



Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan Kabupaten Sidoarjo

Prabu Rama Gading^{1}, Isnaini Rodiyah²*

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

praburamagading03@gmail.com¹, isnainirodiyah@umsida.ac.id²

Abstrak: Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan Kabupaten Sidoarjo

Penerapan Sistem Pelayanan Publik Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan, Kabupaten Sidoarjo memiliki tujuan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempermudah warga dalam mengakses layanan administrasi pemerintah. Studi ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem SIPRAJA dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam proses implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA telah berhasil memfasilitasi akses layanan, masih terdapat beberapa hambatan, antara lain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan terbatasnya pelatihan bagi staf operator SIPRAJA. Oleh karena itu, perlu ada upaya tambahan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai SIPRAJA serta memperkuat keterampilan staf dalam mengoperasikan sistem ini. Hal ini diharapkan dapat memastikan efektivitas layanan publik yang lebih optimal.

Kata Kunci: desa larangan; digitalisasi; e-government; pelayanan publik; SIPRAJA;

Abstract: Implementation of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) in Larangan Village, Sidoarjo Regency

The rollout of the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) in Larangan Village, located in Sidoarjo Regency, is designed to improve the standard of public services and increase residents' access to administrative support. This research assesses how well SIPRAJA meets the needs of the community while also pinpointing the difficulties encountered during its execution. Utilizing a qualitative research method, information was collected through interviews, direct observations, and the analysis of documents. The results indicate that although SIPRAJA has progressed in making services more accessible, its overall effectiveness is hindered by insufficient public engagement and a lack of proper training for staff. As a result, there is an urgent requirement for increased initiatives to boost public understanding and to enhance the capabilities of staff in using the system. By focusing on these aspects, the quality of public services can be improved, culminating in more efficient service delivery via SIPRAJA.

Keywords: larangan village; digitalization; e-government; public service; SIPRAJA;

History & License of Article Publication:

Received: 09/05/2025

Revision: 12/08/2025

Published: 05/11/2025

DOI: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v22i2.85149>



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

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan adalah layanan umum yang sangat penting untuk memastikan hak warga mendapatkan dokumen resmi yang berfungsi sebagai identitas hukum, yang dinilai berdasarkan kecepatan, ketepatan, transparansi, dan kemudahan dalam pelaksanaan proses (Kristian, 2023). Namun, dalam kenyataannya, penyediaan administrasi kependudukan di Indonesia masih menghadapi berbagai masalah. Beberapa isu yang sering muncul di lapangan termasuk antrian yang panjang, keterlambatan dalam penerbitan dokumen, prosedur yang kompleks, serta maladministrasi seperti pungutan ilegal, diskriminasi dalam pelayanan, dan penyalahgunaan kekuasaan (Soewita et al., 2025). Menurut data dari Ombudsman RI di tahun 2023, terdapat 3.587 laporan pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik (Bahlil Lahadalia, 2024). Situasi ini menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap penyelenggara layanan publik dan memicu sebagian warga untuk mencari cara alternatif yang tidak resmi.

E-government merupakan penggunaan teknologi dalam pengadaan layanan publik guna meningkatkan mutu pelayanan. Agar berhasil, diperlukan dedikasi yang tinggi dari pemerintah dalam mengembangkan inovasi dalam birokrasi (Mariano, 2019). Lembaga pemerintah yang menerapkan e-government harus bisa membangun sistem pelayanan publik yang berkualitas untuk masa depan (Nasrullah, 2018). Implementasi e-government memperbaiki transparansi, tanggung jawab, efisiensi, dan efektivitas pengelolaan dengan mengurangi birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta memudahkan dalam mendapatkan informasi, di mana kualitasnya ditentukan oleh seberapa mudah akses jaringan dan kepatuhan penyedia layanan (Chuzairi, 2020).

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan dasar hukum utama untuk penerapan e-government di Indonesia. Ketentuan ini mengatur prinsip-prinsip, tujuan, serta ruang lingkup SPBE yang meliputi layanan publik secara elektronik, transaksi elektronik, dan pengelolaan pemerintahan secara elektronik, termasuk peran organisasi pusat dan daerah dalam pengelolaannya (Ketentuan & Pasal, 2018). Pelaksanaan SPBE diharapkan dapat menekan tingkat korupsi, meningkatkan keterbukaan, mempermudah akses terhadap layanan, dan mengurangi biaya operasional, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 (Arief & Abbas, 2021).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018 mengenai Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Oribel & Wibawani,

2023). Untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, keterbukaan, dan tanggung jawab dalam penyediaan layanan publik, pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan aplikasi berbasis android dan situs web. Tata kelola TIK yang dirancang oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mewujudkan smart city dilakukan dengan cara mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik yang berbasis aplikasi android dan situs web. Hal ini sesuai dengan SE-Bupati nomor 180/SE/9090/438. 1. 1. 1/2019 serta Perbup Nomor 22 Tahun 2020 (Kristanto & Nawangsari, 2024). inovasi pelayanan publik dilakukan melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang selanjutnya disingkat SIPRAJA, yaitu aplikasi pelayanan berbasis online, website dan android.

Inovasi dalam sektor publik untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat. SIPRAJA merupakan contoh konkret dari pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam usaha memaksimalkan kesetaraan serta pemanfaatan teknologi guna meningkatkan pelayanan publik di level Desa, Kelurahan, dan Kecamatan. Dengan adanya SIPRAJA, masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan publik. Aplikasi SIPRAJA telah diterapkan di 18 Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, mencakup total 353 desa dan kelurahan yang terlibat (Hanifah & Choiriyah, 2022). Salah satu contoh desa yang menggunakan SIPRAJA adalah Desa Larangan yang terletak di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Berikut merupakan jenis layanan yang ada di SIPRAJA.

