

Implementation of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Gempolsari Village, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency

[Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo]

Amelia Nur Saffana¹⁾, 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 find out how the SIPRAJA program is implemented as a form of innovation and realization of smart governance in the government of Gempolsari Village, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency. This research uses descriptive research with qualitative research methods and uses data collection techniques in the form of interviews, documentation and observation. The results of the research show that the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Gempolsari Village, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency, from the communication factor, requires consistency by the village government in carrying out continuous outreach regarding the SIPRAJA application. From the resource factor, the Gempolsari Village government needs to consider adding staff to support SIPRAJA application services. From the disposition factor, it is good, the village government has carried out its duties by carrying out tasks optimally, responsibly, and not half-heartedly even without additional incentives. For bureaucratic structure factors, there needs to be a review of the flow in the document verification process between sub-district and village governments so that it is more structured and reduces overlapping responsibilities.*

Keywords - implementation; SIPRAJA; Inovation; Smart Governance

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program SIPRAJA sebagai bentuk inovasi dan perwujudan smart governance di pemerintahan Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo dari faktor komunikasi perlu adanya konsistensi yang dilakukan pemerintah desa dalam melakukan sosialisasi berkelanjutan mengenai aplikasi SIPRAJA. Dari faktor sumber daya pemerintah Desa Gempolsari perlu mempertimbangkan penambahan staf untuk mendukung pelayanan aplikasi. Dari faktor disposisi sudah baik, pemerintah desa sudah melakukan tugasnya dengan melaksanakan tugas-tugas dengan maksimal, bertanggung jawab, dan tidak setengah-setengah meskipun tanpa adanya insentif tambahan. Untuk faktor struktur birokrasi perlu adanya peninjauan ulang terkait alur dalam proses verifikasi dokumen antara pemerintah kecamatan dan desa agar lebih terstruktur dan mengurangi tumpang tindih tanggung jawab.*

Kata Kunci - Implementasi; SIPRAJA; Inovasi; Smart Governance

I. PENDAHULUAN

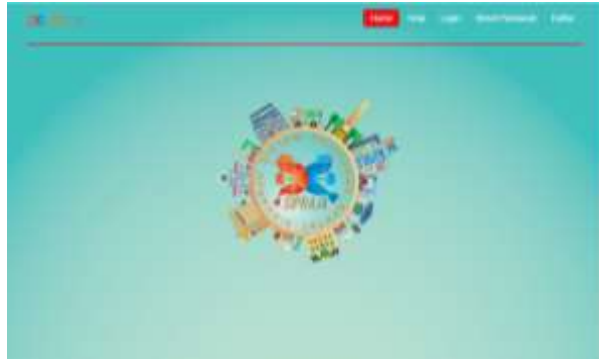
Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan terhadap individu maupun masyarakat yang mempunyai kebutuhan organisasi yang sesuai dengan prosedur dan pedoman yang telah ditetapkan [1]. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah yang harus dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah, termasuk pemerintah daerah yang berperan sebagai penyelenggara utama dalam pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kewajiban pemerintah dalam memberikan layanan publik diatur dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009

tentang pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik berisi terkait merumuskan dan menetapkan standar pelayanan, menyusun pelaksanaan yang kompeten, menyediakan fasilitas dan infrastruktur pelayanan, serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah berperan sebagai perantara untuk memberikan dukungan kepada masyarakat, dan aparat sipil negara bertugas memastikan bahwa masyarakat menerima layanan terbaik [2].

Pemerintah menyediakan layanan yang berfungsi sebagai perlindungan bagi masyarakat untuk memastikan bahwa masyarakat umum menerima layanan yang berkualitas. Pelayanan publik berkomitmen teguh untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan masyarakat yang adil dan damai. Namun, ditemukan layanan yang mengalami kendala yang disebabkan berbagai faktor yang menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dianggap belum memuaskan dan tidak jarang dianggap tidak sepenuh hati. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah juga dianggap hanya sebagai pemenuhan kebutuhan dasar saja [3]. Pelayanan pemerintah yang berlapis-lapis, jarak pelayanan kantor yang jauh, prosedur operasional yang tidak jelas, birokrasi yang rumit, serta maraknya praktik percaloan adalah masalah klasik yang sering dihadapi masyarakat ketika menimpa kantor pemerintah, terutama di tingkat desa dan kecamatan. Akibatnya, biaya yang dikeluarkan menjadi tinggi. Selain itu, ruang pelayanan yang kurang memadai sering membuat masyarakat enggan mengurus layanan sendiri, sehingga beranggapan bahwa pelayanan pemerintah itu mahal, sulit dan berbelit-belit [4]. Oleh karena itu perlunya dorongan dalam perbaikan yaitu reformasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, keterbukaan, dan tanggung jawab dalam pelayanan publik di Indonesia.

