

EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SIPRAJA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS DIGITAL DI DESA KARANGTANJUNG KECAMATAN CANDI KABUPATEN SIDOARJO

Dini Ananda Nur Amalia

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Diniananda674@gmail.com

*Corresponding author

Isnaini Rodiyah

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

isnainirodyah@umsida.ac.id

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 menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan yang disebut purposive sampling. Informan yang dijadikan subjek penelitian terdiri dari Sekretaris Desa dan Kepala Seksi Pelayanan dan Masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan yaitu purposive sampling. Informan dalam penelitian ini ialah Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan dan Masyarakat. Teknik pengumpulan Data dapat diperoleh melalui Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Adapun analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Milles dan Huberman, yaitu Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SIPRAJA terbilang belum Efektif untuk Masyarakat Desa 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

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 informants who were used as research subjects consisted of the Village Secretary and the Head of the Community and Services Section. Data collection was carried out through interviews, observation and documentation. The method used in this research is descriptive qualitative with a technique for determining informants, namely purposive sampling. The informants in this research were the Village Secretary, Head of the Services and Community Section. Data collection techniques can be obtained through interviews, observation and documentation. The data analysis in this research uses Milles and Huberman's theory, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions and 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*

PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan untuk memastikan pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap individu dalam masyarakat, yang mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi oleh negara. Hukum yang mendasari pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945, yang memberikan mandat kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai bagian dari usaha mencapai kesejahteraan (Syahrier 2024).

Oleh karena itu, evaluasi efektivitas sistem pemerintahan ditentukan oleh kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yang mencakup semua struktur organisasi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Berdasarkan (Andika, Santoso, & Sukarno, 2019), efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan dengan tepat dan menggunakan sarana yang sesuai guna mencapai target yang telah ditetapkan. (Saputra and Widiyarta n.d.) Upaya untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan dengan memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah, sesuai ketentuan yang tercantum dalam

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam kerangka ini, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur segala urusan yang terkait dengan wilayah daerahnya sendiri. Salah satu kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya, yang mencakup urusan wajib atau kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten atau kota (Bunyamin and Syahrier 2024). Bidang-bidang yang termasuk dalam kewajiban atau wewenang pemerintah daerah di tingkat kabupaten atau kota mencakup penyediaan infrastruktur publik, pelaksanaan pendidikan, upaya penanganan masalah kesehatan, pelayanan administrasi pemerintahan, penanggulangan masalah sosial, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, layanan ketenagakerjaan, dan 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 (Holle 2011). Pelayanan publik sudah dianggap efektif apabila masyarakat selaku pengguna pelayanan publik memperoleh suatu layanan dengan mudah serta prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, responsif, tepat waktu dan memuaskan (Fadilah, Sugiyono¹, and Rodiyah 2023). Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat akan berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Namun, evaluasi empiris saat ini menunjukkan bahwa pelayanan publik masih jauh dari ekspektasi yang diharapkan oleh masyarakat (Fadilah, Sugiyono, and Rodiyah 2023). Kelompok politik, korupsi, pengadilan yang belum adil, bekerja diluar kekuasaan masih rendahnya integritas dan transparansi merupakan suatu permasalahan dalam menghalangi pemerintah baik yang belum tercapai. Kehadiran sumber daya manusia, peraturan, dana anggaran, saran prasarana yang diperlukan untuk melaksanakan dalam penyelenggaraan e-Government (Syamsuadi 2018).

