

Table Of Content

**Journal Cover** ..... 2

**Author[s] Statement** ..... 3

**Editorial Team** ..... 4

**Article information** ..... 5

    Check this article update (crossmark) ..... 5

    Check this article impact ..... 5

    Cite this article ..... 5

**Title page** ..... 6

    Article Title ..... 6

    Author information ..... 6

    Abstract ..... 6

**Article content** ..... 7

ISSN (ONLINE) 2598 9928



**INDONESIAN JOURNAL OF LAW AND ECONOMIC**

**PUBLISHED BY  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Dr. Wisnu Panggah Setiyono, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([Sinta](#))

### Managing Editor

Rifqi Ridlo Phahlevy, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([ORCID](#))

### Editors

Noor Fatimah Mediawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Faizal Kurniawan, Universitas Airlangga, Indonesia ([Scopus](#))

M. Zulfa Aulia, Universitas Jambi, Indonesia ([Sinta](#))

Sri Budi Purwaningsih, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Emy Rosnawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Totok Wahyu Abadi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#))

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

**Article information**

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## Indonesia's SIPRAJA App Shows E-Government Potential, But Offline Realities Persist

*Aplikasi SIPRAJA Indonesia Menunjukkan Potensi E-Government, Tapi Kenyataan Luring Tetap Ada*

**Bunga Fadilah Senja Putri Sugiyono, putrisugiyono@gmail.com, (0)**

*Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia, Indonesia*

**Isnaini Rodiyah, isnainirodiyah@umsida.ac.id, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

### Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the SIPRAJA application for population administration services in Glagaharum Village. Using a descriptive qualitative method, the research found that the application is not yet effective due to limited socialization and technological challenges faced by the community. Most residents prefer offline services because of the complexity of the online system and insufficient human resources, with only one operator and verifier. Despite the potential for expedited processes, technical issues cause delays, making offline submissions more appealing. Better training and resources are needed to improve the application's effectiveness and overall public service quality.

### Highlight:

Limited socialization and technical issues reduce SIPRAJA's usage.

Single operator causes inefficiencies in application processing.

Technical problems hinder effectiveness and increase manual submissions.

**Keyword:** SIPRAJA, public administration, e-government, service effectiveness, qualitative study

Published date: 2024-05-31 00:00:00

## Pendahuluan

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 [1]. 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. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam pelayanan pemerintah, jika apa yang diberikan pemerintah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, maka masyarakat akan puas. Pada nilai empiris saat ini menunjukkan hal tersebut masih terbilang sangat jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat. 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[2]. Kehadiran sumber daya manusia, peraturan, dana anggaran, saran dan prasarana yang diperlukan untuk menerapkan dalam penyelenggaraan e-government. Pelayanan publik adalah berbagai jenis suatu barang maupun jasa yang diberikan oleh pemerintah, salah satu bentuk pelayanan publik seperti pelayanan kependudukan, dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu, administrasi kependudukan merupakan suatu kegiatan dalam penataan atau penyusunan dan pengendalian melalui pendaftaran kependudukan dan pengelolaan data informasi kependudukan, dan hasil manfaat dapat digunakan untuk penerbitan dokumen dan data kependudukan bagi pembangunan umum dan pelayanan. Dalam suatu proses pendaftaran penduduk yang seperti pendaftaran data biologis, laporan kejadian peristiwa penduduk rentan, serta penertiban surat keterangan penduduk berupa KTP, kartu ataupun keterangan yang dapat dari instansi pelaksana penyelenggara[3].

Penyelenggara pemerintah menerapkan e-government ialah penggunaan teknologi informasi berbasis elektronik atau internet, e-government yang memiliki tujuan untuk dapat mengembangkan kualitas dalam pelayanan publik, sebagai upaya suatu pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dari penyelenggaraan pemerintahan daerah. Terbentuknya pemerintah untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan, serta mampu merespon secara efektif dan efisien terhadap perubahan. Jadi, dalam tujuan suatu e-government ialah agar instansi pemerintah dapat memberikan atau menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dan benar. Pemanfaatan teknologi dalam e-government juga dapat dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga dapat membantu mempermudah pekerjaan pemerintah sebagai penyelenggara. Pemanfaatan e-government secara birokrasi sendiri menjanjikan sebagai alternatif reformasi birokrasi untuk meningkatkan suatu pelayanan[4]. Dalam semangat upaya pemerintah atau disebut reformasi birokrasi yang sedang berlangsung saat ini, peran e-government sangatlah penting dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif dalam membantu penyampaian informasi kepada masyarakat.

Efektivitas program adalah suatu kegiatan penilaian atau pengukuran yang dilakukan dalam suatu program dapat mencapai tujuan awal program. Pengertian lain efektivitas program adalah tingkat dimana suatu sumber daya manusia dalam suatu organisasi dalam programnya menghasilkan outcome yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Makmur berpendapat bahwa efektivitas program merupakan kegiatan yang pelaksanaannya menepatkan ketepatan antara harapan yang kita inginkan dengan hasil yang dicapai, dimana ditunjukkan dengan ketepatan harapan, implementasi, dan hasil yang dicapai. Dapat diartikan bahwa keberhasilan suatu program dapat dinilai dari mekanisme yang diterapkan dan proses operasionalnya di lapangan[5].

Ada empat indikator dalam teori efektivitas menurut pendekatan Siagian antara lain: a. Sumber daya b. jumlah dan mutu pelayanan yang diberikan berdasarkan sumber daya, c. Batas waktu ditetapkan dalam waktu penggunaan layanan, dapat dilakukan sewaktu-waktu, dan d. Tata cara untuk melakukan dalam pelayanan adalah prosedur atau langkah-langkah harus dilaksanakan sehubungan dengan penyediaan layanan[6].