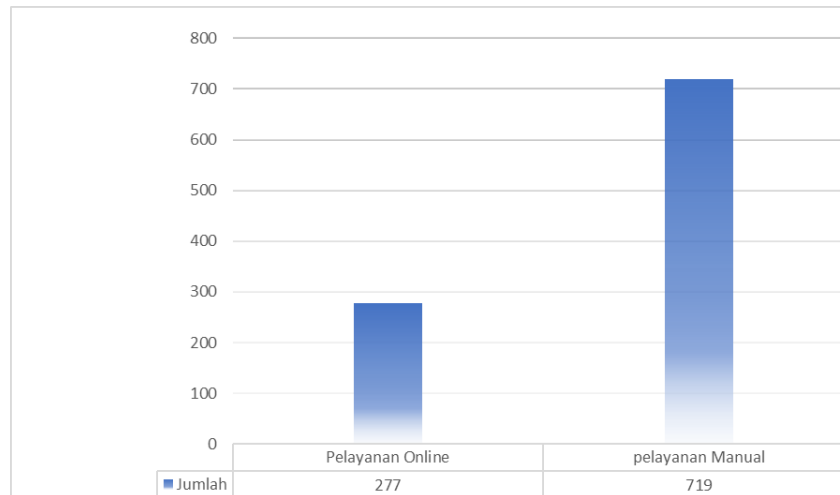
Melalui penerapan SIPRAJA, proses administrasi publik di Kabupaten Sidoarjo menjadi lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Masyarakat kini dapat mengajukan berbagai layanan administrasi seperti surat keterangan domisili, izin usaha, surat kematian, hingga pengurusan KTP dan KK tanpa harus datang langsung ke kantor desa atau kelurahan. Inovasi ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga meminimalisir praktik birokrasi berbelit yang sering menjadi kendala dalam pelayanan publik konvensional. Selain itu, SIPRAJA memberikan ruang partisipasi masyarakat secara aktif dalam pemantauan layanan melalui fitur pelacakan status permohonan secara real-time. Dengan demikian, kehadiran SIPRAJA menjadi representasi nyata dari transformasi digital pemerintahan daerah menuju tata kelola yang lebih responsif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Tabel 1. Klasifikasi Layanan dalam Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Tahun 2023

Tipe A Layanan Tingkat Desa/Kelurahan	Tipe B Layanan Tingkat Desa/Kelurahan dan Kecamatan	Tipe C Layanan Tingkat Kecamatan
Surat Kelahiran	Surat Permohonan KK	Izin Mendirikan Bangunan
Surat Kematian	Surat Permohonan KTP	Kartu Pencari Kerja (Ak-I)
Surat Keterangan Umum	Surat Permohonan Pindah	Surat Ijin Usaha Mikro Kecil
Surat Keterangan Domisili	Surat Ijin Keramaian	Tanda Daftar Perusahaan
Surat Pengantar KUA	Sk Tidak Mampu Kecamatan	Usaha Mikro
Surat Keterangan Tidak Mampu	Surat Keterangan Umum Kecamatan	
Surat Permohonan Biodata Keluarga	Waris	
	Warmeking	

Sumber : Data primer, Desa Larangan (2024), diolah peneliti.

Tabel 1 yang tercantum di atas menunjukkan bahwa saat ini aplikasi SIPRAJA dapat digunakan untuk mengakses berbagai layanan administrasi di desa/kelurahan dan kecamatan di kabupaten Sidoarjo. Masyarakat memiliki opsi untuk mengakses layanan tersebut melalui aplikasi SIPRAJA atau melalui website resmi <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>. Untuk menggunakan layanan ini, masyarakat harus melakukan registrasi akun menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Setelah melakukan registrasi, masyarakat akan menunggu aktivasi akun oleh operator desa/kelurahan. Pemberitahuan aktivasi akun akan dikirim melalui aplikasi WhatsApp, dan setelah itu akun sudah siap digunakan. meskipun Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sudah diterapkan di seluruh desa dan kelurahan di Kabupaten Sidoarjo, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya di beberapa wilayah. Berdasarkan informasi dari staf pelayanan Desa Larangan, masih ada warga masyarakat yang lebih memilih melakukan pengurusan secara manual/offline karena belum memahami penggunaan SIPRAJA. Grafik yang disajikan dapat menunjukkan perbandingan antara jumlah pelayanan yang dilakukan melalui SIPRAJA tahun 2023 secara online dan jumlah warga yang datang langsung ke Desa Larangan untuk pengurusan manual.



Gambar 1 Perbandingan Jumlah Pelayanan Manual dan Melalui SIPRAJA di Desa Larangan Tahun 2023

Sumber: Data primer hasil wawancara dan catatan administrasi Desa Larangan, 2024 (diolah peneliti).

Berdasarkan grafik yang tersedia, dapat dipaparkan bahwa jumlah pelayanan publik yang dilakukan secara manual di Kabupaten Sidoarjo 2023 masih lebih banyak dibandingkan dengan pelayanan yang dilakukan melalui sistem online SIPRAJA. Data menunjukkan bahwa pelayanan manual tercatat sebanyak 719, sementara pelayanan online menggunakan SIPRAJA hanya sebanyak 277. selisihnya 422 pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan SIPRAJA sebagai sistem pelayanan publik online, namun pemanfaatannya belum optimal. Masih banyak masyarakat dan instansi yang lebih memilih menggunakan sistem pelayanan manual. Beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebabnya antara lain sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap SIPRAJA yang belum merata, keterbatasan kemampuan dan aksesibilitas masyarakat dalam mengakses layanan online, budaya organisasi di lingkungan pemerintah daerah yang masih mempertahankan sistem manual, serta adanya kendala teknis atau integrasi SIPRAJA dengan sistem lain yang belum optimal.

