayanan menyatakan :

“ terjadi masalah error seringkali terdapat pada aplikasi SIPRAJA dikarenakan adanya pembaruan sistem, maka dalam pengerjaan dapat terulur sampai 3 hari untuk proses pembuatan surat, dan apabila Masyarakat membutuhkan surat dengan cepat maka dialihkan dengan pengerjaan secara manual” (hasil wawancara tanggal 26 Januari 2024)

Kemudian hasil wawancara penulis dengan ibu fatmandari selaku Masyarakat Desa Karang Tanjung yang pernah mengajukan pembuatan surat melalui Aplikasi SIPRAJA menyatakan bahwa:

“saya mengurus surat domisili usaha pada bulan Desember 2023, dan sebelumnya saya tidak mengetahui jika dalam pembuatan surat domisili usaha menggunakan Aplikasi SIPRAJA sehingga, saya datang ke kantor Desa kemudian saya diarahkan untuk membuat pengajuan melalui sistem Aplikasi SIPRAJA, kemudian untuk persyaratan saya diarahkan sesuai dengan apa yang tertera pada aplikasi SIPRAJA tersebut. Sehingga tidak membutuhkan proses pengerjaan yang sampai beberapa hari akan tetapi sehari saja sudah selesai”

Pada saat sebelumnya Hanya operator SIPRAJA yang bisa mengerjakan layanan pengajuan, akan tetapi saat ini Operator juga yang menunggu konfirmasi dari Kepala Desa untuk mendapatkan verifikasi dan lanjut mengerjakan layanan Masyarakat yang ada di program SIPRAJA. Hal ini yang bisa membuat waktu lebih lama dalam penyelesaian pengajuan surat. Teori Batas Waktu menurut Siagaan, mencakup kasus yang mengenai pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Desa Kludan Berdasarkan penelitian, terdapat beberapa indikator terkait kinerja karyawan yang belum tercapai, seperti karyawan yang belum bisa hadir atau datang terlambat, yang menyebabkan kinerja karyawan meningkat. Kasus ini menunjukkan bahwa komunikasi dan disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan, serta disiplin kerja juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.[22]

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[24]. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Alfiah mengemukakan bahwa:

“untuk segala jenis persyaratan yang dibutuhkan setiap pemohon sudah ada di dalam program aplikasi SIPRAJA di dalam aplikasi sudah ditampilkan sistem sesuai jenis layanan, sesuai yang dibutuhkan oleh Masyarakat atau pemohon. Tentunya hal tersebut dibuat agar mempermudah Masyarakat dalam penggunaan Aplikasi SIPRAJA. Namun masih ada dari masyarakat yang belum mengetahui dan paham dalam penggunaan sistem ini yang seharusnya mereka mengupload file yang dibutuhkan malah file nya tidak sesuai kebutuhan. Bila persyaratan sudah lengkap dan sesuai maka pengajuan dapat dikumpulkan melalui aplikasi SIPRAJA.” (hasil wawancara tanggal 24 Januari 2024)

Program SIPRAJA dapat digunakan melalui dua cara yaitu menggunakan website dan aplikasi yang ada di smartphone. Cara pertama yakni menggunakan website Dimana pemohon atau Masyarakat bisa melalui *google* dengan membuka www.Sipraja.sidoarjo.go.id . kemudian untuk cara yang kedua dengan cara mendownload aplikasi pada smartphone.

Gambar 2. Tata cara pelayanan SIPRAJA



Sumber : Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan gambar 2 diatas meskipun sudah terdapat tata cara prosedur yang sudah jelas dan benar tetap saja Masyarakat Desa Karang Tanjung masih belum paham dalam pengajuan tersebut. Kurang pemahannya Masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA bisa jadi kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat terkait pengenalan program SIPRAJA ini, sehingga Masyarakat atau pemohon masih merasa bingung dalam mengurus surat-surat, dan hal tersebut membuat Masyarakat memilih untuk melakukan pembuatan atau pengurusan surat- surat dengan datang langsung ke kantor Desa Karang Tanjung.

VII. SIMPULAN

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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah atas segala puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tulisan yang berjudul “Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan administrasi berbasis Digital di Desa Karang Tanjung Candi Sidoarjo” penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik. Disini penulis menyadari Masih terdapat banyak kesalahan, kendala dan Kekurangan dalam penulisan Karya Ilmiah ini, namun keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari semua dukungan dari berbagai pihak, sehingga kendala tersebut bisa teratasi. Ucapan terima Kasih Kepada ibu, yang selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir serta juga Jajaran Pemerintahan Desa dan Masyarakat Desa Karang Tanjung Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo yang senantiasa membantu dalam melengkapi data serta informasi untuk penulisan artikel jurnal ini. Maka dari itu Saya sebagai penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya. Akhir kalimat, semoga Jurnal artikel penelitian ini dapat menjadikan referensi serta menambah wawasan skeepada pembaca dan juga dapat memberikan manfaat sebagaimana yang diarpakan.

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 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 Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo,” *J. Noken Ilmu-Ilmu Sos.*, vol. 8, no. 2, pp. 275–285, 2023, doi: 10.33506/jn.v8i2.2422.
- [8] I. F. Danurrohmansyah, “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. Iriany, 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://ejurnal.staialfalahbjb.ac.id/index.php/alfalahjikk/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 Kurus,” 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 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, doi: 10.55606/jaemb.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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.