Dengan itu munculnya inovasi yang dikembangkan oleh Diskominfo Pemkab Sidoarjo adalah dalam SE Bupati no. 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) yang diseluruh kecamatan, kelurahan dan desa di Sidoarjo. Penerapan dari aplikasi SIPRAJA ini pemerintah bertujuan untuk meningkatkan atau mengembangkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisiensi untuk masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi SIPRAJA merupakan aplikasi pelayanan pengajuan surat yang menggunakan teknologi atau berbasis online yang berasal dari ide kreatif orisinal dan baru menawarkan keuntungan yang lebih mudah, cepat, dan transparan untuk masyarakat dalam mengikuti proses pelayanan. Aplikasi ini memiliki 22 macam layanan masyarakat yang dapat diakses langsung dari Smartphone tanpa harus ke kantor desa setempat. Dalam 18 pelayanan, sebagaian kewenangan Bupati dilimpahkan kepada 18 kecamatan, 322 desa, dan 31 kelurahan. Untuk tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo dan memenuhi harapan masyarakat. Terciptanya aplikasi SIPRAJA dengan harapan untuk memberikan masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan, terutama layanan yang telah diberikan bupati kepada camat dan carik.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai sumber referensi dan bahan referensi untuk memperkuat sebuah penelitian. Mengacu pada penelitian sebelumnya yang berjudul "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo". Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa program SIPRAJA dari salah satu faktor permasalahan terjadi dalam kendala pada aplikasi SIPRAJA tersebut dan masyarakat masih ada yang memilih untuk mengurusnya secara offline[7]. Selain itu penelitian dengan judul "Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat

Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep”. Dengan fakta yang didapatkan yaitu penerapan standar pelayanan publik oleh aplikasi SIPRAJA di Kantor Kelurahan Celep belum terlaksanakan dengan baik disebabkan pelayanan dalam administrasi di Kelurahan masih menggunakan manual sehingga belum sepenuhnya menggunakan aplikasi SIPARAJA. Proses Pelayanan di Kantor Kelurahan Celep SOP belum dipublikasikan dengan baik[8]. Selanjutnya dengan judul “ Efektivitas Kelurahan dalam Membantu Program SIPRAJA di Kelurahan Pucaganom Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo”. Hasil dari kajian yang kinerja pegawainya dalam pengelolaan administrasi di Kelurahan Pucaganom masih dinilai belum efektif karena masih terdapat beberapa pegawai yang bekerja bertentangan dalam tugas pokok dan fungsi yang tanggungjawab dalam pelaksanaan tugas masing-masing, sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak maksimal dan dalam pekerjaan dapat berpengaruh kualitas dan kuantitas. Dan ada kendala saat berkerja pegawai yang kurang teliti seperti mengagendakan surat pindah domisili. Adanya kesulitan dalam menangani program SIPRAJA dalam bersosialisasikan kepada masyarakat. Dan karena pegawai belum terlalu paham mengoprasionalkan penggunaan komputer dengan baik, sehingga dalam pengajuan masyarakat masih kebingungan[9].

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas terjadi juga pada penelitian berjudul Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA yang berlokasi di Kantor Desa Glagaharum. terdapat menjadi permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi dalam memperkenalkan aplikasi SIPRAJA sehingga tidak semua masyarakat Desa Glagaharum mengetahui dan paham dalam mengurus surat melalui aplikasi tersebut. Hal seperti ini lah pemerintah daerah maupun kelurahan wajib memperhatikan ketika melayani pengguna jasa layanan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Dengan adanya teknologi telah membuat hubungan antara informasi dan kebutuhan masyarakat akan semakin meningkat untuk menuntut lebih efisiensi dan efektivitas dalam kehidupan. Maka munculnya inovasi dalam pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dengan adanya Aplikasi SIPRAJA.

No	Keterangan	Tahun 2020		Tahun 2021		Tahun 2022	
		SIPRAJA	Manual	SIPRAJA	Manual	SIPRAJA	Manual
1.	SK Domisili Luar	-	74	-	107	-	59
2.	SK Domisili Usaha	6	189	170	283	30	66
3.	SK Keterangan Umum	59	21	62	24	23	33
4.	SK Tidak Mampu	25	123	77	168	87	120
5.	Surat Kelahiran	4	3	22	1	7	1
6.	Surat Kematian	21	2	17	6	1	-
7.	Surat Pengantar KUA	-	-	-	-	-	-
8.	Surat Pengantar KUA Luar	-	-	-	-	-	-
9.	Surat Permohonan Biodata	-	30	-	14	4	16
10.	Ijin Keramaian	-	-	-	-	-	-
11.	Permohonan KTP	43	7	36	-	-	1
12.	SKTM Kecamatan	-	-	4	-	46	-
13.	SK Umum Kecamatan	-	-	-	-	-	-
14.	SP SKCK	-	-	-	-	-	-
15.	Surat Permohonan KK	4	1	24	-	173	-
16.	Surat Permohonan Pindah	5	5	6	-	7	-



17.	Waris	-	1	-	-	-	-
	Total	167	456	418	603	378	296

**Table 1.** *Data Penggunaan Aplikasi SIPRAJA dan Secara Manual*

Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Glagaharum Kecamatan Porong,2023

Berdasarkan data table 1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2020,2021, dan 2022 dalam mengurus administrasi di Kantor Desa Glagaharum dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA maupun secara manual terbilang selisih yang sangat jauh perbandingannya. Dalam mengurus surat keterangan domisili lebih banyak mengurus dengan secara manual dengan datang langsung ke Kantor Desa Glagaharum yang data tidak masuk dalam inputan aplikasi sehingga hal tersebutlah yang dapat menghambat keefektivitasan program aplikasi SIPRAJA, hal inilah disebabkan karena adanya beberapa masyarakat yang belum paham menggunakan teknologi dan juga ada yang tidak memiliki gadget. Dan dalam adminitrasi waris di Desa Glagaharum masih dengan cara manual yang dimana persyaratannya sangat rumit sehingga masyarakat memilih dengan secara manual. Permasalahan juga terjadi jika adanya bantuan sosial untuk surat keterangan tidak mampu dalam pengajuan masyarakat Desa Glagaharum yang seharusnya satu bantuan untuk satu KK namun mereka mendaftarkan semua anggota keluarganya yang menyebabkan aplikasi SIPRAJA lemot dan sering error untuk mengverifikasi maka aparatur desa melakukannya lebih banyak secara manual.