Pemerintah melaksanakan e-Government, yang mencakup penggunaan teknologi informasi yang berbasis elektronik atau internet. Bidang-bidang yang

termasuk dalam kewajiban atau wewenang pemerintah daerah di tingkat kabupaten atau kota mencakup penyediaan infrastruktur publik, pelaksanaan pendidikan, upaya penanganan masalah kesehatan, pelayanan administrasi pemerintahan, penanggulangan masalah sosial, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, layanan ketenagakerjaan, dan penyelenggaraan layanan dasar lainnya. Tujuan e-Government adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi sebagai strategi dalam mengelola pemerintahan daerah (Mustanir et al. 2022). Inisiatif pemerintah ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang jujur, transparan, dan tanggap terhadap perubahan, dengan penekanan pada efektivitas dan efisiensi. Oleh karena itu, tujuan utama e-Government adalah memastikan bahwa instansi pemerintah mampu menyediakan layanan publik yang lebih baik dan akurat. Pemanfaatan teknologi dalam konteks e-Government tidak hanya mendukung penyelenggaraan tugas pemerintah, tetapi juga memudahkan interaksi dengan masyarakat (Razak et al. 2024).

Dengan demikian, e-Government dianggap sebagai alternatif reformasi birokrasi yang menjanjikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah melalui efisiensi proses dan peningkatan aksesibilitas bagi masyarakat. (Firdaus, Tursina, and Roziqin 2021). 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 untuk meningkatkan penggunaan teknologi guna mengurangi interaksi langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa, kelurahan, dan kecamatan. Dengan adanya program pelayanan SIPRAJA, diharapkan masyarakat akan lebih mudah mendapatkan layanan, terutama layanan yang telah dialihkan oleh bupati kepada camat. Efektivitas merujuk pada dampak atau konsekuensi yang dihasilkan, efektif, mencapai hasil, dan merupakan kesuksesan dari suatu usaha dan tindakan.

Dalam konteks, efektivitas dapat dinilai dari sejauh mana tujuan instruksional khusus yang telah ditetapkan berhasil tercapai. Dari sudut pandang lain, keefektifan merujuk pada pencapaian sasaran yang telah ditentukan, diukur dengan membandingkan hasil aktual dan hasil yang diinginkan. Dengan demikian, keefektifan menggambarkan sejauh mana tujuan atau keadaan ideal telah tercapai (Maulana, Syamsuadi, and Hartati 2023). Penilaian kecocokan program adalah salah satu metode yang dipakai untuk mengukur efektivitas program, diperoleh dengan membandingkan tujuan program dengan hasil output yang dihasilkan.

Oleh karena itu, pandangan dari pelanggan dapat dijadikan sebagai indikator untuk menilai efektivitas program. Pernyataan ini disampaikan oleh Kerkpatrick, yang dikutip oleh Cascio (1995), bahwa evaluasi efektivitas program dapat dilakukan melalui respons pelanggan terhadap program yang diikutinya. Menanyakan apakah program bermanfaat dan memuaskan pelanggan dapat menjadi cara untuk mengukur tanggapan pelanggan terhadap program (Indrayani 2007). 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. (Shafri Nur Julianto 2016)

Terdapat penelitian terdahulu yang digunakan penulis sebagai referensi untuk memperkuat penelitian. Mengacu pada penelitian yang sebelumnya berjudul “Efektivitas Program sipraja di Desa Sugiwaras Kabupaten Sidoarjo” dengan hasil yang di dapatkan menunjukkan Program Aplikasi SIPRAJA sangat Efektif, namun masih terdapat Masyarakat Desa Sugiwaras yang mengalami kendala dalam mengakses aplikasi SIPRAJA (Oribel and Wibawani 2023). Kemudian penelitian berjudul “Efektifitas program sipraja sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo” Hasil 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 (Saputra and Widiyarta n.d.). Selanjutnya dengan judul “Efektivitas program SIPRAJA Dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Sedati” dengan hasil Tujuan

dan manfaat dari program SIPRAJA belum berjalan dengan baik, serta pengetahuan Masyarakat terkait program SIPRAJA belum faham terkait aplikasi tersebut (Danurrohmansyah 2016).

