

Efektivitas Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Sipraja di Desa Suko Kabupaten Sidoarjo

Rizki Aulia Adinda¹, Angelina Cintia Kasi Damayanti², Muhammad Kamil³

¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang

¹²³ Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur

Email: dndaulrzk@gmail.com¹; angelinadamayti84@gmail.com²; kamil@umm.ac.id^{3*}

Abstract

Innovation in e-government is an effort to improve the quality of public services to be more efficient and effective. The presence of the Sipraja application in Sidoarjo Regency is an effort to provide public services to be more effective and efficient. The purpose of this research is to find the effectiveness of the Sipraja application in Suko Village, Sidoarjo Regency. This research use descriptive qualitative approach. The data collection technique was carried out by observation, interviews, and literature study. The analysis technique uses data collection and data reduction. The results of this study are: 1) The rational model, the Sipraja application has run effectively because it is in accordance with the existing rules and procedures; 2) Human relations model, employees in Suko Village are disciplined and friendly in providing services but there are still some obstacles from the Sipraja application that affect HR work; 3) Internal process, internal communication in Suko Village has been running effectively but external communication has not been effective due to lack of socialization to the community; and 4) Time, carrying capacity, and budget, have been running effectively and in accordance with applicable regulations and are able to help service activities.

Keywords: E-government; Effectiveness; Public Service; Sipraja application;

Abstrak

Inovasi dalam e-government merupakan sebuah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efisien dan efektif. Kehadiran aplikasi Sipraja di Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu upaya untuk memberikan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi Sipraja di Desa Suko Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik analisis menggunakan pengumpulan data dan reduksi data. Hasil dari penelitian ini yaitu: 1) Model rasional, aplikasi Sipraja telah berjalan secara efektif karena sesuai dengan aturan dan prosedur-prosedur yang ada; 2) Model hubungan manusia, pegawai yang ada di Desa Suko sudah disiplin dan ramah dalam melakukan pelayanan namun masih terdapat beberapa kendala dari aplikasi Sipraja sehingga mempengaruhi kinerja SDM; 3) Proses internal, komunikasi internal di Desa Suko sudah berjalan dengan efektif akan tetapi pada komunikasi eksternal belum berjalan dengan efektif dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat; dan 4) Waktu, daya dukung, dan anggaran, sudah berjalan dengan efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mampu memperlancar kegiatan pelayanan.

Keywords: E-government; Efektivitas; Pelayanan Publik; Aplikasi Sipraja;

*)Penulis Korespondensi
E-mail : kamiil@umm.ac.id

Pembahasan

Dewasa ini, teknologi terus mengalami perkembangan dan perubahan ke arah yang lebih maju. Teknologi dapat digunakan sebagai alat untuk mempermudah segala akses informasi dan komunikasi (Novriando, 2020). E-Government merupakan salah satu upaya dari pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Terlebih lagi di masa pandemi seperti saat ini. Inovasi merupakan salah satu aspek yang penting dan berpengaruh dalam perkembangan dan majunya suatu organisasi pemerintahan (Musaddad et al., 2020). Pandemi covid-19 di Indonesia telah mengubah tatanan administrasi dan pola kerja di lingkungan pemerintahan (Taufik, 2020). Penggunaan web dan aplikasi dalam proses pelayanan publik juga banyak dilakukan di beberapa wilayah di Indonesia, termasuk Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi Sipraja ini diresmikan oleh Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo pada bulan Februari tahun 2020 (Musaddad et al., 2020). Aplikasi ini dapat digunakan di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan. Pelayanan yang tersedia di kecamatan di Kabupaten Sidoarjo berjumlah 18 dan untuk desa berjumlah 353 desa/kelurahan (portal.sidoarjokab.go.id, 2019).

Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas hasil yang mengarah pada keberhasilan kerja yang maksimal, yang mencapai target secara kuantitas, kualitas dan waktu (Pasolong dalam Apriyansyah et al., 2018). Artinya, efektivitas itu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai (Enitasari & Hertati, 2019). Handayani S. Menyebutkan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (N. Septiani Edam, S. Pangemanan, 2018).

Pelayanan publik merupakan satu hal yang penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok, ataupun instansi tertentu yang memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat (Kurniawan, 2016).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi Siparaja di Desa Suko Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan menggambarkan Efektivitas pelayanan administrasi melalui aplikasi Siparaja di Desa Suko Kabupaten Sidoarjo, dengan melalui pendekatan yang diajukan oleh Azhar Kasim.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-analitis. Pada penelitian kualitatif, proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan

untuk menggambarkan sifat yang tepat dari gejala atau tanda-tanda selanjutnya perkembangan hubungan antara objek penelitian dengan fenomena sosial lainnya (Surachmad dalam Nurmandi & Purnomo, 2011).