Berdasarkan hasil observasi terdapat kelemahan dalam efektivitas program SIPRAJA yaitu terdapat masalah yang sering error sehingga pihak Pemerintah desa menunggu laporan dari Kabupaten Sidoarjo yang memakan waktu kurang lebih 3 hari, sehingga pengajuan dalam sistem yang sudah terupload mengulang lagi dari awal dan ada beberapa biodata masyarakat pengajuan tidak bisa dilihat di sistem aplikasi sehingga terjadi kehambatan aparatur desa dalam mengerjakan pengajuan masyarakat. Permasalahan ini lah terjadi dalam aplikasi SIPRAJA yang masih belum dikatakan efektif karena masyarakat merasakan kerumitan dalam penggunaan aplikasi. Hal tersebutlah yang selalu diminta masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah desa untuk mengetahui informasi tentang program SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. Dengan pertimbangan ini peneliti dapat terkesan dalam melaksanakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas program aplikasi SIPRAJA untuk pelayanan administrasi kependudukan di Desa Glagaharum. Oleh karena itu peneliti dapat tertarik mengangkat judul “ Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA”.

## Metode

Dalam penelitian mengenai Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Penelitian bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan efektivitas program aplikasi SIPRAJA. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti ini berlokasi di Kantor Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo, lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan yaitu Desa Glagaharum merupakan salah satu desa yang sudah menerapkan sistem pelayanan publik berbasis online menggunakan Aplikasi SIPRAJA. Penelitian kualitatif peneliti terlibat secara langsung untuk memahami secara mendalam keadaan dan setting fenomena alami sesuai dalam konteks topik penelitian. Setiap munculnya fenomena merupakan suatu hal unik yang menjadi pembeda dari yang lain karena perbedaan konteks. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami keadaan konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian yang detail dan menelaah gambaran keadaan yang alami, sehingga sesuai dengan yang sebenarnya terjadi di lapangan[10].

Penelitian ini teknik penentuan informan dengan menggunakan teknik purposive sampling yang digunakan dapat sebagai sumber informasi berdasarkan pertimbangan tertentu. Informan dalam peneliti ini ialah kepala seksi pelayanan, sekretaris desa dan masyarakat. Meningkatkan pentingnya fokus penelitian tersebut dijadikan penelitian ini adalah pemerintah desa dengan masalah menangani pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada efektifitas program aplikasi SIPRAJA. Teknik pengumpulan data dapat diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jenis data yaitu : (1) Data Primer, data yang diperoleh dari sumber data secara langsung, dicatat dan diamati, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. (2) Data Sekunder, data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah diperoleh melalui jurnal dan sumber data dari media massa[11].

Dalam penelitian ini penulis menggunakan aliran analisis data dari teori Milles dan Huberman, yaitu Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Tahap pengumpulan data merupakan tahap pertama penelitian, peneliti akan dibantu dalam realisasi dengan mudah. Data secara teknikal dikumpulkan dari berbagai sumber sehingga hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat dianalisis secara lengkap. Informasi yang diperoleh terkumpulkan dengan melalui proses reduksi data seperti menyiapkan rangkuman, menulis catatan tentang aspek-aspek tertentu atas hasil spesifik dari kuesioner yang dibagikan. Penyajian data yang menggabungkan seluruh informasi yang diperoleh dilapangan menjadi suatu bentuk yang padu. Tujuannya adalah untuk membuat informasi lebih mudah dipahami, interaksi bagian-bagian data dalam konteks umum. Tahapan akhir kesimpulan dan verifikasi dibuat kesimpulan awal yang bersifat sementara dan dapat diubah bila didukung oleh bukti nyata dan kuat. Harapan untuk kesimpulan penelitian kualitatif adalah adanya pengetahuan atau informasi baru yang sebelumnya tidak ada[12].

## Hasil dan Pembahasan

Aplikasi SIPRAJA atau kepanjangan dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo merupakan terobosan baru dari jenis aplikasi berbasis pelayanan yang dibangun berdasarkan ide kreatif dan memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone Android dengan mendownload di Playstore. Selain itu, user juga dapat mengakses melalui halaman web <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>. Terdapat 16 fitur pelayanan yang dapat dipilih melalui aplikasi ini. Sebagian dari 16 pelayanan tersebut merupakan kewenangan bupati yang telah dilimpahkan ke kecamatan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meluncurkan cetak mandiri dalam jaringan (daring) sebanyak 22 layanan serta perizinan pada 18 Kecamatan, Desa, dan Kelurahan di Sidoarjo selama masa pandemi COVID-19 [13].