Dalam mengerti penerapan kebijakan publik, konsep yang diajukan oleh Van Meter dan Van Horn, sebagaimana dikutip oleh Budi Winarno (2005, hal. 102), memberikan penjelasan yang menyeluruh (Pramono, 2020). Menurut hal tersebut, Implementasi kebijakan publik adalah serangkaian langkah yang diambil oleh lembaga-lembaga publik untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan dalam kebijakan yang telah diputuskan. Langkah-langkah ini mencakup usaha untuk mewujudkan perubahan, baik yang berskala besar maupun kecil, sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Menurut Van Meter dan Van Horn, ada enam tolok ukur yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan pelaksanaan kebijakan,

yaitu jelasnya tujuan kebijakan, cukupnya sumber daya, sifat agen pelaksana, sikap atau perilaku pelaksana, efisiensi komunikasi antar lembaga, serta dampak dari kondisi ekonomi, sosial, dan politik. Dengan menggunakan tolok ukur tersebut, peneliti bisa menilai seberapa baik pelaksanaan kebijakan sesuai dengan rencana dan jika tujuan yang diharapkan dapat tercapai (Fauziah & Arif, 2021).

SIPRAJA di Desa Banjarbendo mengaplikasikan teori Van Meter dan Van Horn, dengan penemuan utama bahwa minimnya sosialisasi dan tidak adanya dana khusus menjadi penghalang utama dalam efektivitas layanan. Di sisi lain, Aditama Azmy Musaddad menerapkan teori Edward III untuk menganalisis SIPRAJA sebagai sebuah inovasi dalam layanan publik. Ia menemukan bahwa meski aplikasi ini menawarkan 16 jenis layanan, penerapannya masih mengalami masalah terkait komunikasi, sumber daya, serta kendala teknis yang dihadapi oleh petugas, di samping kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi tersebut. Kesulitan dalam menjalankan aplikasi layanan publik biasanya disebabkan oleh terbatasnya infrastruktur, kurangnya kapasitas aparatur, dan rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat sebagai pengguna (Andriyati et al., 2024).

Penelitian ini memiliki ciri khas karena secara khusus mengeksplorasi implementasi SIPRAJA di Desa Larangan dengan menggunakan pendekatan indikator Van Meter dan Van Horn yang lebih mendalam, termasuk dampak dari kondisi sosial, ekonomi, dan politik setempat. Selain itu, penelitian ini juga menyelidiki secara mendalam peran para pelaksana seperti admin, operator, dan executor, serta tantangan yang nyata dalam pelaksanaan di lapangan, termasuk akses yang terbatas, koordinasi, dan dukungan kebijakan dari pemerintah setempat. Penekanan pada dinamika setelah pandemi juga membuat penelitian ini lebih relevan dan aktual dengan keadaan saat ini.

Hasil Identifikasi ditemukan pada permasalahan Implementasi SIPRAJA di Desa Larangan, pertama, SIPRAJA belum dimanfaatkan secara menyeluruh oleh masyarakat. Diketahui bahwa pelayanan publik di desa masih banyak yang berbasis manual, seperti pengurusan surat-surat, dimana masyarakat lebih suka datang langsung ke kantor desa karena dianggap lebih cepat dalam pengurusan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA telah diimplementasikan, namun belum digunakan secara optimal oleh masyarakat. Kedua, terkait cara pengelolaan SIPRAJA yang masih belum optimal. Perlunya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada operator dan masyarakat mengenai kegunaan serta tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA. Minimnya pemahaman masyarakat terkait sistem ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kurangnya pemanfaatan SIPRAJA secara menyeluruh.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur dan wawancara mendalam untuk mengeksplorasi implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan, Kabupaten Sidoarjo. Seperti yang dijelaskan oleh (Creswell, 2009) tujuan pendekatan kualitatif adalah untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan dalam konteks tertentu (Abdussamad, 2021). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang diterapkan meliputi studi literatur dan wawancara semi-terstruktur. Studi literatur dilakukan dengan menganalisis sumber-sumber relevan seperti jurnal ilmiah, buku, kebijakan pemerintah, serta laporan resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis sistem informasi desa (Bowen, 2017). Sementara itu, wawancara dilakukan dengan petugas pelayanan administrasi, bendahara desa, staf, dan pengelola SIPRAJA, bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai efektivitas, kendala, serta peluang pengembangan sistem tersebut (Dr. Mahmudin A Sabilalo, 2024). Proses analisis data mengikuti model interaktif yang diusulkan oleh Miles dan Huberman (1994), yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data, sehingga memungkinkan identifikasi awal terhadap pola, kategori, dan tema-tema utama yang berkaitan dengan implementasi SIPRAJA di lingkungan pelayanan publik Desa Larangan (Sugiyono, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan informasi yang didapat dari layanan Desa Larangan, total populasi desa mencapai 6.011 orang. Akan tetapi, jumlah penduduk yang sudah terdaftar sebagai pengguna aktif aplikasi SIPRAJA hanya mencapai 1.074 akun, yang berarti sekitar 17,9% dari seluruh jumlah penduduk.

