

IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO DI DESA GEMPOLSARI KECAMATAN TANGGULANGIN KABUPATEN SIDOARJO

Amelia Nur Saffana^{1*}, Isnaini Rodiyah²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Korespondensi: ameliasaffana@gmail.com

Citation (APA):

Saffana, A. N., & Rodiyah, I. (2025). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 11(1), 101–114.
<https://doi.org/10.33506/jn.v11i1.3891>

Email Authors:

ameliasaffana@gmail.com
isnainirodiyah@umsida.ac.id

Submitted: 22 November, 2024

Accepted: 20 Januari, 2025

Published: 25 April, 2025

Copyright (c) 2025 Amelia Nur Saffana, Isnaini Rodiyah

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



ABSTRAK

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

Kata kunci: Implementasi; SIPRAJA; Inovasi; Smart Governance

ABSTRACT

This research aims to examine the implementation of the SIPRAJA program as an innovation and a manifestation of smart governance within the government of Gempolsari Village, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency. The research employs a descriptive approach using qualitative methods, with data collection techniques including interviews, documentation, and observation. The findings indicate that the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Gempolsari Village, Tanggulangin District, Sidoarjo Regency, from the communication factor, requires consistency by the village government in carrying out continuous outreach regarding the SIPRAJA application. From the resource factor, the Gempolsari Village government needs to consider adding staff to support SIPRAJA application services. From the disposition factor, it is good, the village government has carried out its duties by carrying out tasks optimally, responsibly, and not half-heartedly even without additional incentives. For bureaucratic structure factors, it is essential to evaluate the document verification process flow between sub-district administrations to ensure efficiency and accuracy and village governments so that it is more structured and reduces overlapping responsibilities.

Keywords: Implementation; SIPRAJA; Innovation; Smart Governance

PENDAHULUAN

Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian pelayanan terhadap individu maupun masyarakat yang mempunyai kebutuhan organisasi yang Mengacu pada prosedur dan pedoman yang telah ditentukan (Inderasari et al., 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah yang harus dijalankan oleh seluruh instansi, termasuk pemerintah daerah yang berperan sebagai pelaksana utama. Pelayanan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal, selaras dengan prinsip-prinsip *good governance*. Kewajiban pemerintah dalam memberikan layanan publik diatur dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

pelayanan publik berisi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk merumuskan dan menetapkan standar pelayanan, menyusun pelaksanaan yang didukung oleh sumber daya yang kompeten, menyediakan sarana dan prasarana pendukung, serta menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, pemerintah berperan sebagai fasilitator yang memberikan dukungan kepada masyarakat, sementara aparatur sipil negara bertugas memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan secara optimal dan berkualitas. (Aprilia & Sukmana, 2023).

Pemerintah menyediakan layanan yang berfungsi sebagai perlindungan bagi masyarakat untuk Menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang memenuhi standar kualitas bagi masyarakat. Pelayanan publik berkomitmen teguh untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan masyarakat yang adil dan damai. Namun, ditemukan layanan yang mengalami kendala yang disebabkan berbagai faktor yang menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dinilai belum optimal dan terkadang dianggap kurang dilakukan dengan sepenuh hati. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah juga dianggap hanya sebagai pemenuhan kebutuhan dasar saja (Kadir et al., 2023). Pelayanan pemerintah yang berlapis-lapis, jarak antar kantor pelayanan yang jauh, prosedur yang tidak jelas, birokrasi yang rumit, serta maraknya praktik percaloan merupakan masalah klasik yang sering dihadapi masyarakat ketika berurusan dengan kantor pemerintah, terutama di tingkat desa dan kecamatan. Hal ini mengakibatkan tingginya biaya yang harus dikeluarkan. Selain itu, fasilitas pelayanan yang kurang memadai seringkali membuat masyarakat enggan untuk mengurus layanan secara langsung, sehingga timbul anggapan bahwa pelayanan pemerintah itu mahal, sulit, dan berbelit-belit. (Sugiarto Gunardi, 2022). Oleh karena itu perlunya dorongan dalam perbaikan yaitu reformasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, keterbukaan, dan tanggung jawab dalam pelayanan publik di Indonesia.