Sementara itu, untuk pelayanan dan persetujuan tingkat desa/kelurahan masuk pada tipe A yang meliputi layanan mengurus surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan (SK) tidak mampu, SK biodata penduduk, SK umum, dan SK domisili usaha. Sedangkan persetujuan dan pelayanan desa atau kelurahan dan kecamatan masuk pada tipe B mencakup layanan mengurus surat pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kecamatan. Salah satu keunggulan layanan SIPRAJA adalah pengguna dapat mengurus dan mencetak sendiri surat yang telah ditandatangani secara elektronik oleh camat maupun Kepala Desa atau Lurah, masyarakat juga dapat memantau secara langsung dalam jaringan online proses pengajuan surat tersebut. Adanya layanan lacak dokumen pada SIPRAJA, masyarakat bisa memantau langsung posisi surat yang diurus lewat smartphone[14]

Berdasarkan hasil penelitian bahwa diterapkannya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) bertujuan untuk dapat meningkatkan dan memudahkan pelayanan masyarakat dalam mengurus surat-surat dengan menggunakan teknologi tanpa harus datang ke kantor desa atau kelurahan. Selain itu, aplikasi ini juga dapat membantu meringankan tugas pemerintahan desa dimana para petugas di Desa/Kelurahan tidak perlu melakukan input secara manual terkait surat-surat yang diajukan oleh masyarakat. Adanya layanan berbasis online menggunakan handphone ini masyarakat dapat memantau dokumentasi dari aplikasi SIPRAJA dimana dan kapanpun berada. Pelayanan publik ini dimulai ditingkat desa atau kelurahan, dan kemudian dilanjutkan ke kecamatan. Oleh karena itu, pihak yang bertanggung jawab untuk mengelola layanan ini adalah pihak desa, kelurahan dan kecamatan. Jika ada pengajuan surat tipe B yang dapat ditandatangani secara elektronik oleh lurah atau camat, maka pemohon surat akan menerima konfirmasi oleh operator desa melalui whatsapp grup, pesan elektronik atau email. Berikut merupakan contoh hasil surat pengajuan tipe B yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan yang telah ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Desa dan Camat Porong.



Figure 1. Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan

Sumber : pemerintah desa Glagaharum, 2023

Namun kondisi saat ini di Desa Glagaharum apabila masyarakat ingin mengajukan surat, maka pemohon dapat melakukan konfirmasi melalui *Whatsapp* kepada Kepala Desa. Hal ini dimaksudkan agar Kepala Desa dapat mengidentifikasi dan mengenal warganya. Sebagian masyarakat masih belum mengetahui terkait penggunaan aplikasi SIPRAJA ini, karena minimnya sosialisasi dari pihak desa sehingga masyarakat belum sepenuhnya paham dalam pengajuan surat-surat berbasis *online* tersebut. Tidak hanya masyarakat saja yang belum paham program SIPRAJA namun pemerintah Desa Glagaharum juga tidak seluruhnya dapat mengoperasikan sistem SIPRAJA tersebut. Ada beberapa masyarakat tidak memiliki *smartphone* Android, sehingga pengurusan surat dilakukan secara manual dengan datang langsung ke kantor Desa. Informasi mengenai SOP (*Standart Operating Procedure*)

layanan SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum masih belum dipublikasikan secara maksimal oleh pemerintah Kecamatan maupun Kabupaten baik *online* maupun *offline*, sehingga penerima layanan dalam hal ini operator Desa kurang pengetahuan bagaimana SOP untuk aplikasi ini dijalankan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Glagaharum yang dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada informan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya akan dijelaskan tentang beberapa indikator suatu efektivitas program menurut pendekatan Siagian seperti berikut:

## Sumber Daya

### a. Sumber daya manusia

Sumber daya sebagai salah satu kriteria efektivitas adalah salah satu daya kapasitas yang dimana dalam orientasi kerja sumber daya juga meliputi: dana, sarana dan prasarana yang penggunaannya sudah ditentukan dan dibatasi[15]. Sumber daya adalah tujuan utama untuk mengukur tingkat keefektifitasan kerja pada bidang tertentu. Sumber daya diluar tujuan utama juga sebagai aktor penting dalam melihat tingkat keefektifitasan kerja, dimana dari pemanfaatan sumber daya yang ada akan dapat mengetahui seberapa tingkat efektivitasan kerja pada suatu bidang. Sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak atau pelaksana sebuah kebijakan. Pengertian sumber daya manusia dan penerapannya sering kali tidak sesuai dengan tujuan keinginan organisasi. Sementara keselarasan dalam mengelola sumber daya manusia menjadi faktor utama kesuksesan jalannya sebuah organisasi. Pada hakikatnya, sumber daya manusia adalah orang-orang yang bekerja di suatu organisasi yang nantinya akan menjadi penggerak untuk bisa mencapai tujuan organisasi itu sendiri[16]. Berikut merupakan data jumlah pegawai Pemerintahan Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo:

Jabatan	Nama	Jumlah
Kepala Desa	M. Saifulloh Asy'ari, S.Si, M.Pd.I	1
Sekertaris Desa	Zainul Taufiq	1
Kepala Seksi Pelayanan	Achmad Thohirin	1
Kepala Seksi Perencanaan	Muhammad Al Faruq	1
Kepala Seksi Pemerintahan	Sumarto	1
Kepala Seksi Kesejahteraan	H.Ahmad Basuni	1
Kepala Seksi Urusan Keuangan	Ida Maslukah	1
Kepala Urusan TU & Umum	Mutliatul Khusna	1
Kepala Dusun Glagah	Siti Romlah	1
Kepala Dusun Renokenongo	Sri Utami	1
Kepala Dusun Kwaron	Supini	1
Kepala Dusun Risen	Muntadir	1
Total		12

**Table 2.** Data Pegawai Pemerintahan Desa Glagaharum

Berdasarkan data pada tabel 2 di atas, diketahui bahwa pegawai atau perangkat Desa dalam seksi pelayanan hanya satu orang untuk mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. Kaitannya dengan aplikasi SIPRAJA, Kepala Desa bertugas sebagai verifikator tanda tangan elektronik dan kepala seksi pelayanan sebagai operator aplikasi ini. Hal tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala seksi pelayanan yaitu Bapak Achmad Thohirin yang menyatakan bahwa:

*"Apabilasayasebagai operator SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharuminterdapaturusankegiatankerjadiluar wilayah desamakapemerintahdesa mengeluarkan Surat PerintahKerjauntukmenggantitugasnya yangdiberikankesekertarisdesa, tidaksemua pegawai yang dapatmengaksesaplikasi SIPRAJA sebagai operator sayabertanggungjawab, karena terdapatnya data-data pribadimasyarakat yang harusdijaga. Dan jikaadanyamasyarakat yang sudahsepuhataulansia dan tidakmemilikismartphone,saya yang membantudalampengajuandengan email dan nomersaya, merekahanyamemberiberkassaja".* (Hasil wawancara Tanggal 3 Agustus 2023)

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

### b. Dana

Dana merupakan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang mengurus atau menerima pelayanan melalui

program SIPRAJA. Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat sekarang atau masa yang akan datang[17]. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Achmad Thohirin selaku kepala seksi pelayanan menyatakan:

*“pada pelayana program sipraja inididakdikenai biaya, biasanyamasyarakat yang mengurusnya di kantorhasilnyabisalangsungdicetak disinitanpabiayadenganfasilitas printout yang sudah ada di kantor”. (Hasil wawancara Tanggal 27 Juni 2023)*

Jika masyarakat mengurusnya di kantor desa, pemerintah desa memberikan fasilitas yang sudah ada untuk mencetak hasilnya dengan tidak dikenakan biaya sepersenpun. Namun bila masyarakat atau pemohon surat mencetak prinout surat yang diajukan tersebut di luar kantor desa, maka untuk biaya cetak ditanggung oleh masyarakat sendiri.

### c. Sarana dan prasarana

Keefektifitasan dalam pelayanan publik dapat diukur dengan melihat seberapa lengkap sarana dan ketersediaan fasilitasnya. Sarana adalah segala jenis peralatan yang berguna sebagai alat utama atau alat langsung untuk mencapai tujuan, sedangkan prasarana adalah seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Sarana dan prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas untuk mempermudah dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan[18]. Berikut merupakan data fasilitas dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat yang disediakan Pemerintah Desa Glagaharum, meliputi:

No.	Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	7	Baik
2	Printer	5	Baik
3	Wifi	2	Baik
4	AC	7	Baik
5	Meja	15	Baik
6	Kursi	40	Baik

**Table 3.** Data Fasilitas Kantor Desa Glagaharum

Sumber : Pemerintah Desa Glagaharum, 2023

Tabel 3 di atas menjelaskan bahwa fasilitas yang tersedia di Kantor Desa Glagaharum dapat dikatakan sudah memadai dan dapat membantu dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang sudah tersedia dapat membantu masyarakat apabila tidak memiliki smartphone maka masyarakat dapat mendaftarkan pengajuan sistem SIPRAJA di kantor desa dengan fasilitas yang ada. Sarana akses program SIPRAJA bisa melalui dua cara yaitu melalui website [www.sipraja.sidoarjo.kab.go.id](http://www.sipraja.sidoarjo.kab.go.id) atau dengan aplikasi yang dapat di download melalui handphone. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan bapak sekertaris desa menyatakan bahwa.

*“Sarana ini diharapkan agar masyarakat dapat mengurus pengajuan dari rumah tanpa ada antrian, namun masyarakat masih kurangnya dalam penggunaan teknologi, sehingga bila masyarakat tidak memiliki handphone untuk mengakses SIPRAJA pemerintah desa menangani masalahnya dengan masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang ada dalam program SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum yang berupa komputer, printout dan wifi tanpa dikenakan biaya untuk membantu pelayanan masyarakat”. ( Hasil wawancara Tanggal 3 Agustus 2023).*

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan jumlah sarana dan prasarana pada pelayanan melalui program SIPRAJA ini sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kenyataan dalam program SIPRAJA ini masyarakat yang harusnya dapat mengakses dimanapun dan kapanpun masih harus datang ke kantor desa karna masih belum pahamnya dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA, sehingga masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang ada di kantor untuk mengurusnya dengan diarahkan oleh pemerintah desa.

### Jumlah dan Mutu Pelayanan:

Jumlah dan mutu pelayanan yang dapat dihasilkan ialah berkaitan dengan apa yang telah dilakukan atau dicapai oleh sumber daya manusia sesuai dengan standar yang berlaku untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Jumlah yang dimaksud disini ialah jumlah sumber daya yang menjadi operator dan jumlah hasil masyarakat yang menerima pelayanan melalui program aplikasi SIPRAJA. Mutu pelayanan adalah kualitas dari pelayanan tersebut, yang berarti bahwa masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang diberikan oleh sumber daya manusia, serta kualitas produk pelayanan tersebut.

Pelayanan aplikasi SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum dioperasikan oleh satu SDM yaitu Bapak Achmad Thohirin selaku kepala seksi pelayanan. Jumlah tersebut belum optimal dalam melayani karena tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang mengajukan surat permohonan melalui aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Achmad Thohirin selaku operator SIPRAJA menyatakan bahwa.

“Terdapat dua tipe dalam pengurusan administrasi SIPRAJA yaitu tipe A dan tipe B, tipe A yang meliputi SK domisili luar, SK domisili usaha, Surat Keterangan Umum, Surat Permohonan Biodata keluarga dan SKTM tipe A yang dapat mengelolah cukup operator desa saja, dan untuk tipe B meliputi SK Umum Kecamatan, SKTM Kecamatan, Surat Permohonan KTP, Surat Keterangan Pindah yang dapat dikelolah oleh Sekertaris Desa ke Kecamatan. Saya selaku operator merasakan kesulitan untuk mehandle apabila terdapat ajuan mengurus Surat Keterangan Domisili Usaha yang dimana dalam mencari tempat untuk syarat-syarat tertentu yang boleh tidaknya di tetapkan. Untuk jumlah hasil yang masyarakat pengajuan melalui sistem SIPRAJA ini pada Tahun 2020 sejumlah 167, Tahun 2021 sejumlah 418 dan pada Tahun 2022 dengan jumlah 378”. (Hasil wawancara Tanggal 27 Juni 2023).