Tabel 2. Jumlah Penduduk dan Akun SIPRAJA Terdaftar di Desa Larangan Tahun 2024

Keterangan	Jumlah
Total Penduduk	6.011
Akun SIPRAJA Terdaftar	1.074
Persentase Pengguna	17,9%

Sumber: Desa Larangan (2024), diolah peneliti.

Dari jumlah total 6. 011 penduduk di Desa Larangan, hanya terdapat 1. 074 individu (17,90%) yang terdaftar sebagai pengguna SIPRAJA. Rasio ini masih jauh dari sasaran partisipasi yang diharapkan untuk penerapan layanan digital di desa. Hasil wawancara dengan pejabat desa mengungkapkan bahwa rendahnya penggunaan disebabkan oleh kurangnya

kampanye informasi dan terbatasnya pemahaman literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya bagi lansia, yang cenderung memilih cara pelayanan tradisional. Hal ini sejalan dengan pengamatan di lapangan yang menunjukkan banyaknya antrean langsung di balai desa, serta didukung oleh data dari kecamatan yang mengindikasikan pola yang sama di desa-desa lainnya. Selain itu, dalam diskusi dengan perangkat desa, terungkap bahwa meskipun SIPRAJA menawarkan berbagai layanan, penggunaannya di Desa Larangan terbatas hanya untuk pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Situasi ini disebabkan oleh kebingungan masyarakat dalam membedakan SIPRAJA dengan aplikasi pemerintah lainnya (seperti Plavon), serta minimnya pemahaman tentang teknologi digital.

Tabel 3. Pemanfaatan Jenis Layanan SIPRAJA di Desa Larangan Tahun 2024

Layanan Digital yang Tersedia di SIPRAJA	Digunakan di Desa Larangan?
SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)	Ya
Surat Kelahiran, Kematian, KK, KTP, dsb	Tidak digunakan

Sumber: Desa Larangan (2024), diolah peneliti.

Data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan secara tatap muka di balai desa. Berdasarkan catatan layanan tahun 2023, jumlah pelayanan manual mencapai 719 kasus, sementara pelayanan yang dilakukan melalui SIPRAJA hanya mencapai 277 kasus.

Tabel 4. Perbandingan Jumlah Pelayanan Manual dan Online melalui SIPRAJA di Desa Larangan Tahun 2023

Jenis Pelayanan	Jumlah
Manual/Offline	719
Online/SIPRAJA	277

Sumber; Desa Larangan (2024), diolah peneliti.

Dalam pelaksanaan SIPRAJA, ada 10 staf desa, tetapi hanya dua orang yang secara aktif menggunakan aplikasi SIPRAJA, yaitu admin dan operator.

Tabel 5. Distribusi Tugas Pegawai Desa Larangan dalam Implementasi SIPRAJA Tahun 2024

Jabatan	Nama Pegawai
Admin SIPRAJA	Dewi Eko Arisanti
Operator SIPRAJA	Rifki Johan
Jumlah Pegawai Lainnya	8 orang lainnya

Sumber: Desa Larangan (2024), diolah peneliti.

Fasilitas-fasilitas dari tabel 6 menunjukkan bahwa Desa Larangan telah memiliki sarana penunjang pelayanan publik yang memadai untuk mendukung implementasi aplikasi SIPRAJA. Ketersediaan komputer, printer, jaringan Wi-Fi, serta pendingin ruangan yang semuanya dalam kondisi baik memungkinkan aparatur desa bekerja dengan lebih efisien dan nyaman. Selain itu, keberadaan meja dan kursi pelayanan yang layak memberikan kenyamanan bagi masyarakat

yang datang untuk mengurus administrasi. Dukungan infrastruktur ini menjadi faktor penting dalam mempercepat proses pelayanan publik berbasis digital, sekaligus mencerminkan kesiapan Desa Larangan dalam mengadopsi konsep smart village yang sejalan dengan arah kebijakan smart city Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 6. Ketersediaan Fasilitas Penunjang Ruang Pelayanan Desa Larangan Tahun 2024

No.	Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	1	Baik
2	Print	1	Baik
3	Wifi	1	Baik
4	AC	1	Baik
5	Meja Pelayanan	1	Baik
6	Kursi Pelayanan	1	Baik

Sumber: Desa Larangan (2024), diolah peneliti.



Gambar 1. Mekanisme Pelaksanaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan

Sumber: Website resmi SIPRAJA, 2024.

Berdasarkan gambar diatas, Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) adalah platform digital untuk layanan publik yang terdiri dari tiga peran utama: pengguna, operator, dan tanda tangan elektronik. Pertama, pengguna terdiri dari masyarakat yang mendapatkan informasi mengenai SIPRAJA melalui sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa. Masyarakat dapat mengajukan berbagai layanan publik seperti pembuatan surat kelahiran, kematian, dan izin usaha secara daring. Setelah mengirimkan permohonan, dapat memantau statusnya dengan fitur pelacakan. Saat proses sudah selesai, pengguna akan menerima pemberitahuan dan dapat mencetak dokumen sendiri.

Kedua, operator desa memiliki tanggung jawab untuk memeriksa data yang disampaikan oleh pengguna, memastikan bahwa berkas yang dikirimkan akurat dan lengkap. Operator juga mengikuti prosedur layanan sesuai standar operasional dan memberikan pendidikan kepada

RT/RW untuk membantu warga yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Ketiga, pengesahan dokumen dilakukan oleh pejabat yang berwenang, seperti camat atau kepala desa, melalui tanda tangan elektronik, yang menjamin keaslian dokumen tersebut. Setelah selesai disahkan, dokumen dapat dicetak oleh pemohon.