Berdasarkan Kepmen PAN & RB No. 1 Tahun 2011 terkait dengan kriteria dan ukuran keberhasilan reformasi birokrasi, salah satu indikator yang digunakan adalah pengembangan *e-government* di setiap kementerian/lembaga pemerintah daerah. Peraturan Presiden (PP) RI Nomor 95 Tahun 2018 mengatur tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), di mana lembaga pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan yang lebih efektif. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan. Dengan demikian, pemerintah telah melakukan inovasi untuk mempermudah akses masyarakat melalui *e-government*, yang juga memperluas kesempatan bagi masyarakat untuk memperbaiki pengelolaan informasi (Aprilia & Sukmana, 2023 hal. 2). *E-government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan (Penmas, 2024). *E-government* menjadi sebagian dari teknologi yang berdampak signifikan dalam masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia salah satunya di wilayah Kabupaten Sidoarjo (Gamaputra et al., 2022). pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengadopsi *e-government* untuk meningkatkan pelayanan publik dan efisiensi administrasi. Inisiatif ini melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat, mempermudah dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam layanan pemerintahan. Salah satu implementasi *e-government* yang diterapkan di Kabupaten Sidoarjo yaitu Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo atau SIPRAJA.

Aplikasi SIPRAJA adalah layanan berbasis *platform web* dan *android* yang dapat diakses secara online oleh masyarakat umum kapanpun dan dimanapun dengan mengunjungi laman web <http://www.sipraja.sidoarjo.go.id> atau aplikasi *mobile* SIPRAJA di *google playstore*. Tujuan sasaranannya adalah untuk memberikan layanan yang tanggap, tepat sasaran, dan hemat sumber daya. Selain itu penerapan layanan pemerintah secara *online* melalui SIPRAJA diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik. Aplikasi SIPRAJA juga memberikan fitur sederhana yang memudahkan masyarakat (Gamaputra et al., 2022). SIPRAJA menjadi wujud nyata dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terletak pada upaya optimalisasi teknologi yang merata untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa, kelurahan, hingga kecamatan, sehingga SIPRAJA dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat (Aprilia & Sukmana, 2023 hal 2).

Dalam aplikasi SIPRAJA terdapat tiga jenis layanan yang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan masing-masing dilengkapi dengan berbagai keunggulan, seperti SOP yang jelas dan terukur, sistem pelacakan untuk memantau proses layanan, notifikasi melalui email dan SMS untuk memberi informasi kepada pemohon, cadangan data elektronik, penggunaan tanda tangan elektronik yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BsrE) berbasis NIK, layanan tanpa kertas, serta integrasi dengan berbagai OPD pemerintah dan lembaga non-pemerintah (Prameswari & Indartuti, 2024). Hasil layanan juga bisa dicetak secara mandiri. semua format berkas pelayanan dalam aplikasi SIPRAJA sudah disesuaikan dengan ketentuan tata naskah dinas yang berlaku. Oleh karena itu, keberadaan SIPRAJA dapat mendukung terwujudnya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. oleh karena itu, perubahan teknologi SIPRAJA dapat dikategorikan sebagai inovasi dalam tata kelola pemerintahan (Sugiarto Gunardi, 2022). Aplikasi SIPRAJA, yang resmi diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada Februari 2020, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sidoarjo dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, ekonomis, dan memuaskan.

Layanan SIPRAJA dibagi menjadi tiga jenis tipe. Tipe A mencakup layanan yang dapat diselesaikan di tingkat desa/kelurahan, seperti surat keterangan yang diterbitkan oleh pihak desa, surat domisili, surat domisili usaha, SKTM desa, dan layanan pernikahan KUA. Tipe B adalah layanan yang dimulai dari desa/kelurahan hingga kekecamatan dan terintegrasi dengan dinas teknis, seperti layanan administrasi kependudukan, SKTM kecamatan, surat pengantar KK/KTP dari desa, surat keterangan pindah dan surat keterangan umum kecamatan. Tipe C merupakan layanan langsung yang terhubung dengan kecamatan dan dians teknis diantaranya surat izin mendirikan bangunan, kartu pencari kerja (AK-I), surat izin UMKM dan tanda daftar perusahaan mikro. pelayanan SIPRAJA kini mencakup 18 kecamatan dan 353 desa atau kelurahan, salah satunya adalah Desa Gempolsari di Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo.