Tabel 1.
Data Surat Per Layanan Desa Karang Tanjung

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 Tnjung 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 2.
Rekapitulasi pelayanan

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 akan berdampak terhadap keefektifan SIPRAJA di Desa Karang Tanjung. Disini penulis menemukan beberapa masalah saat observasi dengan Operator SIPRAJA yang ada di Desa Karang Tanjung bahwa, masih banyaknya keluhan Masyarakat terkait pelayanan pembuatan admnistrasi yang masih berbelit belit. Menurut warga Desa Karang Tanjung persyaratan dan Langkah-langkah sistem SIPRAJA saat ini semakin rumit dan meskipun sudah mendaftar melalui aplikasi SIPRAJA, persyaratan surat yang diminta juga masih banyak. 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan administrasi berbasis digital di Desa Karang Tanjung Candi Sidoarjo, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan konteks alami, dengan maksud untuk menginterpretasikan fenomena yang sedang berlangsung. (Fadli 2021). Metode ini melibatkan berbagai pendekatan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang konteks dan makna dari suatu kejadian.

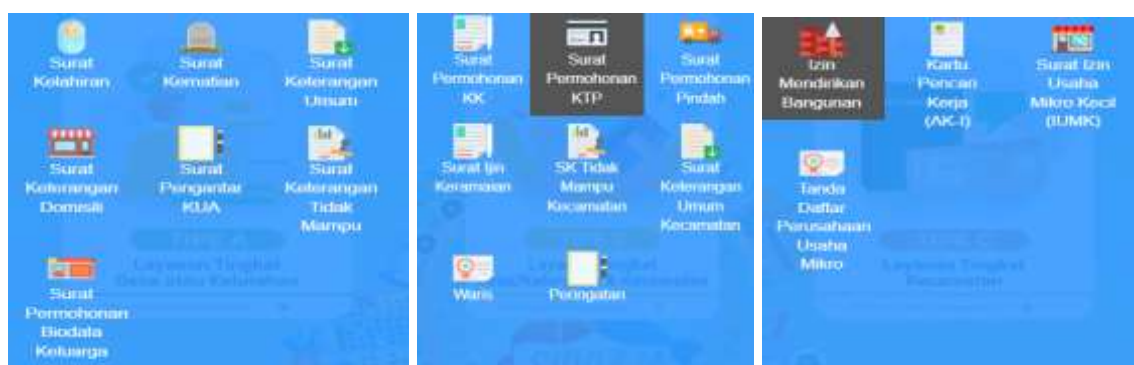
Dengan berfokus pada penjelasan naratif, penelitian kualitatif berusaha untuk mengungkap serta menggambarkan kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian, serta dampak dari tindakan tersebut terhadap kehidupan mereka (Fadli 2021). Penelitian ini berlokasi di Kantor Desa Karang Tanjung Candi Sidoarjo, 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. 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 transformasi data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. 3) Penyajian Data, yaitu pengumpulan data yang tersusun dan memberikan peluang terjadinya penarikan kesimpulan. 4) Penarikan Kesimpulan, yaitu kegiatan menyimpulkan data yang sesuai dengan rumusan masalah yang ditentukan pada pendahuluan. (Huberman and Miles 1992).

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 di tingkat kecamatan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah meluncurkan 22 layanan dan juga perizinan daring di 18 kecamatan, Desa, dan Kelurahan di Sidoarjo sebagai respons terhadap situasi

pandemi COVID-19 (Ilmu and Politik 2020). 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 tempat 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 aplikasi SIPRAJA, terdapat 16 layanan yang memungkinkan pemohon mencetak sendiri melalui aplikasi SIPRAJA yang bisa diunduh melalui Play Store. Layanan tersebut terbagi menjadi tiga jenis utama, yakni layanan tipe A, layanan tipe B, dan layanan tipe C. Layanan tipe A, sebagai jenis 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 tersebut disediakan di tingkat desa atau kelurahan, dengan operator yang mengelolanya adalah pihak desa atau kelurahan. Layanan tipe B melibatkan surat keterangan pindah, surat pengantar KK, surat keterangan tidak mampu kecamatan, surat pengantar KTP, dan surat keterangan umum kecamatan (untuk rumah sakit, keringanan PLN, dinas sosial, dan keringanan biaya pendidikan).