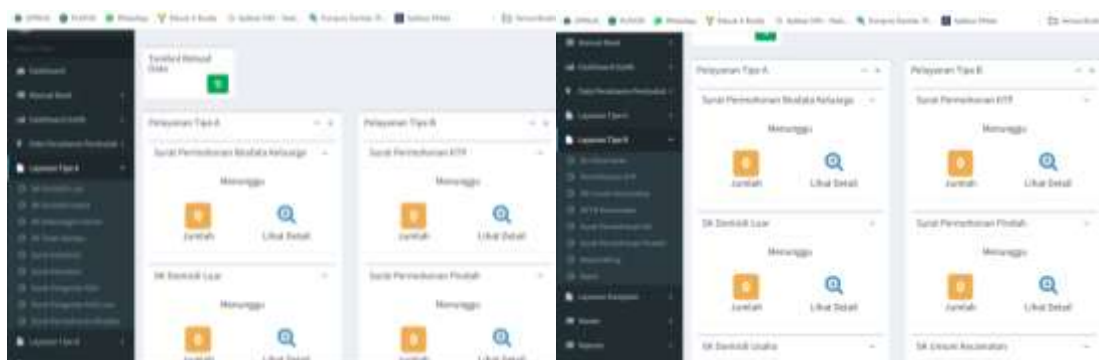
Berdasarkan Kepmen PAN & RB No. 1 Tahun 2011 mengenai kriteria dan ukuran keberhasilan reformasi birokrasi, salah satu indikator keberhasilannya adalah pengembangan e-government di setiap kementerian/lembaga pemerintah daerah. Peraturan Presiden (PP) RI Nomor 95 Tahun 2018 mengatur tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), yang dimana lembaga pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan yang efektif. Tujuannya untuk meningkatkan penerapan teknologi informasi pemerintahan. Dengan demikian pemerintah telah melakukan inovasi dalam memudahkan masyarakat melalui e-government, yang memperluas kesempatan bagi masyarakat untuk meningkatkan pengelolaan informasi [2]. E-government adalah proses memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. E-government menjadi salah satu teknologi yang berdampak signifikan bagi kehidupan masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia salah satunya di wilayah Kabupaten Sidoarjo [5]. pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengadopsi E-government untuk meningkatkan pelayanan publik dan efisiensi administrasi. Inisiatif ini melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat, mempermudah dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam layanan pemerintahan. salah satu bentuk E-government yang diterapkan di Kabupaten Sidoarjo yaitu Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau SIPRAJA.

Aplikasi SIPRAJA merupakan layanan online berbasis platform web dan android yang dapat diakses oleh masyarakat umum kapanpun dan dimanapun dengan mengunjungi laman web <http://www.sipraja.sidoarjokab.go.id> atau aplikasi mobile SIPRAJA di google playstore. Tujuan sarasannya adalah untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Selain itu penerapan layanan pemerintah secara online melalui SIPRAJA diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik. Aplikasi SIPRAJA juga memberikan fitur sederhana yang memudahkan masyarakat [5]. SIPRAJA menjadi perwujudan yang nyata pemerintah Kabupaten Sidoarjo ketika adanya optimalisasi yang setara dalam teknologi bagi peningkatan pelayanan publik didesa atau kelurahan hingga kecamatan, sehingga SIPRAJA dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat [2].



Gambar 1: Laman web SIPRAJA

Dalam aplikasi SIPRAJA terdapat tiga jenis layanan yang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan masing-masing yang dilengkapi dengan beberapa keunggulan seperti SOP yang jelas dan terukur, sistem pelacakan untuk memantau proses layanan, notifikasi melalui email dan SMS untuk memberikan informasi kepada pemohon, cadangan data elektronik, penggunaan tanda tangan elektronik yang tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BsrE) berbasis NIK, proses layanan tanpa kertas, serta integrasi dengan berbagai OPD pemerintah dan non-pemerintah. Hasil layanan juga dapat dicetak secara mandiri. Semua format berkas pelayanan dalam aplikasi sipraja telah disesuaikan dengan ketentuan tata naskah dinas yang berlaku. Dengan demikian, hadirnya SIPRAJA dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau good government. Oleh karena itu, inovasi SIPRAJA dapat dikategorikan sebagai inovasi dalam tata kelola pemerintahan [4]. Aplikasi SIPRAJA yang diresmikan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada bulan Februari 2020 ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sidoarjo dengan menyediakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, murah dan memuaskan. Layanan aplikasi SIPRAJA dibagi menjadi tiga jenis tipe. Tipe A mencakup layanan yang dapat diselesaikan di tingkat desa/kelurahan, seperti surat keterangan yang dibuat desa, surat domisili, surat domisili usaha, SKTM desa, dan layanan pernikahan KUA. Tipe B adalah layanan yang dimulai dari desa/kelurahan hingga kekecamatan dan terintegrasi dengan dinas teknis, seperti layanan administrasi kependudukan, SKTM kecamatan, surat pengantar KK/KTP dari desa, surat keterangan pindah dan surat keterangan umum kecamatan. Tipe C merupakan layanan langsung yang terhubung dengan kecamatan dan dinas teknis diantaranya surat izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK-I), surat izin UMKM dan tanda daftar perusahaan mikro. Layanan SIPRAJA ini telah mencakup 18 kecamatan dan 353 desa atau kelurahan, termasuk di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.



Gambar 2: layanan tipe A dan B SIPRAJA Desa Gempolsari

Desa Gempolsari merupakan salah satu pelaksana layanan SIPRAJA di lingkup pemerintah desa, yang berada di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Desa ini memiliki sekitar 5.000 penduduk dan telah menggunakan aplikasi SIPRAJA sejak tahun 2020 dengan sekitar 1.300 pendaftar. Aparatur Desa Gempolsari menunjukkan komitmen yang kuat untuk bertransformasi melalui inovasi digital karena kemajuan teknologi yang pesat dan canggih di era ini. Aplikasi SIPRAJA memudahkan masyarakat Desa Gempolsari dalam menerima layanan publik, sehingga mereka tidak perlu lagi menunggu lama atau menghabiskan energi untuk bolak balik. Operator SIPRAJA di