Pembahasan Hasil Penelitian

Ukuran dan Tujuan Kebijakan

SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) adalah inisiatif pelayanan publik menggunakan teknologi digital yang diperkenalkan pada 25 September 2019 oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai bagian dari pelaksanaan Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi dalam layanan publik, serta untuk mendorong penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (Angela Christiana Yosephine & Tukiman, 2024).

Secara teknis, SIPRAJA menawarkan berbagai layanan dalam bidang administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan sosial melalui platform web dan aplikasi android, yang dilengkapi oleh fitur pelacakan, notifikasi otomatis, dan tanda tangan elektronik bersertifikat. Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat proses pelayanan dan memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dari rumah tanpa perlu mengunjungi balai desa. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa di Desa Larangan, SIPRAJA hanya dimanfaatkan untuk layanan SKTM, sementara layanan lainnya tetap dilakukan secara manual. Hal ini disebabkan oleh kebingungan di kalangan masyarakat yang sulit membedakan antara aplikasi SIPRAJA dan aplikasi lain seperti Plavon, serta kurangnya informasi yang mencukupi dari pihak pelaksana.

"Kami hanya memutuskan menggunakan SIPRAJA untuk SKTM karena warga bingung membedakan antara SIPRAJA dan Plavon. Informasi mengenai ini belum kami sebarakan secara menyeluruh. " (Ibu Dewi, Admin Desa Larangan, wawancara, 10 September 2024).

"Sebagian besar warga lebih memilih layanan manual dan mengeluh sulitnya menggunakan SIPRAJA, khususnya di kalangan lansia dan mereka yang belum akrab dengan teknologi. " (Bu Sunika, staf pelayanan, wawancara, 10 September 2024)

Dalam pandangan Van Meter dan Van Horn (1975), keberhasilan dalam implementasi sangat tergantung pada jelasnya dan konsistennya tujuan dari kebijakan tersebut. Jika para pelaksana tidak memahami sepenuhnya ukuran dan tujuan yang ada, maka proses implementasi akan menjadi terbatas. Di Desa Larangan, para pelaksana memilih untuk membatasi

penggunaan SIPRAJA hanya pada satu jenis layanan, yang mengakibatkan tidak tercapainya keseluruhan tujuan dari kebijakan ini.

Penelitian Yulianti dan rekan-rekan (2022) di Desa Tambak Sumur juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIPRAJA dipengaruhi oleh pemahaman operator desa tentang fungsi aplikasi serta kesiapan masyarakat untuk beradaptasi dengan sistem digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ukuran dan tujuan kebijakan SIPRAJA belum sepenuhnya terwujud di Desa Larangan, disebabkan oleh terbatasnya jenis layanan yang digunakan, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, dan kurangnya sosialisasi dari pelaksana kebijakan.

Sumber Daya

Menurut Van Meter dan Van Horn, ketersediaan sumber daya termasuk manusia, keuangan, dan infrastruktur adalah faktor krusial dalam menjalankan kebijakan. Kebijakan tidak dapat diterapkan dengan maksimal tanpa adanya sumber daya yang memadai (Hidayat & Kholik, 2024).

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Di Desa Larangan, Ibu Dewi bersama dengan Bapak Rifki Johan melaksanakan program SIPRAJA karena beban pekerjaan yang cukup besar. Keduanya memiliki pengalaman dan akses terhadap pelatihan, termasuk Bimbingan Teknis sejak tahun 2019. Ibu Nurul Rohmah, yang menjabat sebagai Bendahara Desa, menyatakan:

“Kami berharap saat merekrut operator untuk SIPRAJA, para agen pelaksana dapat merespons dengan cepat. Untungnya, Bapak Rifki Johan bersedia menjadi staf operator. Ibu Dewi sudah berpengalaman dan aktif berkoordinasi dengan desa-desa lain.” (Wawancara, 10 September 2024)

Penilaian kinerja dilakukan berdasarkan sistem SIPRAJA yang dapat memantau keterlambatan layanan.

“Kami memanfaatkan fitur pelacakan dalam SIPRAJA untuk menilai kinerja dan memberi arahan kepada operator agar pelayanan ke depan semakin baik.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024).

b. Dana

Dalam hal pendanaan, layanan SIPRAJA tidak membebani warga, karena semua dokumen dicetak di kantor desa tanpa biaya tambahan. Namun, tidak ada anggaran khusus dari APBDes untuk operasional SIPRAJA, kecuali gaji rutin untuk staf pelayanan.

“Masyarakat tidak dikenakan biaya; hasil cetakan bisa diambil di kantor tanpa biaya tambahan.” (Pak Rifki, wawancara, 10 September 2024)

“Desa tidak memperoleh anggaran khusus untuk SIPRAJA, hanya gaji operator yang dibiayai oleh APBDes.” (Bu Nurul, wawancara, 10 September 2024).

Kurangnya alokasi dana sering kali menghambat lembaga dalam meningkatkan pelayanan publik secara berkelanjutan (Emor, 2019).

c. Sarana dan Prasarana

Fasilitas untuk pelayanan SIPRAJA di Desa Larangan cukup baik, termasuk komputer, printer, akses WiFi, pendingin ruangan, dan perangkat lainnya yang mendukung pelayanan. Warga yang tidak memiliki internet atau perangkat pribadi dapat memanfaatkan fasilitas yang ada di desa.

“Kami menyediakan komputer dan jaringan internet di kantor desa untuk mendukung masyarakat. Kepala desa menggunakan ponsel untuk tanda tangan digital, sementara operator memanfaatkan komputer.” (Sekretaris Desa, wawancara, 10 September 2024).