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan Bapak Zainul Taufik sebagai Sekertaris Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo:

“*Untuk pengajuan tipe B yang sudah diverifikasi oleh desa lalu diserahkan ke Kecamatan maka kami menginformasikan langsung melalui Whatsapp grup, walaupun pada sistem SIPRAJA sudah memiliki notifikasi otomatis melalui pesan elektronik maupun email, namun tetap kami konfirmasi lagi agar lebih cepat ditangani dan masyarakat cepat menerima hasil langsung dicetak*”. (Hasil wawancara Tanggal 27 Juni 2023)

Kualitas suatu pelayanan pada program SIPRAJA dapat dilihat berdasarkan berapa banyak hasil yang diperoleh dari program ini yaitu produk pengajuan yang berhasil dicetak dengan kenyataan hasil pada sistem program SIPRAJA pada tahun 2020 tipe A: 115 dan tipe B: 52, tahun 2021 tipe A: 348 dan tipe B: 70, dan tahun 2022 tipe A: 148 dan tipe B: 226. Dan pada kenyataannya masyarakat menilai bahwa dalam mengurus administrasi secara offline dengan datang langsung ke kantor desa dirasa lebih mudah dan cepat sebab masyarakat sebagian seperti lansia masih belum memahami tentang bagaimana penggunaan pelayanan SIPRAJA melalui smartphone Android.

## Batas waktu

Waktu adalah sumber daya bernilai yang tidak dapat diganti dan tidak dapat diubah. Oleh karena itu, sangat penting untuk menggunakan waktu dengan bijak. Manajemen waktu mencakup tindakan perencanaan, penjadwalan, pengorganisasian, dan mengalokasikan setiap waktu seseorang yang digunakan untuk menyelesaikan, dan mengalokasikan setiap waktu seseorang yang digunakan untuk menyelesaikan sesuatu tugas hariannya. Manajemen waktu adalah cara bagaimana membuat waktu menjadi terkendali sehingga untuk memastikan terciptanya sebuah efisiensi dan efektivitas serta produktivitas [19].

Dalam pelayanan melalui program SIPRAJA masyarakat dapat mengakses dengan waktu operasional kapanpun. Apabila operator ada kegiatan luar kantor maupun rapat, tidak terpengaruh oleh waktu operasional jam kerja, operator dapat melaksanakan dan memantau tugasnya. Berdasarkan kutipan wawancara informasi dari pegawai operator SIPRAJA di Kantor Desa Glagaharum pengajuan masyarakat dalam mengurus surat Tipe A penyelesaiannya dengan waktu yaitu Surat Keterangan Domisili 3-5 menit, Surat Keterangan Umum 3-5 menit, Surat Keterangan Biodata dapat diselesaikan dengan waktu 10-30 menit, jika Surat Keterangan Domisili Usaha, SKTM, Surat Kelahiran dan Surat Kematian dengan waktu 1 hari dalam penyelesaian, dan untuk Tipe B Surat Keterangan Tidak Mampu Kec. Dan SP. SKCK dan SP.KK dengan waktu 2-3 hari. Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan menyatakan bahwa:

“*Jika terjadi masalah error terdapat pada Aplikasi atau website seperti robot dan datang elektronik dan no mor pelayanan tidak muncul maka dalam pengerjaan dapat terulur hingga 3 hari untuk operator melaporkan ke Kabupaten, sehingga bila masyarakat pengajuan butuh Surat Keterangan dengan cepat maka diahlikan ke pengerjaan secara manual*”. (Hasil wawancara Tanggal 27 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan saudari Sinta Dewi Permata Rina selaku masyarakat Desa Glagaharum menyatakan bahwa:

“*sayang mengurus pengajuan Surat Kelahiran anak pertama pada bulan Januari 2023, sebelumnya saya belum tau adanya sistem program SIPRAJA ini saya dapat informasi dari pegawai desa saya saat datang ke kantor, sayad arahkan untuk pengajuan melalui sistem SIPRAJA yang prosesnya dalam mengurus ini tidak sampai 5 menit tapi kalau pengerjaannya satu-dua hari selesai*”. (Hasil wawancara Tanggal 11 Agustus 2023)

Sebelumnya hanya operator SIPRAJA yang dapat mengerjakan layanan pengajuan, namun saat ini operator juga harus menunggu konfirmasi kepada Kepala Desa untuk mendapatkan verifikasi dan melanjutkan pengerjaan dalam layanan pengajuan masyarakat yang ada di program SIPRAJA. Hal ini dirasa sedikit mengulur waktu penyelesaian pengajuan surat meskipun masyarakat / pemohon dapat melihat hasil progress pelayanannya.

## Tata Cara Pelayanan

Tata cara yang diikuti sebagai salah satu indikator efektivitas merupakan langkah menuju peningkatan keefektifan

suatu program. Adapun tata cara yang harus diikuti dalam penelitian ini yaitu menyangkut perumusan, dan sosialisasi mengenai apakah prosedur tersebut telah dilakukan oleh masyarakat. Dimana adanya tata cara yang harus diikuti maka akan dapat dilihat tingkat efektif suatu program karena sudah adanya prosedur-prosedur yang harus dilalui. Tata cara yang diikuti bisa berupa permintaan informasi persyaratan yang harus dibawa pada saat mengurus surat dan juga dapat berupa prosedural-prosedural[20]. Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama[21]. Berdasarkan pernyataan dari Bapak Achmad Thohirin selaku kepala seksi pelayanan mengemukakan bahwa:

“ *persyaratandalampelayanan program SIPRAJA sudahaditampilansistemsetiapjenislayanan Surat Keteranganmemilikisyarat-syarattertentu yang dibutuhkan agar masyarakatpenggunaanmudahmengetahuiapasaja yang harusdilampirkandenganbenar. Namunkenyataannyamasihbanyak yang belumpahamdalampengunaan sistemini yang seharusnya mereka mengupload file berkasmalahmerekamenguploadfoto selfie. Bila persyaratansudahlengkapmaka pengajuandapatmengumpulkan file melalui program SIPRAJA*”. ( Hasil wawancara Tanggal 27 Juni 2023)