Desa Gempolsari akan langsung memproses permohonan melalui sistem, dan jika berkas pemohon sudah selesai, dapat dicetak secara mandiri di rumah. Berikut tabel rekap layanan online dan offline desa gempolsari padan tahun 2021-2023.

tabel 1: Rekap layanan online dan offline Desa Gempolsari padan tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah layanan online (SIPRAJA)	Jumlah layanan offline
2021	520	330
2022	512	356
2023	492	402

Sumber: aplikasi SIPRAJA dan rekap offline Desa Gempolsari

Pelaksanaan pelayanan di Desa Gempolsari memiliki beberapa hambatan. Permasalahan terkait pelayanan offline di Desa Gempolsari yakni pertama, lambatnya proses administrasi, lambatnya proses administrasi disebabkan karena menggunakan proses yang manual sehingga pengisian dan pemrosesan dokumen cenderung lebih lama, sehingga memperlambat waktu penyelesaian. kedua, keterbatasan jam operasional, jam operasional di Kelurahan Desa Gempolsari hanya buka pukul 08.00 – 14.00 saja, hal ini menyulitkan masyarakat yang bekerja atau memiliki aktivitas lain karena harus datang langsung ke kelurahan. kemudian juga dalam proses penandatanganan dokumen/surat harus menunggu kehadiran langsung kepala desa gempolsari di lokasi sehingga memakan banyak waktu. Hal ini yang menunjukkan penurunan pelayanan online melalui SIPRAJA serta peningkatan jumlah layanan offline yang berada di Desa Gempolsari. Masyarakat Desa Gempolsari lebih memilih mengurus pengajuan secara manual dibandingkan melalui SIPRAJA. Hal ini disebabkan karena pertama kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Aparatur Desa Gempolsari sehingga masyarakat kurang paham dan familier dengan penggunaan aplikasi SIPRAJA. Kedua, minimnya sumber daya manusia untuk melakukan sosialisasi dan memberikan edukasi tentang aplikasi SIPRAJA. Ketiga, metode sosialisasi yang tidak tepat sasaran atau kurang menarik juga menjadi faktor penyebab, sehingga tidak berhasil menjangkau masyarakat secara efektif. Keempat, tidak adanya keberlanjutan sosialisasi mengingatkan dan mengedukasi masyarakat tentang aplikasi juga menjadi penyebabnya. Terkait dengan permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui lebih jauh bagaimana implementasi program SIPRAJA di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

George Edward III seorang teoritikus kebijakan publik menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah proses yang krusial. Tanpa persiapan dan perencanaan yang baik, tidak peduli seberapa baik kebijakan tersebut, tujuan kebijakan publik tidak akan tercapai [6]. Menurut Edward III terdapat empat faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Pertama, faktor komunikasi berperan dalam menciptakan pemahaman yang sama diantara para pelaku kebijakan, yang kemudian mempengaruhi sikap, tindakan dan perilaku mereka, serta pelaksanaan kerja. Kedua, faktor sumber daya yang merupakan kunci efektivitas pelaksanaan kebijakan. Karena tanpa adanya sumber daya yang memadai, kebijakan tidak dapat diimplementasikan dengan baik. Ketiga, faktor disposisi atau sikap pelaksana yang berkaitan dengan kepatuhan mereka dalam melaksanakan kebijakan yang telah diterapkan. keempat, struktur birokrasi berhubungan dengan pembagian kerja, wewenang, dan tanggung jawab, yang mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan. Untuk mewujudkan hal tersebut, kebijakan yang telah ditetapkan harus diimplementasikan dengan sebaik-baiknya [7].

beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan dasar pada penelitian implementasi SIPRAJA ini adalah pertama, Veny Alfi Aprilia, Hendra Sukmana tahun 2023 dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, permasalahannya yaitu kurangnya sumber daya finansial dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait program SIPRAJA [2]. Kedua, oleh Nailul Isnaini Agustin, Ilmi Usrotin Choiriyah. Tahun 2022 dengan judul Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan Smart Governance, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, permasalahannya Dari faktor komunikasi perlu diperbaiki lagi dari beberapa RT/RW yang seharusnya menyampaikan informasi SIPRAJA hingga ke masyarakat [8]. Ketiga oleh Tri Yulianti Adi Soesiantoro, Samantha Sonya Putri dengan judul Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, permasalahannya yaitu ditemukan ketidakpahaman

beberapa warga setempat dan masih adanya anggapan bahwa pelayanan surat masih bisa dilakukan secara manual karena berpikir bahwa mengurus surat melalui aplikasi SIPRAJA jauh lebih rumit dibandingkan dengan cara manual [9].

dari gambaran permasalahan yang dijelaskan maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis “Implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.”

II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Peneliti berfokus pada pemahaman mendalam mengenai masalah-masalah kehidupan sosial, dengan memperhatikan konteks yang nyata atau situasi alami yang berlangsung secara luas, kompleks, dan terperinci [10]. Peneliti secara langsung mengumpulkan data di lapangan melalui wawancara dengan informan, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya. Peneliti berperan sebagai instrumen utama, sehingga dituntut untuk teliti, cermat, interaktif, dan responsif terhadap lingkungan penelitian guna memperoleh informasi dan pengetahuan yang luas [11]. Fokus penelitian ini adalah implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, yang akan diukur berdasarkan teori implementasi George Edward III dengan indikator komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Balai Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, alasan peneliti melakukan penelitian karena Desa Gempolsari merupakan salah satu penyelenggara aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo dan peneliti ingin memberikan wawasan praktis bagaimana program SIPRAJA di Desa Gempolsari diimplementasikan. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling untuk menentukan informan dengan sasaran informan yaitu Kaur Tu dan umum sebagai kunci informan. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, observasi atau pengamatan langsung dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan yaitu data primer yaitu data berupa hasil wawancara dan data sekunder yang merupakan data yang sudah tersedia. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (Sugiyono 2015) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data adalah proses atau aktivitas yang dilakukan oleh peneliti untuk mengidentifikasi atau mengumpulkan berbagai fenomena, informasi, atau kondisi di lokasi penelitian yang sesuai dengan cakupan penelitian. Reduksi data berarti menyaring dan merangkum data yang penting agar dapat mewakili keseluruhan informasi. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk teks naratif, data disajikan secara singkat melalui bagan, uraian, flowchart dan sejenisnya. Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap analisis yang dilakukan setelah data disajikan. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti yang kuat. [12].