Desa Gempolsari merupakan sebagai bagian dari pelaksana layanan SIPRAJA di cakupan pemerintah desa, yang berada di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Desa ini memiliki sekitar 5.000 penduduk sudah menggunakan aplikasi SIPRAJA mulai tahun 2020 sekitar 1.300 pendaftar. Aparatur Desa Gempolsari menunjukkan komitmen yang kuat untuk bertransformasi melalui inovasi digital karena kemajuan teknologi yang pesat dan canggih di era ini. Aplikasi SIPRAJA memudahkan penduduk Desa Gempolsari dalam mendapatkan layanan publik, sehingga mereka tidak perlu lagi menunggu lama atau mengeluarkan tenaga untuk bolak-balik. operator SIPRAJA di Desa Gempolsari akan langsung memproses

permohonan diajukan melalui sistem, dan ketika berkas pemohon sudah lengkap, pemohon dapat mencetaknya sendiri di rumah. Berikut tabel rekap layanan *online* dan *offline* desa gempolsari padan tahun 2021-2023.

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

George Edward III seorang teoritikus kebijakan publik menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah proses yang krusial. Tanpa persiapan dan perencanaan yang baik, tidak peduli seberapa baik kebijakan tersebut, tujuan kebijakan publik tidak akan tercapai (Warsito, 2016). Berdasarkan pandangan Edward III ada empat faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik. Pertama, komunikasi berfungsi untuk menciptakan kesamaan persepsi di antara pelaksana kebijakan, yang akan memengaruhi sikap, perilaku, dan cara mereka menjalankan tugas. Kedua, sumber daya menjadi elemen penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena tanpa dukungan yang cukup, kebijakan sulit direalisasikan secara efektif. Ketiga, disposisi atau sikap dari pelaksana berkaitan dengan sejauh mana mereka patuh dan berkomitmen dalam menjalankan kebijakan. Keempat, struktur birokrasi mencakup pembagian tugas, kewenangan, dan tanggung jawab, yang berdampak pada tercapainya tujuan kebijakan. Untuk itu, kebijakan yang telah dirumuskan perlu diimplementasikan secara optimal agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan (Dalimunthe & Susilawati, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan dasar pada penelitian implementasi SIPRAJA ini adalah pertama, Veny Alfi Aprilia, Hendra Sukmana tahun 2023 dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, peneliti menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif, permasalahannya yaitu kurangnya sumber daya finansial. dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait program SIPRAJA (Aprilia & Sukmana, 2023

hal 4). Kedua, oleh Nailul Isnaini Agustin, Ilmi Usrotin Choiriyah Tahun 2022 dengan judul Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan *Smart Governance*, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, permasalahannya dari faktor perlu adanya perbaikan dalam hal komunikasi dari sejumlah RT/RW yang seharusnya berperan dalam menyampaikan informasi SIPRAJA hingga ke masyarakat (Isnaini Agustin & Usrotin Choiriyah, 2022). Ketiga oleh Tri Yulianti Adi Soesiantoro, Samantha Sonya Putri dengan judul Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambak Sumur Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, permasalahannya yaitu ditemukan ketidakpahaman beberapa warga setempat dan masih adanya anggapan bahwa pelayanan surat masih bisa dilakukan secara manual karena berpikir penggunaan aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan surat dianggap lebih menyulitkan dibandingkan dengan proses secara manual (Putri et al., 2022). Dari gambaran permasalahan yang dijelaskan maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo."