Layanan publik ini awalnya tersedia di tingkat desa atau kelurahan dan kemudian ditindaklanjuti di kecamatan, sehingga operator yang mengelola layanan ini adalah pihak desa atau kelurahan dan kecamatan. Sedangkan, layanan SIPRAJA yang terakhir adalah tipe C, yang meliputi 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 publik ini tersedia di tingkat kecamatan, dan operator yang mengelolanya adalah pihak kecamatan.(Iriany et al. 2023). 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 dijeaskan 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 focus 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, yang bertujuan untuk memastikan pemanfaatan bakat manusia secara efisien, efektif untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Peran sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat penting dalam proses pelaksanaan dan penyediaan layanan kepada masyarakat, karena manusia merupakan elemen kunci dalam memberikan layanan tersebut. (Flippo 2017). 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 (Nugroho et al. 2024). 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 individu-individu yang bekerja dalam suatu organisasi, nantinya akan menjadi pendorong utama dalam mencapai tujuan organisasi tersebut (Hayati, Hartina, and Marpaung 2022). Berikut data jumlah pegawai Pemerintahan Desa Karang Tanjung kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo:

Tabel 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

Sumber: Data olahan Penelitian, 2024

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 tersebut diperoleh peneliti dari 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 smartphone, 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 ditarik 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 semua perangkat Desa bisa mengoperasikan Aplikasi SIPRAJA. Dana yang dimaksud ialah biaya yang merupakan pengorbanan sumber ekonomi agar memperoleh jasa atau barang yang diinginkan agar dapat memberikan sebuah manfaat dimasa kini maupun dimasa yang akan datang. Biaya yang dimaksud merupakan biaya yang dikeluarkan oleh Masyarakat yang menerima pelayanan melalui Program Aplikasi SIPRAJA di desa Karang Tanjung (Ferdinand et al. 2016). Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Alfiyatul selaku Kaur Pelayanan menyatakan: *“Pada pelayanan yang menggunakan Aplikasi SIPRAJA tidak dikenai 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 sudah dipersiapkan, karena keberadaan dan kelengkapan dari fasilitas tersebut memiliki peran penting dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Perlunya pembentukan standar untuk sarana dan prasarana pelayanan yang berkualitas dari pelaksana layanan publik. Sarana merujuk pada perangkat yang digunakan sebagai alat utama atau langsung untuk mencapai suatu tujuan, sementara prasarana adalah kumpulan alat yang berfungsi tidak langsung dalam mencapai tujuan tersebut. Namun, istilah sarana prasarana secara keseluruhan memiliki makna yang sama dengan fasilitas

yang digunakan untuk mempermudah pencapaian suatu tujuan.(Pasuhuk, Kaawoan, and Pangemanan 2021)

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 Kantor Pelayanan. Karena akses Aplikasi SIPRAJA hanya dapat diakses melalui 2 cara yakni melalui website www.sipraja.sidoarjo.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”* . (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, Prasarana yang terkait dengan manajemen sarana dan prasarana, ialah merupakan bagian penting dalam pelaksanaan proses belajar mengajar (Bararah 2020). Seperti penelitian terdahulu yang terkait dengan Sarana prasarana yang berjudul "Pengaruh sarana dan prasarana terhadap efektivitas kerja pegawai: Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berdampak bagi efektivitas kerja pegawai"(Febriani 2022)

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 dioperasikan oleh satu SDM Ibu Alfiyatul hidayah selaku Kasi pelayanan, dan juga 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 Januari 2024)

Kualitas pelayanan di program SIPRAJA dapat dilihat dari berapa banyak hasil yang sudah diperoleh dari Rencana 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). (Dewi, Yulianthini, and Telagawathi 2019). 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. (Ririn Akmal Sari 2021) 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 ialah cara bagaimana membuat waktu menjadi lebih terkendali sehingga terciptanya sebuah efisien dan efektivitas serta produktivitas (Apri Anggara Putra and Teguh Ariebowo 2023).