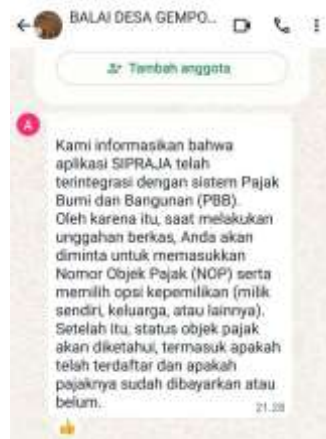
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. KOMUNIKASI

Komunikasi merupakan faktor penting utama yang mempengaruhi implementasi program SIPRAJA, karena berkaitan dengan proses penyampaian informasi serta kejelasan dan konsistensi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan, yang kemudian diteruskan kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat mengetahui, memahami, isi, tujuan dan arah dari program yang akan dilaksanakan, sehingga program SIPRAJA dapat dilaksanakan dengan tepat dan berhasil menapai tujuan yang telah ditetapkan [13]. Kondisi serupa ditemukan oleh peneliti di lapangan, yaitu proses sosialisasi Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, terkait program pelayanan publik SIPRAJA. Program ini menunjukkan kualitas komunikasi Desa Gempolsari dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. berikut penyebaran informasi berdasarkan wawancara kepada Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari beliau menjelaskan:

“Kami Pemerintah Desa Gempolsari pertama kali memperkenalkan aplikasi SIPRAJA secara online karena masih dalam masa pandemi COVID-19. Kami menyebarkan informasi tersebut melalui grup WhatsApp dengan melibatkan RT/RW setempat agar lebih cepat dan tepat sasaran.” (Wawancara 09 Oktober 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dikatakan bahwa indikator transmisi dalam komunikasi pemerintah Desa Gempolsari pertama kali memperkenalkan aplikasi SIPRAJA secara online sebagai respon terhadap situasi pandemi COVID-19. Informasi terkait aplikasi ini disebarakan melalui grup WhatsApp dengan melibatkan RT/RW setempat untuk memastikan kelancaran layanan aplikasi SIPRAJA.



Gambar 3. Penyebaran Aplikasi SIPRAJA Melalui Grup Whatsapp

Komunikasi juga bisa diungkapkan melalui kejelasan dan konsistensi. Kejelasan yang sebagaimana dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu Desa Gempolsari bahwa kejelasan informasi terkait instruksi yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada Desa Gempolsari terkait adanya program SIPRAJA sudah jelas. Sedangkan komunikasi juga bisa dilakukan melalui konsistensi, yang digambarkan hasil wawancara dari Bu Devi bahwa tidak adanya konsistensi dalam sosialisasi terkait program sipraja karena pada awal peluncurannya, aplikasi sipraja disosialisasikan lewat WhatsApp saja dan tidak ada sosialisasi berkelanjutan yang dilakukan pemerintah Desa Gempolsari untuk mengingatkan dan mengedukasi masyarakat tentang aplikasi SIPRAJA.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka komunikasi ini dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Gempolsari memperkenalkan aplikasi SIPRAJA secara online sebagai langkah awal dalam merespon situasi Covid-19 pada saat itu. Aplikasi ini bertujuan mempermudah layanan kepada masyarakat di tengah keterbatasan interaksi secara langsung. Dalam tahap penyebarluasan informasi mengenai aplikasi SIPRAJA, pemerintah desa menggunakan grup WhatsApp dan melibatkan perangkat RT/RW setempat agar layanan aplikasi ini dapat berjalan dengan baik dan masyarakat mendapatkan akses informasi yang memadai. Dalam aspek komunikasi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dinilai telah memberikan arahan yang jelas terkait pelaksanaan program SIPRAJA, sebagaimana dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu Desa Gempolsari. Namun, meskipun terdapat kejelasan dalam instruksi, wawancara ini juga mengungkapkan adanya ketidak konsistenan dalam pelaksanaan sosialisasi program SIPRAJA di tingkat desa. Hal ini berdasarkan pernyataan Bu Devi bahwa pada awal peluncuran, aplikasi ini hanya disosialisasikan melalui WhatsApp saja tanpa adanya kelanjutan atau kegiatan sosialisasi berulang untuk memastikan masyarakat tetap mendapat informasi dan pemahaman yang cukup tentang penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, meskipun informasi awal telah disampaikan dengan jelas, kurangnya konsistensi dalam sosialisasi menimbulkan tantangan tersendiri dalam membangun pemahaman yang berkelanjutan di masyarakat terkait aplikasi SIPRAJA.