METODE

Studi ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Peneliti berfokus pada pemahaman mendalam mengenai masalah-masalah kehidupan sosial, dengan memperhatikan konteks yang nyata atau situasi alami yang berlangsung secara luas, kompleks, dan terperinci (Abdi, 2020). Peneliti secara langsung mengumpulkan data di lapangan diperoleh melalui wawancara dengan informan, observasi lapangan, dokumen pribadi, serta dokumen resmi lainnya. Dalam hal ini, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama, sehingga dituntut untuk bersikap teliti, cermat, mampu berinteraksi, dan responsif terhadap situasi di lapangan guna memperoleh informasi dan pemahaman yang mendalam (Ruhansih, 2017). Fokus penelitian ini adalah implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, yang akan diukur berdasarkan teori implementasi George Edward III dengan indikator komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi. Lokasi dilakukan di Balai Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, latar belakang peneliti dalam melaksanakan studi ini karena Desa Gempolsari merupakan salah satu penyelenggara aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo dan peneliti ingin memberikan wawasan praktis bagaimana program SIPRAJA di Desa Gempolsari diimplementasikan. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling untuk memilih informan yang relevan, dengan fokus pada informan utama yaitu Kaur Tu dan Kasi Pelayanan Desa sebagai kunci informan. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, observasi atau pengamatan langsung dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan yaitu data primer yaitu data berupa hasil wawancara dan data sekunder yang merupakan data yang sudah tersedia. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (Sugiyono 2015) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data adalah proses atau aktivitas yang dilakukan oleh peneliti untuk mengidentifikasi atau mengumpulkan berbagai fenomena, informasi, atau kondisi di lokasi penelitian yang sesuai dengan cakupan penelitian. Reduksi data berarti menyaring dan merangkum data yang penting agar dapat mewakili keseluruhan informasi. Data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk narasi teks, data disajikan secara singkat melalui bagan, uraian, *flowchart* dan sejenisnya. Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap analisis yang dilakukan setelah data disajikan (Zafirahana, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

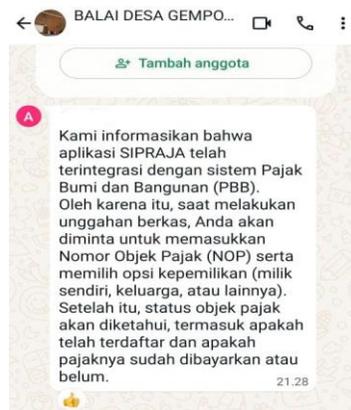
Komunikasi

Dalam konteks implementasi program SIPRAJA di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, komunikasi menjadi salah satu tantangan utama. Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan bahwa masyarakat lebih memilih mengurus pengajuan secara manual dibandingkan menggunakan SIPRAJA. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi dari aparat desa, sehingga masyarakat tidak memahami fungsi dan manfaat aplikasi SIPRAJA. Kita ketahui bahwa komunikasi merupakan faktor penting utama yang mempengaruhi implementasi program SIPRAJA, karena berkaitan dengan proses penyampaian informasi serta kejelasan dan konsistensi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan, yang kemudian diteruskan kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat mengetahui, memahami, isi, tujuan dan arah dari program yang akan dilaksanakan, sehingga program SIPRAJA dapat dilaksanakan dengan tepat dan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Herman, 2020). Kondisi serupa ditemukan oleh peneliti di lapangan, yaitu proses sosialisasi di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo, terkait dengan program pelayanan publik SIPRAJA. Program ini menunjukkan kualitas komunikasi Desa Gempolsari dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Berikut penyebaran informasi berdasarkan wawancara kepada Bu Devi selaku Kaur Tu desa Gempolsari beliau menjelaskan:

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

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

Gambar I. Penyebaran Aplikasi SIPRAJA Melalui *Grup Whatsapp*



Sumber: Dokumen penelitian 2024

Komunikasi juga bisa diungkapkan melalui kejelasan dan konsistensi. Kejelasan yang sebagaimana dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu Desa Gempolsari bahwa kejelasan informasi sehubungan dengan

petunjuk yang disampaikan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada Desa Gempolsari terkait adanya program SIPRAJA sudah jelas (Ningtias & Mursyidah, 2009). Komunikasi juga bisa dilakukan melalui konsistensi, yang digambarkan hasil wawancara dari Bu Devi bahwa tidak adanya konsistensi dalam sosialisasi terkait program SIPRAJA karena pada awal peluncurannya, aplikasi SIPRAJA disosialisasikan lewat *WhatsApp* saja dan tidak ada sosialisasi berkelanjutan yang dilakukan pemerintah Desa Gempolsari untuk mengingatkan dan mengedukasi masyarakat tentang aplikasi SIPRAJA.

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

Maka hasil penelitian dari komunikasi dalam implementasi jika disandingkan dengan penelitian terdahulu dari Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, Mei Susilowati dan Lukman Arif dari dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik (Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, 2020). Ada korelasinya yakni implementasi kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Pucanganom diperkirakan ketua RT dan RW yang telah menerima sosialisasi dapat langsung menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat terkait manfaat aplikasi layanan tersebut. Namun penyampaian informasi melalui surat kepada RT dan RW dinilai kurang optimal. Hal ini terbukti dari jumlah warga yang masih belum mengetahui atau memahami aplikasi SIPRAJA. Beberapa ketua RT dan RW juga belum meneruskan informasi atau hasil sosialisasi tentang aplikasi tersebut.