Aplikasi SIPRAJA bisa dan dapat diakses kapanpun, apabila operator sedang 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 sudah 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 kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi dan kedisiplinan kerja. Komunikasi memiliki dampak yang signifikan secara individu terhadap kinerja karyawan, begitu juga dengan kedisiplinan kerja. (Nadiyah and Asron 2018)

4. Tata Cara Pelayanan

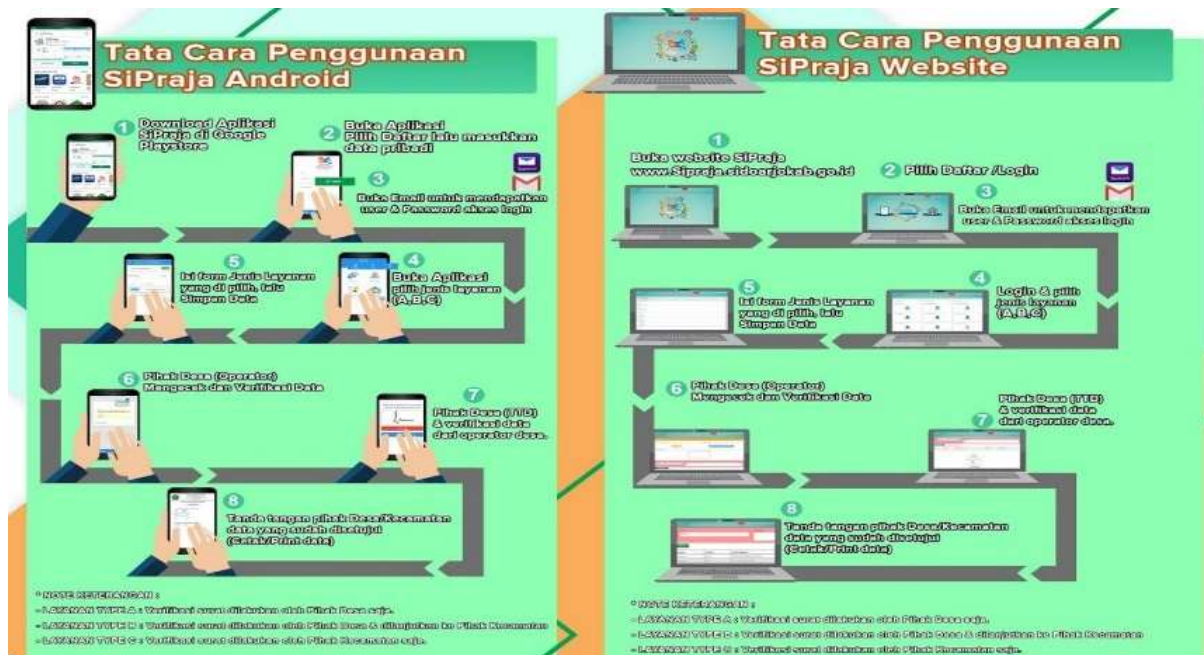
Tata cara merujuk pada langkah-langkah atau serangkaian langkah-langkah yang harus dipatuhi ketika memberikan pelayanan. Keberadaan prosedur atau tata cara ini bertujuan untuk menyusun dan menyederhanakan proses pelayanan. Tata cara ini mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan yang harus dipenuhi. 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. (Widanti 2022) 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(Rinaldi 2012). 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 massyarakat 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 pahamnya 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.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan mengenai Efektivitas Efektifitas Program Aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan administrasi berbasis Digital di Desa Karang Tanjung Candi Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa SIPRAJA adalah sebuah aplikasi pengajuan surat yang memanfaatkan teknologi online dan dapat diakses melalui situs web maupun perangkat Android. Aplikasi ini memberikan keunggulan dalam hal kemudahan, kecepatan, dan transparansi bagi masyarakat dalam proses pelayanan. Efektivitas menurut Siagaan dengan beberapa indikator yakni a) sumber daya, dana, sarana dan prasarana, b.) Jumlah dan Mutu Pelayanan c.) Batas Waktu d.) Tata Cara Pelayanan. Dapat 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 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. Ketiga, indikator batas waktu dinyatakan baik terbukti, dalam pelayanan