Data tentang fasilitas menunjukkan bahwa seluruh peralatan berada dalam kondisi yang baik, dan akses SIPRAJA dapat diperoleh melalui situs web dan aplikasi Android (Prasutra et al., 2024).

Sumber daya manusia di Desa Larangan tergolong kompeten dan memiliki pengalaman, namun jumlahnya masih terbatas. Dana operasional belum dialokasikan dengan spesifik, dan walaupun sarana prasarana sudah memadai, ada ketidaksamaan antara ketersediaan dan pemanfaatan yang menjadi penghalang untuk mencapai efektivitas dalam pelaksanaan kebijakan SIPRAJA. Berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn, situasi ini menunjukkan bahwa kebijakan berjalan dalam keterbatasan sumber daya, yang perlu ditangani agar implementasinya lebih optimal.

Karakteristik Agen Pelaksana

Ciri-ciri agen pelaksana, seperti distribusi tugas, keterampilan teknis, dan koordinasi internal, berperan penting dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan (Mahayanti et al., 2017). Dalam penerapan SIPRAJA di Desa Larangan, terdapat tiga fungsi utama: admin, operator, dan pelaksana.

“Saya sebagai admin bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemantauan sistem SIPRAJA. Pak Rifki menjalankan peran sebagai operator teknis, sedangkan Pak Kades memiliki tugas untuk menandatangani dokumen demi keabsahan.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Struktur tugas ini mencerminkan adanya pemisahan kerja yang cukup jelas. Namun, terdapat beberapa kelemahan, terutama terkait koordinasi dan regulasi lokal. Kurangnya pedoman internal atau pertemuan rutin yang membahas aspek teknis operasional SIPRAJA menyebabkan beberapa masalah di lapangan sulit untuk diatasi secara strategis.

“Evaluasi biasanya dilakukan sebulan sekali, tetapi kendala utama adalah lambatnya respon dari operator. Kami berbagi informasi melalui grup WhatsApp, dan laporan dikirim ke vendor.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Berdasarkan pandangan Van Meter dan Van Horn, keberhasilan pelaksanaan membutuhkan agen pelaksana yang memahami tanggung jawab mereka, ditunjang oleh kebijakan internal dan kerja sama antar lembaga (Kasmad & Terbuka, 2018). Sayangnya, masalah koordinasi dan tidak adanya SOP lokal di Desa Larangan menghalangi efektivitas tersebut. Bu Nurul Rohmah menegaskan betapa pentingnya penilaian kinerja, yang menunjukkan bahwa operator harus memiliki keterampilan teknis serta mendapatkan dukungan fasilitas kerja dan insentif operasional.

Penelitian oleh Yulianti (2022) di Desa Tambak Sumur memperkuat temuan ini, di mana keberhasilan SIPRAJA sangat tergantung pada partisipasi aktif pemerintah desa dalam membantu masyarakat, memperkenalkan aplikasi, serta membangun komunikasi dengan RT/RW. Ciri-ciri pelaksana SIPRAJA di Desa Larangan menunjukkan struktur dasar yang memadai, tetapi masih menghadapi kendala dalam koordinasi, ketiadaan SOP lokal, serta penilaian rutin. Penguatan dukungan kelembagaan diperlukan agar pelaksana bisa beroperasi secara optimal dan responsif terhadap tantangan layanan digital.

Sikap dan Kecenderungan (Disposisi) Para Pelaksana

Berdasarkan pendapat Van Meter dan Van Horn, sikap para pelaksana, yang dapat berupa dukungan atau penolakan, merupakan elemen penting yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan (Forwanti & Setiawan, 2022). Perilaku pelaksana berpengaruh signifikan terhadap seberapa baik kebijakan dapat diimplementasikan sesuai dengan kondisi setempat.

Di Desa Larangan, pelaksana SIPRAJA menunjukkan sikap yang positif dan responsif terhadap kebijakan yang ada. Bu Dewi memberikan penjelasan:

“Kami sangat cepat merespons segala perubahan; kami berusaha untuk segera memberi tahu warga melalui WhatsApp. Tetapi, karena dana yang terbatas, kami hanya dapat melakukan sosialisasi ulang melalui WhatsApp, dan sosialisasi langsung terakhir kali dilakukan pada tahun 2022.” (Wawancara, 10 September 2024)

Pernyataan ini menggambarkan kemampuan pelaksana untuk beradaptasi dengan keterbatasan sumber daya yang ada. Meski begitu, implementasi masih dibatasi hanya pada pelayanan SKTM, bukan layanan kependudukan secara keseluruhan.

“Kami siap mengakomodasi perubahan, tetapi kami memutuskan bahwa SIPRAJA hanya akan difokuskan pada layanan SKTM.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Selain itu, pelaksana juga bersikap terbuka untuk bekerja sama dengan instansi lain:

“Sekarang, kami bersinergi dengan kecamatan dan Dinas Sosial untuk menangani pelayanan SKTM.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Sikap kolaboratif ini penting guna memastikan efektivitas layanan meskipun ada keterbatasan teknis dan anggaran. Namun, kurangnya dukungan dana dan terbatasnya kegiatan sosialisasi secara langsung masih menjadi kendala utama dalam memperluas jangkauan serta pemahaman masyarakat mengenai SIPRAJA.

Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksanaan

Van Meter dan Van Horn menyoroti bahwa seberapa baik kebijakan dilaksanakan sangat tergantung pada komunikasi yang baik antara berbagai organisasi, terutama dalam hal kejelasan informasi, konsistensi arahan, serta ketepatan dan kecepatan respon yang diberikan (Sumarni et al., 2019). Komunikasi yang tidak baik dapat mengakibatkan pelaksanaan kebijakan menyimpang dari tujuan semula. Dalam situasi SIPRAJA di Desa Larangan, komunikasi dilakukan secara daring melalui WhatsApp, baik dengan masyarakat maupun antaroperator. Langkah ini diambil karena terbatasnya dana untuk sosialisasi secara langsung.