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan saudari Sinta Dewi Permata Rina selaku masyarakat Desa Glagaharum menyatakan bahwa:

“ *sayamencariinformasi juga dariarahansaatPosyanduitusayatanya-tanyake Posyiadu dan pihak Kader ternyatalebihgampangbikinAkteKelahirandariAplikasi SIPRAJA, yang sayabutuhkandalampersyaratansaaititu KTP , KK, buku nikah dan Surat Kelahiran RS. Dalam menggunakanAplikasi SIPRAJA ini sangat mudah dan cepatuntukmengarsipkanberkas-berkas yang sudahlengkap. Lalu selesainyapengajuansayadapatinformasidaripihakdesamelaluiipesanelektronik*”. (Hasil wawancara Tanggal 11 Agustus 2023)

Dari program ini terdapat dua cara dalam mengurus pelayanan yaitu menggunakan website dan aplikasi. Dalam cara pertama menggunakan *website* masyarakat dapat melalui *google* dengan membuka di . Untuk cara kedua langkah menggunakan aplikasi SIPRAJA:

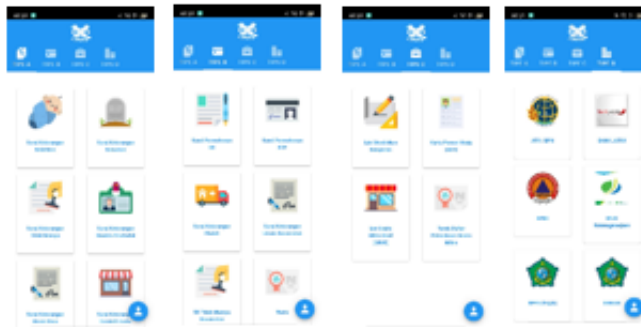
1. *Download* aplikasi SIPRAJA di *Google Playstore*



**Figure 2.** *Tampilan home layanan SIPRAJA*

Sumber : Oleh Penulis 2023

2. Pilih Daftar lalu masukkan data pribadi
3. Buka *Email* untuk mendapatkan *user* dan *Password* akses *login*
4. Buka Aplikasi lalu pilih jenis layanan yang ingin diajukan



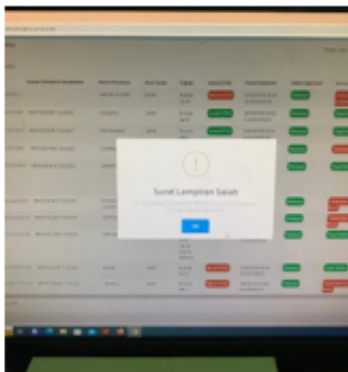
Sumber : Oleh Penulis 2023

**Figure 3.** Jenis layanan SIPRAJA

Sumber : Oleh Penulis 2023

5. Isi form jenis layanan yang dipilih, lalu simpan data
6. Pihak desa (operator) mengecek dan verifikasi data
7. Pihak desa (TTD) dan verifikasi data dari operator desa
8. Tanda tangan pihak Desa / Kecamatan data yang sudah disetujui (cetak/print data)

Dari keterangan untuk layanan Tipe A: verifikasi surat dilakukan oleh pihak desa saja, Tipe B: verifikasi surat dilakukan oleh pihak desa dan dilanjutkan ke pihak kecamatan, dan Tipe C: verifikasi surat dilakukan oleh pihak kecamatan saja. Dan untuk layanan SIPRAJA di kantor Desa hanya untuk pengajuan Tipe A dan Tipe B. Surat pengajuan yang sudah dipersetujui maupun adanya kesalahan dapat dilihat dari tampilan notifikasi yang ada di program SIPRAJA dari *website* maupun aplikasi.



Sumber : Oleh Penulis 2023

**Figure 4.** Contoh penolakan dalam sistem SIPRAJA

Sumber : Oleh Penulis 2023

Berdasarkan contoh gambar 5 di atas bahwa terjadi penolakan dalam sistem karena jika salah satu pengajuan tidak memenuhi syarat maka otomatis tertolak dari sistem aplikasi SIPRAJA. Walaupun sudah ada tata cara prosedur yang baik dan benar tetap saja masyarakat Desa Glagaharum masih kurang paham dalam pengajuan tersebut. Kurang pemahannya dalam penggunaan teknologi dan juga kurangnya sosialisasi untuk mengenalkan program SIPRAJA ini, sehingga banyak masyarakat yang merasa kebingungan dalam mengurus surat-surat melalui layanan SIPRAJA. Karena itu, masyarakat memilih untuk melakukan pengurusan surat-surat secara manual dengan datang langsung ke kantor desa.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai Efektivitas Program Aplikasi SIPRAJA yang ada di kantor Desa Glagaharum, dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi SIPRAJA adalah aplikasi pelayanan pengajuan surat yang menggunakan teknologi atau berbasis online yang dapat diakses melalui *website* maupun *smartphone*

Android. Aplikasi ini menawarkan keuntungan yang lebih mudah, cepat, dan transparan untuk masyarakat dalam proses pelayanan. Aplikasi ini memiliki 22 macam layanan masyarakat yang dapat diakses langsung dari Smartphone tanpa harus ke kantor desa setempat. Aplikasi SIPRAJA masih terbilang belum sepenuhnya efektif untuk masyarakat Desa Glagaharum dengan data pada tabel 1 dimana selisihnya sangat jauh dalam pengajuan melalui aplikasi SIPRAJA secara manual/offline. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait program aplikasi SIPRAJA ini, sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan pengajuan surat secara manual karena pada dasarnya masyarakat merasa kesulitan dalam pengajuan karena belum memahami dan mengenal program SIPRAJA. Masyarakat mengenal program SIPRAJA ini saat mereka datang ke kantor untuk pengajuan maka mereka diarahkan untuk menggunakan sistem SIPRAJA.