Maka hasil penelitian dari komunikasi dalam implementasi jika disandingkan dengan penelitian terdahulu dari Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif dari dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik [14]. Ada korelasinya yakni implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Pucanganom diperkirakan ketua RT dan RW yang telah menerima sosialisasi dapat langsung menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat terkait manfaat aplikasi layanan tersebut. Namun penyampaian informasi melalui surat kepada RT dan RW dinilai kurang optimal. Hal ini terbukti dari masih banyaknya warga yang belum mengetahui atau memahami aplikasi SIPRAJA. Beberapa ketua RT dan RW juga belum meneruskan informasi atau hasil sosialisasi tentang aplikasi tersebut.

2. Sumber daya

Sumber daya digunakan untuk mengukur kecukupan, efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan program SIPRAJA. Karena tanpa adanya sumber daya yang memadai, pelaksanaan program SIPRAJA tidak dapat diimplementasikan dengan baik. berdasarkan wawancara kepada Pak Dian selaku Kasi Pelayanan Desa Gempolsari beliau menjelaskan:

“Kami udah faham cara jalanin program SIPRAJA. Semua staf yang ikut program ini juga sudah menjadi pegawai tetap kok. Tapi ya gitu, jumlahnya masih kurang, soalnya ada dua orang yang mesti ngurusin SIPRAJA sambil handle peayanan PLAVON juga.” (Wawancara 09 oktober 2024).

Pendapat tersebut didukung oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari beliau menjelaskan:

“Kewenang buat Desa Gempolsari juga sudah sesuai aturan, apalagi sudah ada surat keputusan (SK) buat para pelaksananya. Kalau soal fasilitas disini lumayan lengkap. Ada Wi-Fi yang lancar, dua komputer sama kursi panjang, AC juga. Jadi semua sudah siap.” (Wawancara 09 oktober 2024).



Gambar 4. Fasilitas di Desa Gempolsari

Berdasarkan hasil wawancara tersebut yang dikatakan oleh Pak Dian selaku Kasi Pelayanan Desa Gempolsari bahwa dalam indikator staf, staf sudah faham dalam mengoperasikan program SIPRAJA. Semua staf yang terlibat dalam program ini juga telah menjadi pegawai tetap. Namun, jumlah staf saat ini masih kurang memadai, karena hanya ada dua pegawai yang harus mengelola program SIPRAJA sekaligus menangani layanan PLAVON. Dalam situasi tertentu, terutama ketika banyak masyarakat yang mengurus surat di aplikasi SIPRAJA, pegawai sering kewalahan karena jumlahnya yang terbatas. Sumber daya ini juga bisa diungkapkan melalui wewenang, fasilitas dan anggaran. Wewenang sebagaimana dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari bahwa kewenangan yang diberikan kepada Desa Gempolsari terkait program SIPRAJA ini sudah sesuai dengan tupoksinya. Pemerintah desa dalam pemberian kewenangan dengan penerbitan surat keputusan (SK) bagi para pelaksana program SIPRAJA di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo. Kemudian sumber daya juga bisa dijelaskan melalui fasilitas, fasilitas dalam pelaksanaan program SIPRAJA yang dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari yakni Sarana dan prasarana yang tersedia di Desa Gempolsari untuk mendukung pelaksanaan program SIPRAJA dinilai sudah memadai. Fasilitas yang tersedia di Desa Gempolsari untuk pelayanan SIPRAJA sudah memadai, termasuk adanya koneksi Wi-Fi yang baik, dua unit komputer, AC, print out dan kursi panjang berbahan besi yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan program. Terakhir sumber daya juga dijelaskan melalui anggaran, alokasi anggaran yang dijelaskan oleh Pak Dian selaku Kasi Pelayanan Desa Gempolsari bahwa anggaran dialokasikan untuk kegiatan bimbingan teknis (BIMTEK) dan biaya perjalanan dinas (SPPD) bagi para pelaksana program SIPRAJA, yang dilakukan satu hingga dua kali dalam setahun dengan anggaran sebesar Rp. 1.200.000.

Berdasarkan wawancara tersebut maka sumber daya ini dapat disimpulkan bahwa Desa Gempolsari telah memiliki pemahaman dan kesiapan dalam menjalankan program SIPRAJA. Staf yang terlibat dalam program ini telah menjadi pegawai tetap dan memahami cara pengoperasian aplikasi, namun jumlah staf masih kurang karena hanya dua orang yang harus menangani program SIPRAJA sekaligus layanan PLAVON. Dalam situasi tertentu, terutama ketika banyak masyarakat yang mengurus surat di aplikasi SIPRAJA, pegawai sering kewalahan karena jumlahnya yang terbatas. Sumber daya pendukung pelaksanaan program ini juga dijelaskan melalui wewenang, fasilitas dan anggaran. Dari segi wewenang, Desa Gempolsari telah diberikan kewenangan yang sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya melalui penerbitan surat keputusan SK bagi para pelaksana program SIPRAJA. Dari sisi fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia didesa seperti koneksi wi-fi, dua unit komputer, AC. Printer, dan kursi

panjang dianggap sudah memadai untuk mendukung pelaksanaan program. Terakhir, anggaran yang dialokasikan untuk kegiatan seperti bimbingan teknis (BIMTEK) dan biaya perjalanan dinas juga dinilai cukup, dengan alokasi sebesar Rp. 1.200.000 untuk kegiatan yang diadakan satu hingga dua kali setahun. Secara keseluruhan walaupun Desa Gempolsari telah memiliki pemahaman, fasilitas, dan anggaran yang memadai, namun kendala utama tetap pada jumlah staf yang terbatas.