SIPRAJA di Desa Karang Tanjung pengajuan dalam mengurus surat Tipe A hanya dibutuhkan waktu penyelesaian sekitar 5-10 menit, dan untuk penyelesaian surat Tipe B diperlukan waktu 1 hari penyelesaian dikarenakan adanya verifikasi dari desa ke Kecamatan. Terkait dengan tata cara pelayanan Meskipun layanan yang telah diterapkan terbukti baik dan sesuai dengan prosedur yang benar, penduduk Desa Karang Tanjung yang memiliki pemahaman teknologi yang terbatas lebih memilih untuk mengajukan permohonan secara langsung. Selain itu, jika terjadi masalah teknis dalam pengajuan secara online, masyarakat akan diarahkan untuk mengajukan permohonan secara langsung ke kantor Desa

REFERENSI

- Apri Anggara Putra, and Teguh Ariebowo. 2023. "Pengaruh Manajemen Waktu Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Soekarno-Hatta Jakarta." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 3(1): 62–71. doi:10.55606/jaemb.v3i1.916.
- Bararah, Isnawardatul. 2020. "Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran." *Jurnal MUDARRUSUNA* 10(2): 351–70.
- Bunyamin, Bubung, and Fajar Alan Syahrier. 2024. "Upaya Pemerintah Daerah Dalam Penanggulangan Stunting Di Provinsi Riau: Studi Di Kabupaten Rokan Hulu." *SUMUR-Jurnal Sosial Humaniora* 2(1): 21–27.
- Danurrohmanasyah, Ilmi Fahri. 2016. "Efektifitas Program Sipraja (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sedati." 3(5): 1–23.
- Dewi, Kadek Iin Listyana, Ni Nyoman Yulianthini, and Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi. 2019. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kesehatan Di Kota Singaraja." *Manajemen* 5(2): 82–92.
- Fadilah, Bunga, Senja Putri Sugiyono¹, and Isnaini Rodiyah. 2023. *The Effectiveness Of The SIPRAJA Application Program (Public Service System Sidoarjo) [Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA (Sis[1] B. Fadilah, S. P. Sugiyono¹, and I. Rodiyah, "The Effectiveness Of The SIPRAJA Application*

Program (Public Service System S.

- Fadli, Muhammad Rijal. 2021. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika* 21(1): 33–54. doi:10.21831/hum.v21i1.38075.
- Febriani, Mery. 2022. "Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Pangkalan Kuras."
- Ferdinand, Yulius, Noel Nusi, M Yamin Noch, and M Sa. 2016. "Meningkatkan Pembangunan Desa Di Desa Fafai Distrik Demba Kabupaten Waropen Tahun 2015-2016."
- Firdaus, Inas Tasya, Melinia Dita Tursina, and Ali Roziqin. 2021. "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: Jurnal Stdui Kepemerintahan* 4(2): 226–39.
- Flippo. 2017. "Penulis Adalah Kasubbag Keuangan Pada Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin. □ 113." *Manajemen Sumber Daya Manusia* 17 no 31(31): 113–24.
- Hayati, Fitri, Dwi Hartina, and Jelita Ramadhani Marpaung. 2022. "Manajemen Perilaku Organisasi Dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Kompeten Di SMP Swasta Dwiwarna." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2(2): 3848–58.
- Holle, Erick S. 2011. "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service." *Sasi* 17(3): 21. doi:10.47268/sasi.v17i3.362.
- Huberman, and Miles. 1992. "Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 02(1998): 1–11.
- Ilmu, Fakultas, and Ilmu Politik. 2020. "330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304Fd4a." 1(6): 206–13.
- Indrayani, firma Kusuma. 2007. "Saradan Kabupaten Madiun Firma Kusuma