“Kami memfokuskan pada pengajuan atau pertanyaan hanya melalui WhatsApp. . . jika ada layanan manual, akan diarahkan ke SIPRAJA terlebih dahulu.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Koordinasi dengan tingkat kecamatan dan Dinsos juga dilaksanakan melalui grup WhatsApp:

“Ada grup WhatsApp SIPRAJA untuk Kabupaten Sidoarjo yang memberikan arahan khusus kepada para operator.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Namun, komunikasi tidak berlangsung secara teratur dan respons seringkali lambat, yang menimbulkan masalah teknis dan kendala dalam pelaksanaan:

“Tanggapan kadang lambat, mungkin disebabkan oleh adanya rapat atau kegiatan lain. Kami berusaha untuk transparansi, meskipun terkadang server mengalami masalah.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Keadaan ini menunjukkan bahwa komunikasi vertikal dan horizontal dalam pelaksanaan SIPRAJA belum berjalan dengan baik dan teratur, sehingga menghalangi penyelesaian masalah di lapangan. Tantangan lain juga muncul dari pola pikir beberapa pelaksana yang masih terbiasa dengan layanan secara manual.

“Upaya yang maksimal belum sepenuhnya terwujud karena ada kendala dengan pola pikir lama dari staf.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Penelitian yang dilakukan oleh Tri Yulianti dkk. (2023) juga menemukan bahwa kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif antarinstansi serta kurangnya sosialisasi langsung

menjadi hambatan umum dalam implementasi SIPRAJA di desa lain, seperti Desa Tambak Sumur. Mereka menekankan perlunya komunikasi yang aktif dan pelatihan intensif untuk pelaksana dan masyarakat.

Kondisi Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh keadaan ekonomi, sosial, dan politik. Dalam penerapan SIPRAJA di Desa Larangan, situasi ekonomi lokal menjadi salah satu hambatan. Masyarakat yang bekerja di sektor formal seperti karyawan swasta lebih mudah mengakses SIPRAJA, sementara mereka yang bergantung pada data seluler atau berpenghasilan rendah menghadapi kesulitan teknis.

“Masyarakat yang sudah terbiasa dengan aplikasi lebih cepat memahami sistem ini, sedangkan yang lain menghadapi tantangan, terutama jika koneksi data tidak stabil.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Dari segi sosial, kurangnya pemahaman terhadap aplikasi menjadi masalah:

“Sebagian besar masyarakat merasa bahwa SIPRAJA sulit dan kompleks, padahal sistem ini sebenarnya lebih mudah daripada harus menunggu lama di kantor desa.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Organisasi masyarakat sipil belum berperan aktif karena tidak adanya kewajiban atau regulasi yang jelas:

“Organisasi masyarakat sipil belum ikut dalam pelaksanaan SIPRAJA karena tidak ada kewajiban yang spesifik.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Di sisi politik, belum terdapat kebijakan tegas dari pemerintah daerah tentang kewajiban penggunaan SIPRAJA, sehingga pelaksanaannya kurang mendapat dukungan resmi.

“Saat ini, tidak ada peraturan yang jelas tentang kewajiban penggunaan SIPRAJA.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Pemimpin lokal seperti RT dan RW turut berkontribusi dengan menginformasikan kepada masyarakat tentang SIPRAJA:

“Kami meminta RT dan RW untuk menginformasikan masyarakat bahwa layanan ini dapat diakses melalui SIPRAJA.” (Bu Dewi, wawancara, 10 September 2024)

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Judijanto (2023) dan Yuningsih (2022), yang menekankan pentingnya keadaan lingkungan dan dukungan kebijakan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap sistem pelayanan digital seperti SIPRAJA.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Sistem Pelayanan Publik Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan masih mengalami hambatan yang cukup besar. Rendahnya

tingkat partisipasi masyarakat (17,90%), kurangnya kemampuan dalam literasi digital, serta infrastruktur jaringan yang belum memadai merupakan faktor utama yang menghalangi efektivitas pelaksanaan. Hasil ini mendukung kerangka teori Van Meter dan Van Horn, terutama pada indikator sumber daya, sikap pelaksana, serta kondisi sosial yang langsung memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Dari sudut pandang teoritis, penelitian ini memperluas wawasan mengenai implementasi kebijakan digital di tingkat lokal dengan menekankan pentingnya literasi digital sebagai variabel krusial yang sering kali diabaikan dalam studi-studi sebelumnya. Dari perspektif praktis, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan kebijakan pelayanan publik digital. Pemerintah desa dan pemda perlu menyusun strategi sosialisasi yang lebih gencar, menawarkan program pendidikan literasi digital yang inklusif, serta meningkatkan kemampuan aparatur melalui pelatihan yang terus-menerus. Selain itu, dukungan anggaran dan infrastruktur digital yang solid menjadi syarat dasar agar sistem dapat berfungsi dengan baik. Dengan menggabungkan aspek teknis, sosial, dan kelembagaan, SIPRAJA memiliki potensi untuk tumbuh sebagai alat perubahan layanan publik yang tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga mendorong terwujudnya pengelolaan pemerintahan desa yang lebih partisipatif, responsif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In P. Rappana (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Andriyati, R., Kuswantoro, A., & Ramadhan, W. S. (2024). Analisis Efektivitas “Sisumaker” Sebagai Media Surat Menyurat Elektronik. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 21(2), 114–130. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v21i2.76336>
- Angela Christiana Yosephine, & Tukiman. (2024). Efektivitas Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Pelayanan Publik Di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo. *Journal Publicuho*, 7(2), 449–461. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i2.376>
- Arief, A., & Abbas, M. Y. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). In *Jurnal Ilmiah Teknik Elektro* (Vol. 8, Issue 1).
- Bahlil Lahadalia. (2024). *Laporan Kinerja Tahun 2023* (Vol. 4, Issue 1).
- Bowen, G. (2017). *Document Analysis as a Qualitative Research Method*. October. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>