Sumber Daya

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

“Kami udah faham cara jalanin program SIPRAJA. Semua staf yang ikut program ini juga sudah menjadi pegawai tetap kok. Tapi ya gitu, jumlahnya masih kurang, soalnya ada dua

orang yang mesti ngurusin SIPRAJA sambil handle peayanan PLAVON juga.” (Wawancara 09 oktober 2024).

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

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

Gambar II. Fasilitas di Desa Gempolsari



Sumber: Dokumen penelitian 2024

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

dan biaya perjalanan dinas (SPPD) bagi para pelaksana program SIPRAJA, yang dilakukan satu hingga dua kali dalam setahun dengan anggaran sebesar Rp. 1.200.000.

Maka hasil penelitian dari sumber daya dalam implementasi jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu dari V. Aprilia and H. Sukmana, dengan judul Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo (Aprilia & Sukmana, 2023 hal. 5). Ada korelasinya yakni sumber daya yang tersedia di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo belum optimal, terutama karena belum adanya alokasi anggaran khusus atau pembiayaan finansial untuk program SIPRAJA. yakni tidak ada honorarium bagi operator SIPRAJA, sehingga mereka sebagai pelaksana program SIPRAJA tanpa pembaruan tambahan.

Disposisi

Disposisi merupakan sikap pelaksana program dalam merespon situasi yang berkaitan dengan kepatuhan mereka dalam melaksanakan program SIPRAJA yang telah diterapkan. Agar kebijakan dapat diterapkan secara efektif, pelaksana tidak hanya perlu mengetahui tugas yang harus dijalankan, tetapi juga harus memiliki keahlian dan kemampuan yang memadai untuk melaksanakannya Berdasarkan wawancara kepada Pak Dian selaku Kasi Pelayanan desa Gempolsari beliau menjelaskan:

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

Pendapat tersebut didukung oleh Bu Devi selaku Kaur Tu Desa Gempolsari dalam hasil wawancaranya menjelaskan:

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

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

Berdasarkan hasil wawancara, disposisi ini tergambar melalui aspek insentif dan tingkat komitmen bahwa pelaksanaan program SIPRAJA di Desa Gempolsari berjalan tanpa adanya insentif khusus bagi para pelaksananya. Menurut Pak Dian selaku Kasi Pelayanan desa Gempolsari, semua tugas yang

berkaitan dengan program SIPRAJA dilaksanakan tanpa tambahan kompensasi. Meskipun para staf tidak menerima tambahan khusus, mereka tetap menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan aplikasi SIPRAJA dengan penuh tanggung jawab. Disposisi ini tercermin dalam komitmen pemerintah Desa Gempolsari yang sangat mendukung keberhasilan program SIPRAJA. Mereka berupaya maksimal dalam melaksanakan tugas, menunjukkan konsistensi, dan berusaha untuk tetap bertanggung jawab tanpa setengah-setengah dalam menjalankan setiap kewajiban yang ada. Hal ini mencerminkan dedikasi pemerintah desa dalam memastikan program SIPRAJA dapat berjalan dengan baik, meskipun tanpa adanya insentif tambahan.

Maka hasil penelitian dari disposisi dalam implementasi jika disandingkan dengan penelitian terdahulu dari R. C. Prameswari and E. Indartuti dengan judul Implementasi Kebijakan Aplikasi SIPRAJA Sebagai Program Pelayanan Administrasi Di Kantor Balai Desa Semambung Sidoarjo (Prameswari & Indartuti, 2024). Memiliki keterkaitan dalam hal pemahaman peran dan tanggung jawab pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIPRAJA. Namun, penelitian saat ini menghadirkan kebaruan dengan menyoroti tidak hanya komitmen dalam pemanfaatan aplikasi SIPRAJA, tetapi juga faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan strategi dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta responsivitas pelayanan publik melalui SIPRAJA.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berkaitan dengan alokasi tugas, wewenang, dan tanggung jawab, yang mempengaruhi tercapainya sasaran kebijakan, yang disini merupakan kebijakan program SIPRAJA yang dilaksanakan. Kebijakan yang kompleks memerlukan kolaborasi banyak pihak agar berjalan dengan baik. Namun, ketika struktur birokrasi tidak selaras atau tidak mendukung kebijakan yang ada, hal ini dapat menyebabkan melemahnya motivasi antara para pelaksana (Hidayat, 2021). berdasarkan wawancara kepada Pak Dian selaku Kasi Pelayanan Desa Gempolsari beliau menjelaskan:

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

Pandangan tersebut sejalan dengan pernyataan Bu Devi, selaku Kaur TU Desa Gempolsari, yang menjelaskan bahwa:

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

Gambar III. SOP di Desa Gempolsari

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENCATATAN SIPIL DAN KEPENDUDUKAN
DILINGKUNGAN PEMERINTAHAN DESA GEMPOLSARI**

	Nama SOP	Posedur Penertiban Surat Keterangan Rekomendasi /
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksanaan	
1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa	1. Kepala Desa 2. Sekretaris Desa 3. Kaur Tata Usaha dan Umum	
Keterkaitan	Peralatan/ perlengkapan	
1. SOP Pelayanan Penertiban Pencatatan Sipil dan Kependudukan 2. SOP Pemberian Rekomendasi Pencatatan Sipil dan Kependudukan diluar wewenang Kepala Desa	1. Komputer 2. Alat komunikasi 3. Buku kerja, Buku agenda, dan Surat Keluar 4. Nota dinas dan Lembur Disposisi 5. Ruang Tunggu	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
1. Pelayanan surat Keterangan/Rekomendasi wajib menyertakan pengantar dari ketua RT/RW 2. Jika prosedur dan persyaratan tidak dipenuhi 3. Maka permohonan tidak akan dikabulkan 4. Diperlukan koordinasi dan komunikasi dengan stakeholder terkait	1. Bermanfaat untuk validasi pencatatan sipil dan data kependudukan 2. Mendukung tercapainya tertib administrasi penduduk 3. Masyarakat mendapat pelayanan maksimal, transparan dan tepat waktu	

Sumber: Dokumen penelitian 2024

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

Berdasarkan wawancara tersebut maka struktur birokrasi ini dapat dijelaskan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Desa Gempolsari yang berjalan dengan lancar tanpa kendala yang signifikan. kepala desa, perangkat desa, serta RT/RW menunjukkan koordinasi yang baik, khususnya dalam pengelolaan data kependudukan yang diperbarui secara berkala untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan SIPRAJA. Namun, meskipun koordinasi di tingkat desa berjalan dengan baik, struktur birokrasi mengalami hambatan dalam fragmentasinya, sebagaimana dijelaskan oleh Bu Devi selaku Kaur Tu Desa Gempolsari. Dalam proses verifikasi dokumen, terdapat pembagian tanggung jawab antara kecamatan dan kelurahan yang menyebabkan kendala. Ketidak efektifan dalam aliran informasi dan koordinasi antara pemerintah kecamatan dan desa ini memperlambat kinerja layanan administrasi dan menimbulkan kebingungan di tingkat operasional.

Maka hasil penelitian dari struktur birokrasi dalam implementasi jika disandingkan dengan penelitian terdahulu dari N. Rakhmat Yanti dengan judul Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo

(SIPRAJA) di Kelurahan Banjarwungu Kabupaten Sidoarjo (Penulis & Rakhmat Yanti, 2024). Ada korelasinya yakni di Kelurahan Banjarwungu, peneliti menemukan bahwa kurangnya informasi terkait pembagian tugas pelaksana sering membuat masyarakat kebingungan saat mengurus layanan administrasi. Misalnya dalam proses verifikasi dokumen terdapat sebagian dokumen yang harus diselesaikan oleh kecamatan, sedangkan verifikasi lainnya menjadi tanggung jawab kelurahan. Kebingungan ini yang menyebabkan masyarakat salah dalam menentukan tempat pengurusan, sehingga terjadi saling lempar tugas.