- Indrayani S1 Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial , UNESA (Fir.Ndutz@yahoo.Com).” *Administrasi Publik* 1(1): 1–12.
- Iriany, Atiek, Wigbertus Ngabu, Solimun Solimun, Achmad Efendi, Danang Ariyanto, and Arditama Putra Rochmanullah. 2023. “Penerapan Aplikasi Sistem Administrasi Desa Untuk Mendukung Tata Kelolah Pemerintah Desa Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau.” *Journal of Innovation and Applied Technology* 9(1): 43–48. doi:10.21776/ub.jjat.2023.009.01.8.
- Maulana, Hafiz, Amir Syamsuadi, and Seri Hartati. 2023. “Efektivitas Pengawasan Rokok Ilegal Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea Cukai Provinsi Riau.” *SUMUR-Jurnal Sosial Humaniora* 1(1): 9–18.
- Mustanir, A, M R R Razak, E Koisin, M R Fitrianto, and ... 2022. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. books.google.com. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=gfyUEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA141&dq=%22amir+syamsuadi%22&ots=TNCrbv_ND3&sig=7DWbdO7fBx06I-dZN2rwj6T3TmM.
- Nadiah, Albantani Siti, and Saputra Asron. 2018. “DINAS KESEHATAN KOTA BATAM Mahasiswa Program Studi Manajemen , Universitas Putera Batam Dosen Program Studi Manajemen , Universitas Putera Batam.” *Ejournal.Upbatam.Ac.Id*.
- Nugroho, Sapto Setyo, Fajar Alan Syahrier, Liza Trisnawati, and Luluk Elvitaria. 2024. “Implementasi Pemerintahan Digital Pada Sistem Penilaian Kinerja Secara Elektronik (E-Sikap) Organisasi Perangkat Daerah.” *SUMUR-Jurnal Sosial Humaniora* 2(1): 12–20.
- Oribel, Felicia, and Sri Wibawani. 2023. “Efektivitas Sipraja Di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo.” *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial* 8(2): 275–85. doi:10.33506/jn.v8i2.2422.
- Pasuhuk, Demaris Deisy, Johannis Kaawoan, and Sofis E Pangemanan. 2021. “Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Sarana Dan Prasarana Air Bersih Di Desa Towuntu Barat Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara.” *Jurnal Governance* 1(2): 2088–2815.

- Razak, Muhammad Rais Rahmat, Ade Putra Ode Amane, Buyamin Buyamin, Bonataon Maruli Timothy Vincent Simandjorang, Paisal Halim, Surjanto Surjanto, Supratman Tahir, et al. 2024. Eureka Media Aksara *Administrasi Publik Di Era Digitalisasi*. ed. Agus Hendrayady. Eureka Media Aksara.
- Rinaldi, Rudi. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 1(1): 22–34.
- Ririn Akmal Sari, Ratu Ayu Dewi Sartika. 2021. "Jurnal Kesehatan Komunitas." *Jurnal Kesehatan Komunitas* 6(1): 80–85.
- Saputra, Dema Prayuda, and Agus Widiyarta. 7 *Jurnal Penelitian Administrasi Publik | Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo*.
- Shafri Nur Julianto. 2016. "Efektivitas Program Sipelandukilat Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Wilayah Pedalaman Dan Terpencil (Studi Di Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara)." 01: 1–23.
- Syahrier, Fajar Alan. 2024. "Analisis program pemberdayaan kampung binaan keluarga sakinah (kbks) di kampung buantan lestari kecamatan bunga raya kabupaten siak." *Jdp (jurnal dinamika pemerintahan)* 7(1): 120–35.
- Syamsuadi, Amir. 2018. "Membangun Demokrasi Pemerintahan Di Riau Dalam Perspektif Budaya Melayu." *Jurnal Dinamika Pemerintahan (JDP)* 1(1): 1–10.
- Widanti, Ni Putu Tirka. 2022. "Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Jurnal Abdimas Peradaban* 3(1): 73–85. doi:10.54783/ap.v3i1.11.