Pada indikator Sumber daya yang meliputi: sumber daya manusia sebagai operator hanya satu yaitu kepala desa dan kepala seksi pelayanan sebagai verifikator pengajuan, untuk pegawai pemerintah desa lainnya dapat memberi pelayanan dalam mengarahkan masyarakat dalam pengajuan di program SIPRAJA, dana dalam program ini masyarakat tidak dikenai biaya, dan masyarakat dapat menggunakan fasilitas sarana dan prasarana yang sudah ada di kantor desa. Jumlah dan Mutu pelayanan masih belum efektif karena jumlah operator desa hanya satu orang yang dapat melayani atau mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. Kualitas suatu pelayanan pada program SIPRAJA dapat dilihat berdasarkan berapa banyak hasil yang diperoleh dari program ini yaitu produk pengajuan yang berhasil dicetak dengan kenyataan hasil pada sistem program SIPRAJA pada tahun 2020 tipe A:115 dan tipe B:52, tahun 2021 tipe A: 348 dan tipe B: 70, dan tahun 2022 tipe A: 148 dan tipe B: 226. Dalam batas waktu tertentu untuk pelayanan pengajuan surat sudah maksimal, bahkan Tipe A bisa selesai kurang dari 5 menit. Namun jika terjadi error dari aplikasi maupun website operator perlu mengajukan surat permohonan terlebih dahulu ke Kabupaten selama 3 hari, ini tentu kurang efektif sehingga masyarakat memilih untuk mengajukan secara manual dari pada menunggu tambahan waktu 3 hari ke depan. Berkaitan dengan tata cara pelayanan yang diterapkan sudah baik dan benar, namun masyarakat Desa Glagaharum yang minim pemahaman dalam teknologi lebih memilih melakukan pengajuan secara offline. Selain itu, apabila terjadi kendala teknis secara online maka masyarakat dialihkan untuk melakukan pengajuan secara offline dengan datang langsung ke kantor Desa.

## References

1. E. S. Holle, "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service," *Sasi*, vol. 17, no. 3, pp. 21-30, 2011.
2. H. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.
3. T. Soraya and P. Astuti, "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati," *J. Polit. Gov. Stud.*, vol. 8, no. 04, pp. 61-70, 2019.
4. I. T. Firdaus, M. D. Tursina, and A. Roziqin, "Transformasi Birokrasi Digital di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia," *Kybernan J. Stud. Kepemerintahan*, vol. 4, no. 2, pp. 226-239, 2021.
5. N. Najidah and H. Lestari, "Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang," *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 8, no. 2, pp. 69-87, 2019.
6. Ani, "Efektivitas Program Sipelandukilat dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Pedalaman dan Terpencil," *Angew. Chem. Int. Ed.*, vol. 6, no. 11, pp. 951-952, 1967.
7. D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," *JPAP J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 194-211, 2021, doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
8. G. Gamaputra, N. A. Rosalia, R. Kusyeni, and P. Vokasi, "Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep," 2022.
9. D. Elisandra, "Efektivitas Kelurahan dalam Membantu Program SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," 2021.
10. M. R. Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Humanika*, vol. 21, no. 1, pp. 33-54, 2021, doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.
11. D. Finami, W. A. Andriyanto, and S. Widyastuti, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal dalam Transaksi Penjualan Barang (Studi Kasus pada Rumah Makan Lembur Kuring Bogor)," in *Proc. BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)*, 2020, vol. 1, pp. 209-220.
12. H. Hakim, "Perencanaan Pembukaan Rute Bontang-Surabaya di Pelabuhan Loktuan oleh PT. Pelindo IV Cabang Bontang dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Bidang Transportasi," 2017.
13. A. A. Musaddad, W. K. Faizin Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik," *J. Syntax Transform.*, vol. 1, no. 6, pp. 206-213, 2020.
14. K. N. M. Al-Shirazi, "Epistemologi Tafsir Al-Amthal Fitafsir Kitab Allah Al-Munzal," *J. Syntax Transform.*, vol. 1, no. 6, 2020.
15. A. Iriany, W. Ngabu, S. Solimun, and A. Efendi, "Penerapan Aplikasi Sistem Administrasi Desa untuk Mendukung Tata Kelola Pemerintah Desa di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau," *J. Innov. Gov.*, vol. 2, no. 1, pp. 43-48, 2023.
16. A. Darim, "Manajemen Perilaku Organisasi dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Kompeten," *Munaddhomah J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 1, pp. 22-40, 2020, doi:



10.31538/munaddhomah.v1i1.29.

17. F. Suryani and C. A. Putiharjo, "Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi dengan Menggunakan Metode Job Order Costing pada CV. Rumah Sablon Pekanbaru," *Peka*, vol. 11, no. 1, pp. 9-22, 2023.
18. D. D. Sari, "Peranan Karang Taruna dalam Meningkatkan Kepedulian Sosial Pemuda," *J. Pendidik.*, vol. 01, pp. 58-64, 2016.
19. A. Anggara Putra and T. Ariebowo, "Pengaruh Manajemen Waktu Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Soekarno-Hatta Jakarta," *J. Akuntansi, Ekon. Manaj. Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 62-71, 2023.
20. A. H. Raihan, M. J. Amin, and M. Dama, "Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa dan Kelurahan (Si-Daleh) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara," *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 5, no. 3, pp. 1205-1218, 2017.
21. S. K. Sumedang, "Volume 4 Issue 2, Desember 2022," *J. Keuangan*, vol. 4, no. 2, pp. 70-76, 2022.