SIMPULAN

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

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori & Panduan Praktis Analisis Data Kualitatif)* (Issue August).
- Aditama Azmy Musaddad, W.K. Faizin Ahzani, M. S. dan L. A. (2020). *330010-Implementasi-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sid-2304Fd4a*. 1(6), 206–213.
- Aprilia, V., & Sukmana, H. (2023b). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa BanjarBendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1).
- Dalimunthe, Y. P., & Susilawati, S. (2022). Implementasi kebijakan vaksinasi covid -19 di Kota Medan menggunakan teori edward III. *FLORONA: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 59–64. <https://doi.org/10.55904/florona.v1i2.300>
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, K., & Kusyeni, R. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 81–96. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v5i2.2662>
- Herman. (2020). *Implementasi Kebijakan Publik “Studi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu Indragiri Hilir (SIMPATI)” Pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

Kabupaten Indragiri Hilir. 1–157.

- Hidayat, E. (2021). Implementasi kebijakan dana desa untuk penanggulangan pandemi covid-19 di sampang. *Soetomo Communication and Humanities*, 2(1), 126–136. <https://doi.org/10.25139/sch.v2i1.3165>
- Inderasari, E., Hapsari, D. A., Rosita, F. Y., & Ulya, C. (2021). Analisis penggunaan gaya bahasa iklan layanan masyarakat bijak bersosial media di radio Kota Surakarta. *KEMBARA Journal of Scientific Language Literature and Teaching*, 7(2). <https://doi.org/10.22219/kembara.v7i2.17893>
- Isnaini Agustin, N., & Usrotin Choiriyah, I. (2022). Implementation of the Sidoarjo People's Service System Program (SIPRAJA) as an Embodiment of Smart Governance [Implementasi Program Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Perwujudan Smart Governance]. *Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*.
- Kadir, I. A., Kelibay, I., & Refra, M. S. (2023). Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 1–10. <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2444>
- Ningtias, M. N., & Mursyidah, L. (2009). *Implementation of The Sidoarjo People's Service System (SiPraja) in Boro Village, Sidoarjo Regency Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SiPraja) di Desa Boro Kabupaten Sidoarjo*. 1–10.
- Penmas, U. N. (2024). *Un penmas*. 4(1), 1–11.
- Penulis, I., & Rakhmat Yanti, N. (2024). *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Eksplorasi Etnomatematika Konsep Rumah Adat Muna*. 4(2), 370–380. <http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajshhttp://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>
- Prameswari, R. C., & Indartuti, E. (2024). Implementasi Kebijakan Aplikasi SiPraja Sebagai Program Pelayanan Administrasi Di Kantor Balai Desa. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2), 140–148.
- Putri, S. S., Yulianti, T., & Susiantoro, A. (2022). Implementasi Kebijakan Publik Melalui Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Di Desa Tambak Sumur. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01), 281–285.
- Ruhansih, D. S. (2017). EFEKTIVITAS STRATEGI BIMBINGAN TEISTIK UNTUK PENGEMBANGAN RELIGIUSITAS REMAJA (Penelitian Kuasi Eksperimen Terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015). *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Sugiarto Gunardi. (2022). Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja). <https://Docplayer.Info/227496450-Sistem-Pelayanan-Rakyat-Sidoarjo-Sipraja.Html>.
- Warsito, H. T. (2016). Kebijakan dan Manajemen Publik Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 2313-341X.
- Zafirahana, M. R. (2021). Kajian Musikalisasi Puisi “Sang Guru” Karya Panji Sakti (Diambil Dari Puisi Karya Nurlaelan Puji Jagad Dan Diaransemen Oleh Dorry Windhu Sanjaya). *Perpustakaan.Upi.Edu; Repository.Upi.Edu*, 1–12. file:///C:/Users/Rudi Rivalzi/OneDrive/Documents/SEMESTER 6/MK

METODOLOGI PENELITIAN/kualitatif.pdf

Sumber dari internet: (<http://www.sipraja.sidoarjokab.go.id>, diakses tgl 28 Agustus 2024)

PROFIL SINGKAT

Amelia Nur Saffana, lahir di Sidoarjo, 11 April 2003. saat ini sedang menempuh pendidikan Sarjana Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Saat ini sedang menempuh semester 7 Program Studi S-1 Administrasi publik. Pernah mengikuti program Magang Kampus Merdeka (MBKM) di Kelurahan Desa Gempolsari, Kec. Tanggulangin Kab. Sidoarjo. penulis dapat dihubungi melalui E-mail di ameliasaffana8@gmail.com dan nomor WhatsApp 089677102732.