Maka hasil penelitian dari sumber daya dalam implementasi jika disandingkan dengan penelitian terdahulu dari V. Aprilia and H. Sukmana, dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo [15]. Ada korelasinya yakni sumber daya yang tersedia di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo belum optimal, terutama karena belum adanya alokasi anggaran khusus atau pembiayaan finansial untuk program SIPRAJA. yakni tidak ada honorarium bagi operator SIPRAJA, sehingga mereka sebagai pelaksana program SIPRAJA tanpa pembaruan tambahan.

3. Disposisi

Disposisi merupakan sikap pelaksana program dalam merespon situasi yang berkaitan dengan kepatuhan mereka dalam melaksanakan program SIPRAJA yang telah diterapkan. agar kebijakan dapat diterapkan secara efektif, para pelaksana tidak hanya perlu memahami apa yang harus dilakukan, tetapi juga harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang memadai untuk melaksanakannya. berdasarkan wawancara kepada Pak Dian selaku Kasi Pelayanan desa Gempolsari beliau menjelaskan:

“Pelaksanaan program SIPRAJA ini tidak ada insentif khusus atau bonus buat kami para pelaksana di Desa Gempolsari. Jadi, semua tugas yang berhubungan sama program ini dijalankan tanpa ada tambahan tunjangan.” (Wawancara 09 oktober 2024).

Pendapat tersebut didukung oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari beliau menjelaskan:

“Tapi, meski tidak ada insentif, pemerintah desa gempolsari tetap nunjukin komitmen penuh buat mendukung program ini. Kami tetap bekerja dengan maksimal, bertanggung jawab, dan konsisten agar semua berjalan dengan lancar. Jadi meskipun tidak ada keseimbangan lebih, kami tetap serius dan tidak setengah-setengah buat ngurusin program SIPRAJA ini.” (Wawancara 09 oktober 2024).

Berdasarkan wawancara tersebut dikatakan bahwa dalam indikator insentif, yang dijelaskan oleh Pak Dian selaku Kasi Pelayanan desa Gempolsari dalam pelaksanaan program SIPRAJA di Desa Gempolsari ini tidak ada insentif khusus yang diterima oleh para pelaksana program. Semua tugas yang dilakukan berhubungan dengan pelaksanaan aplikasi SIPRAJA dijalankan tanpa ada tambahan khusus. Disposisi ini juga bisa diungkapkan melalui komitmen, yang dijelaskan hasil wawancara dari Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari yang menjelaskan bahwa Pemerintah Desa Gempolsari menunjukkan komitmen yang kuat dalam mendukung implementasi program SIPRAJA dengan melaksanakan tugas-tugas dengan maksimal, bertanggung jawab, dan konsisten. Selain itu, mereka juga tidak setengah-setengah dalam upaya mengurus program SIPRAJA.

Berdasarkan wawancara tersebut maka disposisi ini dapat disimpulkan melalui insentif dan komitmen, bahwa pelaksanaan program SIPRAJA di Desa Gempolsari berjalan tanpa adanya insentif khusus bagi para pelaksananya. Menurut Pak Dian selaku Kasi Pelayanan desa Gempolsari, semua tugas yang berkaitan dengan program SIPRAJA dilaksanakan tanpa tambahan kompensasi. Meskipun para staf tidak menerima tambahan khusus, mereka tetap menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan aplikasi SIPRAJA dengan penuh tanggung jawab. Disposisi ini tercermin dalam komitmen pemerintah Desa Gempolsari yang sangat mendukung keberhasilan program SIPRAJA. Mereka berupaya maksimal dalam melaksanakan tugas, menunjukkan konsistensi, dan berusaha untuk tetap bertanggung jawab tanpa setengah-setengah dalam menjalankan setiap kewajiban yang ada. Hal ini mencerminkan dedikasi pemerintah desa dalam memastikan program SIPRAJA dapat berjalan dengan baik, meskipun tanpa adanya insentif tambahan.

Maka hasil penelitian dari disposisi dalam implementasi jika disandingkan dengan penelitian terdahulu dari R. C. Prameswari and E. Indartuti dengan judul Implementasi Kebijakan Aplikasi SIPRAJA Sebagai Program Pelayanan Administrasi Di Kantor Balai Desa Semambung Sidoarjo [16]. Ada korelasinya yakni pemerintah Desa Semambung ikut serta dalam memahami peran dan tanggung jawab masing-masing sebagai komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan SIPRAJA. Selain itu komitmen tersebut juga diwujudkan dengan mendorong penggunaan

aplikasi SIPRAJA secara aktif. Diharapkan pelayanan publik menjadi lebih efisien, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi berhubungan dengan pembagian kerja, wewenang, dan tanggung jawab, yang mempengaruhi pencapaian tujuan kebijakan, yang disini merupakan kebijakan program SIPRAJA yang dilaksanakan. Kebijakan yang kompleks memerlukan kolaborasi banyak pihak agar berjalan dengan baik. Namun, ketika struktur birokrasi tidak selaras atau tidak mendukung kebijakan yang ada, hal ini dapat menyebabkan melemahnya motivasi antara para pelaksana [17]. berdasarkan wawancara kepada Pak Dian selaku Kasi Pelayanan Desa Gempolsari beliau menjelaskan:

“Sejauh ini sih tidak ada kendala soal penerapan SOP. Kepala desa, perangkat desa, sama RT/RW juga kompak koordinasinya, terutama dalam urusan data penduduk. Data kependudukan dan layanan administrasi lainnya terus diupdate. Jadi warga bisa mudah mengakses layanan sipraja tanpa ribet.” (Wawancara 09 oktober 2024).