- Chuzairi, A. (2020). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DINAS PENDIDIKAN DAERAH PADA KONDISI PANDEMI CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19). *TANJAK: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 205–211. <https://doi.org/10.35961/tanjak.v1i2.158>
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (V. Knight (ed.); third edit). SAGE Publications, Inc. All.
- Dr. Mahmudin A Sabilalo, M. S. E. (2024). *Metodologi Penelitian Berbasis Artificial Intelligence* (A. Ruhimat (ed.); Edisi Pert). Epigraf Komunikata Prima.
- Emor, C. F. (2019). The Analysis of Relevant Cost in Decision Making Whether to Buy or Maintain Fixed Assets in PT. Jor Gabrindo Pratama. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 911–920.
- Fauziyah, W. E., & Arif, L. (2021). MODEL IMPLEMENTASI KEBIJAKAN VAN METER DAN VAN HORN DALAM TINJAUAN PEMBANGUNAN JALAN LINGKAR SELATAN (RING ROAD) DI KABUPATEN TUBAN. *Journal Publicuho*, 4(2). <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18573>
- Forwanti, E., & Setiawan, F. (2022). Implementasi Kebijakan Penanganan Gelandangan Dan Pengemis Oleh Dinas Sosial Kota Palangka Raya (Perda Kota Palangka Raya No. 9 Tahun 2012). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 8(2), 88–101.
- Hanifah, R., & Choiriyah, I. U. (2022). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. *Web Of Scientist: International Scientific Research Journal*, 1(3). <https://doi.org/10.47134/webofscientist>
- Hidayat, W. H., & Kholik, N. (2024). Implikasi Hukum atas Perubahan Bisnis UMKM: Strategi Adaptasi Era Digital dan E-commerce di Indonesia. *Jurnal Analisis Hukum*, 1(1), 70–84. <https://doi.org/10.38043/jah.v7i1.5052>
- Kasmad, R., & Terbuka, U. (2018). *Implementasi Kebijakan Publik. September*.
- Ketentuan, B. I., & Pasal, U. (2018). *PRES IDEN REPUBLIK INDONESIA*.
- Kristanto, C. I. P., & Nawangsari, E. R. (2024). Evaluasi Kebijakan Pelayanan SIPRAJA: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 1–10.
- Kristian, I. (2023). Kebijakan Publik dan Tantangan Implementasi Di Indonesia. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(2), 88–98.
- Mahayanti, I. G. A. K., Ayu, A. A., & Sriathi. (2017). Pengaruh Karakteristik Individu. *E*

- Journal Manajemen Unud*, 6(4), 2253–2279.
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Nasrullah. (2018). *Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)*.
- Oribel, F., & Wibawani, S. (2023). EFEKTIVITAS SIPRAJA DI DESA SUGIHWARAS KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(2), 275–285. <https://doi.org/10.33506/jn.v8i2.2422>
- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.
- Prasutra, D. F., Septiani, S., Studi, P., Pemerintahan, A., Pemerintahan, F. M., & Semarang, U. N. (2024). *Implementasi Kebijakan E-Government dalam Administrasi Kepegawaian*. 1(3), 107–119.
- Soewita, S., Isnaeni, B., Hukum, M. I., Hukium, F., & Pamulang, U. (2025). *MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DAN EFISIENSI DI ERA DIGITAL UNTUK MEWUJUDKAN CLEAN AND CLEAR GOOD GOVERNANCE*. 6(1), 238–256.
- Sugiyono. (2024). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 2).
- Sumarni, N., Muchsin, S., Wulan, R., Jurusan, S., Publik, A., & Administrasi, I. (2019). *PELAKSANAAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN DINOYO KOTA MALANG* (Vol. 13, Issue 6).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi terhadap penelitian dan penerbitan makalah ini. Secara khusus, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada dosen pembimbing yakni Ibu Isnaini Rodiyah, yang telah memberikan bimbingan, pengetahuan, dan dukungan yang sangat berharga kepada saya selama proses penelitian hingga selesainya tesis ini.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada editor Jurnal Studi Ilmu Administrasi yang telah memberi kesempatan untuk menerbitkan makalah ini. Kesempatan ini menjadi motivasi bagi penulis untuk terus berkarya di dunia akademis dan menjadi pengalaman yang berharga.

PROFIL PENULIS

Nama saya Prabu Rama Gading, mahasiswa aktif Program Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Saya memiliki minat yang mendalam dalam pengembangan tata kelola administrasi digital, terutama di tingkat pemerintahan desa. Pengalaman saya selama mengikuti Program Magang Kampus Merdeka di Desa Larangan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo, serta penelitian saya mengenai implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo, telah memberikan wawasan yang berharga mengenai transparansi dan efisiensi pelayanan berbasis teknologi.

Fokus utama penelitian saya adalah bagaimana teknologi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan transparansi dalam tata kelola dipemerintahan, sehingga memberikan dampak nyata bagi masyarakat.