Pendapat tersebut didukung oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari beliau menjelaskan:

“Ada kendala sih waktu proses verifikasi dokumen, ada dokumen yang harus ditangani kecamatan tapi yang lain perlu ditangani disini. Jadi bikin bingung.” (Wawancara 09 oktober 2024).

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kependudukan
di Lingkungan Pemerintahan Desa Gempolsari

Nama SOP		Penyusun	Revisi
Desa Balam		Kualifikasi Pelaksanaan	
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa		1. Kepala Desa 2. Sekretaris Desa 3. Kasi Tata Usaha dan Umum	
Keterkaitan		Peralatan pendukung	
1. SOP Pelayanan Pencatatan Sipil dan Kependudukan 2. SOP Pembuatan Rekomendasi Pencatatan Sipil dan Kependudukan oleh wewenang Kepala Desa		1. Komputer 2. Alat komunikasi 3. Buku kerja, Buku agenda, dan buku catatan 4. Nya dinas dan Lembar Disposisi 5. Ruang Tamu	
Penerapan		Pencatatan dan Pendataan	
1. Pelayanan dan Ketrampilan/kecakapan agar masyarakat pengantar dari kelas RT/RW 2. Jika prosedur dan persyaratan telah dipenuhi 3. Maka permohonan akan akan ditubuhkan 4. Diperlukan koordinasi dan komunikasi dengan kecamatan terkait		1. Memastikan telah validasi pencatatan sipil dan data kependudukan 2. Mendukung tercapainya visi administrasi penduduk 3. Masyarakat mendapat pelayanan maksimal, tercapainya dan lain waktu	

Gambar 5. SOP di Desa Gempolsari

Berdasarkan hasil wawancara tersebut yang dijelaskan oleh Pak Dian selaku Kasi Pelayanan desa Gempolsari dikatakan bahwa dalam standart operational procedure (SOP) pemerintah Desa Gempolsari, penerapan SOP berjalan dengan lancar tanpa kendala. Kepala desa, perangkat desa, serta RT/RW juga memiliki koordinasi yang baik terutama dalam hal pengelolaan data kependudukan. Data kependudukan dan layanan administrasi lainnya terus diperbarui secara berkala sehingga dapat mengakses layanan SIPRAJA dengan mudah dan tanpa ada kesulitan. Struktur birokrasi ini juga bisa diungkapkan melalui fragmentasi, fragmentasi yang dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari dikatakan bahwa adanya kendala dalam proses verifikasi dokumen. Terdapat dokumen yang menjadi tanggung jawab kecamatan sementara itu sebagian lainnya harus diserahkan oleh kelurahan. Kendala dalam koordinasi dan aliran informasi yang kurang efektif antara pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa menghambat kinerja layanan administrasi dan menimbulkan kebingungan.

Berdasarkan wawancara tersebut maka struktur birokrasi ini dapat disimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Desa Gempolsari berjela dengan lancar tanpa kendala signifikan. kepala desa, perangkat desa, serta RT/RW menunjukkan koordinasi yang baik, khususnya dalam pengelolaan data kependudukan yang diperbarui secara berkala untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan SIPRAJA. Namun, meskipun koordinasi di tingkat desa berjalan dengan baik, struktur birokrasi mengalami hambatan dalam

fragmentasinya, sebagaimana dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu Desa Gempolsari. Dalam proses verifikasi dokumen, terdapat pembagian tanggung jawab antara kecamatan dan kelurahan yang menyebabkan kendala. Ketidak efektifan dalam aliran informasi dan koordinasi antara pemerintah kecamatan dan desa ini memperlambat kinerja layanan administrasi dan menimbulkan kebingungan di tingkat operasional.

Maka hasil penelitian dari struktur birokrasi dalam implementasi jika disandingkan dengan penelitian terdahulu dari N. Rakhmat Yanti dengan judul Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo [18]. Ada korelasinya yakni di kelurahan banjarwungu, peneliti menemukan bahwa kurangnya informasi terkait pembagian tugas pelaksana sering membuat masyarakat kebingungan saat mengurus layanan administrasi. Misalnya dalam proses verifikasi dokumen terdapat sebagian dokumen yang harus diselesaikan oleh kecamatan, sedangkan verifikasi lainnya menjadi tanggung jawab kelurahan. Kebingungan ini yang menyebabkan masyarakat salah dalam menentukan tempat pengurusan, sehingga terjadi saling lempar tugas.

IV.SIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan penelitian yang sudah dijelaskan mengenai implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIPRAJA merupakan bentuk inovasi yang bertujuan untuk memperkenalkan layanan baru serta meningkatkan kualitas layanan publik di seluruh desa/kelurahan di Kabupaten Sidoarjo. Dari faktor komunikasi cukup baik namun, perlu adanya konsistensi yang dilakukan pemerintah desa dalam melakukan sosialisasi berkelanjutan mengenai aplikasi SIPRAJA. Dari faktor sumber daya yang ada sudah memadai, dan sarana serta prasarana juga telah mendukung pelaksanaan program SIPRAJA dengan baik. namun, pemerintah Desa Gempolsari perlu mempertimbangkan penambahan staf untuk mendukung pelayanan aplikasi SIPRAJA. Dari faktor disposisi sudah baik, pemerintah desa sudah melakukan tugasnya dengan melaksanakan tugas-tugas dengan maksimal, bertanggung jawab, dan tidak setengah-setengah meskipun tanpa adanya insentif tambahan. Untuk faktor struktur birokrasi cukup baik dalam pelaksanaannya pemerintah telah menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Hanya saja, perlu adanya peninjauan ulang terkait alur dalam proses verifikasi dokumen antara pemerintah kecamatan dan desa agar lebih terstruktur dan mengurangi tumpang tindih tanggung jawab.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan tulisan yang berjudul “Implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo” dengan baik. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kendala dalam penulisan karya ilmiah ini, namun berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa dan dukungan berbagai pihak, kendala tersebut dapat diatasi. Ucapan terima kasih kami sampaikan juga kepada pihak-pihak yang membantu dan terlibat untuk menyelesaikan tulisan artikel ini serta kepada seluruh Pegawai Desa Gempolsari, yang telah membantu dalam melengkapi data informasi dalam penulisan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan ini.

REFERENSI

BUKU

- Agustino, Leo. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. . Bandung: Alfabeta, 2012.
 Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. bandung: Alfabeta, 2015.
 Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode penelitian pendidikan*. 2005.

Yosephine, Angela Christiana. “Efektivitas Inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Pelayanan Publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo.” 2024: 13.

SKRIPSI/JURNAL

- [1] E. Inderasari, D. A. Hapsari, F. Y. Rosita, and C. Ulya, “Analisis penggunaan gaya bahasa iklan layanan masyarakat bijak bersosial media di radio Kota Surakarta,” *KEMBARA J. Sci. Lang. Lit. Teach.*, vol. 7, no. 2, 2021, doi: 10.22219/kembara.v7i2.17893.
- [2] V. Aprilia and H. Sukmana, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa BanjarBendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” *J. Noken Ilmu-ilmu Sos.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, 2023, doi: 10.46799/jst.v1i6.76.
- [3] I. A. Kadir, I. Kelibay, and M. S. Refra, “Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial,” *J. Noken Ilmu-ilmu Sos.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2444>
- [4] Sugiarto Gunardi, “Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja),” <https://docplayer.info/227496450-Sistem-pelayanan-rakyat-sidoarjo-sipraja.html>, 2022.
- [5] G. Gamaputra, N. A. Rosalia, K. Khoirunisa, and R. Kusyeni, “Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep,” *Transparansi J. Ilm. Ilmu Adm.*, vol. 5, no. 2, pp. 81–96, 2022, doi: 10.31334/transparansi.v5i2.2662.
- [6] H. T. Warsito, “Kebijakan dan Manajemen Publik Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya,” *Kebijak. dan Manaj. Publik*, vol. 4, no. 2, pp. 2313–341X, 2016.
- [7] Y. P. Dalimunthe and S. Susilawati, “Implementasi kebijakan vaksinasi covid -19 di Kota Medan menggunakan teori edward III,” *FLORONA J. Ilm. Kesehat.*, vol. 1, no. 2, pp. 59–64, 2022, doi: 10.55904/florona.v1i2.300.
- [8] N. Isnaini Agustin and I. Usrotin Choiriyah, “Implementation of the Sidoarjo People’s Service System Program (SIPRAJA) as an Embodiment of Smart Governance [Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan Smart Governance],” *Univ. Muhammadiyah Sidoarjo*, 2022.
- [9] S. S. Putri, T. Yulianti, and A. Susiantoro, “Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur,” in *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 2022, pp. 281–285.
- [10] Abdi, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori & Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif)*, no. August. 2020.
- [11] D. S. Ruhansih, “EFEKTIVITAS STRATEGI BIMBINGAN TEISTIK UNTUK PENGEMBANGAN RELIGIUSITAS REMAJA (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015),” *QUANTA J. Kaji. Bimbing. dan Konseling dalam Pendidik.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2017, doi: 10.22460/q.v1i1p1-10.497.
- [12] M. R. Zafirahana, “Kajian Musikalisasi Puisi ‘Sang Guru’ Karya Panji Sakti (Diambil Dari Puisi Karya Nurlaelan Puji Jagad Dan Diaransemen Oleh Dorry Windhu Sanjaya),” *Perpustakaan.Upi.Edu; Repos.*, pp. 1–12, 2021, [Online]. Available: [file:///C:/Users/Rudi Rivalzi/OneDrive/Documents/SEMESTER 6/MK METODOLOGI PENELITIAN/kualitatif.pdf](file:///C:/Users/Rudi%20Rivalzi/OneDrive/Documents/SEMESTER%206/MK%20METODOLOGI%20PENELITIAN/kualitatif.pdf)
- [13] Herman, “Implementasi Kebijakan Publik ‘Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI)’ Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir,” pp. 1–157, 2020.
- [14] M. S. dan L. A. Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, “330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304Fd4a,” vol. 1, no. 6, pp. 206–213, 2020.
- [15] V. Aprilia and H. Sukmana, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa BanjarBendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” *J. Noken Ilmu-ilmu Sos.*, vol. 9, no. 1, 2023.
- [16] R. C. Prameswari and E. Indartuti, “Implementasi Kebijakan Aplikasi SiPraja Sebagai Program Pelayanan Administrasi Di Kantor Balai Desa,” *J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 4, no. 2, pp. 140–148, 2024.
- [17] E. Hidayat, “Implementasi kebijakan dana desa untuk penanggulangan pandemi covid-19 di sampang,” *Soetomo Commun. Humanit.*, vol. 2, no. 1, pp. 126–136, 2021, doi: 10.25139/sch.v2i1.3165.
- [18] I. Penulis and N. Rakhmat Yanti, “Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Eksplorasi Etnomatematika Konsep Rumah Adat Muna,” vol. 4, no. 2, pp. 370–380, 2024, [Online]. Available: <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajshhttp://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

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.