Fokus penelitian menggunakan ukuran efektivitas menurut Azhari Kasim yaitu 1) Model tujuan rasional yang artinya efektivitas suatu program dilihat dari kesesuaian dengan aturan-aturan dan prosedur yang ada, 2) Model hubungan manusia yaitu melihat dari segi manusianya yang mementingkan pengembangan kapasitas SDM, 3) Model proses internal adalah model yang meninjau faktor informasi dan komunikasi (Novriando, 2020) dan 4) anggaran, waktu serta daya dukung.

Teknik penentuan narasumber adalah purposive sampling yang artinya narasumber dipilih didasarkan pada tujuan pertimbangan tertentu yang berhubungan dengan permasalahan penelitian (Kurniawan, 2016). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan studi literatur. Data yang diperoleh dalam studi literatur diperoleh dengan cara mengumpulkan beberapa informasi dari buku-buku, berita, jurnal, artikel, skripsi, dan fasilitas internet. Adapun teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah model Miles Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan (Zuriah, 2009) (Fitriana, F., Hilman, Y. A., & Triono, B. 2020).

Hasil dan Pembahasan

Aplikasi Sipraja adalah salah satu aplikasi yang diterapkan di Kabupaten Sidoarjo dalam rangka pemenuhan dan mewujudkan pelayanan publik yang baik. Terdapat 16 jenis pelayanan yang dapat diakses melalui aplikasi Sipraja ini. Dari 16 pelayanan tersebut, sudah termasuk sebagian kewenangan yang dimiliki oleh bupati, dilimpahkan ke kecamatan dan desa. Untuk mempermudah pelayanan, layanan yang ada di dalam aplikasi Sipraja dibagi menjadi beberapa tingkat, yaitu tingkat A, B, dan C. Pertama, tingkat A yang ada di desa atau kelurahan, yaitu meliputi layanan mengurus surat kelahiran, surat kematian, Surat Keterangan tidak mampu, Surat Keterangan biodata penduduk, Surat Keterangan umum dan Surat Keterangan domisili usaha. Kedua, tingkat B yaitu mengenai persetujuan dan pelayanan desa atau kelurahan dan kecamatan meliputi layanan pengurusan surat pengantar SKCK, surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat keterangan pindah, surat keterangan umum kecamatan, dan SKTM kecamatan. Ketiga, tingkat C meliputi layanan mengurus Izin Usaha Menengah Kecil (IUMK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kartu pencari kerja (AK-I) dan tanda daftar perusahaan.

Untuk dapat mengakses aplikasi Sipraja tersebut, pengguna terlebih dulu mengunduh atau membuka lewat website aplikasi Sipraja. Setelah membuka aplikasi Sipraja, pengguna wajib login atau mendaftar bagi yang belum memiliki akun. Data-data yang perlu diisi adalah seperti NIK, Email, nama, tanggal lahir, tempat tinggal, hingga upload KTP dan Kartu Keluarga (KK). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Sipraja hanya dapat digunakan oleh warga yang tinggal di wilayah Sidoarjo.

a. Model tujuan rasional

Model tujuan rasional, menjadikan organisasi sebagai alat untuk mencapai tujuan rasional. Sehingga, dalam melakukan pelayanan sudah seharusnya birokrasi mengutamakan kepentingan publik atau masyarakat. Peneliti menggunakan Undang-Undang, instruksi presiden, dan peraturan Bupati Sidoarjo sebagai acuan.

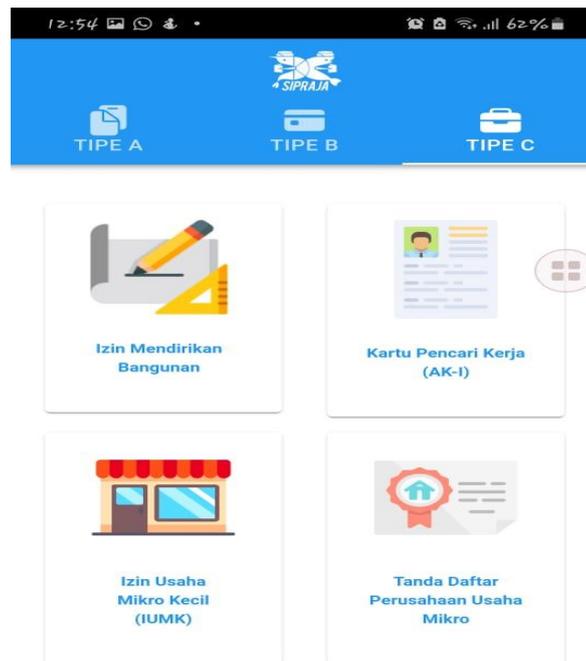
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan sebagai berikut:

- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta tenwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;

Berdasarkan pada peraturan undang-undang yang telah ada, kini adanya pelayanan publik dapat dikembangkan seiring berkembangnya zaman. Begitupun demikian, peningkatan teknologi untuk keefektifan proses pelayanan publik mampu diterapkan di beberapa daerah khususnya Sidoarjo. Namun, begitupun kebijakan dalam pelayanan publik yang berbasis teknologi juga memiliki perlindungan agar tidak salah digunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Jadi, pelayanan administratif melalui aplikasi Sipraja jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik sudah berjalan efektif.

Instruksi Presiden

Menurut instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, E-Government ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. Berdasarkan instruksi presiden masyarakat lebih diarahkan kepada e-government. Melalui keberadaan aplikasi Sipraja yang mana hal ini akan membuat masyarakat lebih efektif dan efisien dalam mengurus hal yang berkaitan dengan pemerintahan. Serta data yang disajikan lebih akurat dan mudah di dapatkan.



Gambar 1. Pelayanan Tipe C aplikasi Sipraja

Misalnya, untuk pelayanan tingkat C yaitu mengenai izin usaha. Apabila pengguna ingin membuka usaha (umkm), pengguna hanya perlu mengirimkan softfile berupa berkas-berkas yang berkaitan, KTP pendiri usaha, dan beberapa KTP dari tetangga sebagai tanda persetujuan. Setelah berkas terkirim, maka pengguna diminta untuk menunggu sekitar 2 hari dan jika surat izin usaha sudah selesai, akan dikirim melalui SMS atau e-mail.

Peraturan Bupati

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Hukum di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo menerangkan bahwa dalam memenuhi tuntutan masyarakat diperlukan jaringan dokumentasi dan informasi hukum yang baik agar pelaksanaan pelayanan administrasi menjadi lebih tertib. Pemanfaatan e-government telah diamanatkan oleh pemerintah kabupaten sidoarjo melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo. Menurut peraturan bupati tersebut, tujuan ditetapkan tata kelola tik adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah kabupaten sidoarjo menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis android dan website yaitu aplikasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo atau yang dikenal dengan sebutan sipraja (Musaddad et al., 2020).

Berdasarkan Peraturan Bupati bahwasannya di daerah Sidoarjo telah ditetapkan pengelolaan jaringan dokumentasi dan informasi yang mana dapat di implementasikan kepada masyarakat agar lebih mudah mendapatkan akses pelayanan publik. Aplikasi Sipraja mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pelayanan publik. Jadi dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sipraja telah berjalan secara efektif jika dilihat dari model hubungan rasional karena sesuai dengan aturan dan prosedur-prosedur yang ada.

b. Model hubungan manusia

Pada implementasi aplikasi Sipraja di Desa Suko, tidak ada pembagian tugas secara khusus. Namun, terdapat administrator pengelola aplikasi Sipraja (admin). Ketika salah satu staf melayani pengurusan surat secara langsung atau manual, maka staf atau admin yang lain akan mengerjakan pengurusan surat secara online. Jadi staf atau admin tersebut melakukan pelayanan sekaligus dan dilakukan secara bergantian. Sejak penerapan aplikasi Sipraja, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh admin atau staf. Kendala yang ada dalam pengimplementasian aplikasi Sipraja adalah dalam hal pengaturan tulisan. Pengisian data yang ada di aplikasi Sipraja tidak dapat menggunakan tombol tab untuk menyorokkan awal pararaf sehingga harus dilakukan secara manual dengan menggunakan tombol spasi (Musaddad et al., 2020). Tombol seperti simbol-simbol dan pilihan menyalin dan menempel data (copy paste) juga tidak ditemukan dalam aplikasi Sipraja (Musaddad et al., 2020). Sehingga admin atau staf harus mengetik satu persatu. Hal ini menjadikan pekerjaan yang dilakukan oleh admin dan staf menjadi tidak maksimal.

Selanjutnya yaitu dilihat dari segi kedisiplinan pegawai. Implementasi pelayanan melalui aplikasi Sipraja yang dilakukan pegawai sudah sesuai jam operasional. Dan pelayanan dalam menerangkan penggunaan aplikasi Sipraja cukup jelas dan sigap membantu apabila pengguna mengalami kesulitan. Jika pengguna mengalami kesulitan dapat menghubungi nomor yang telah tersedia dan respon cukup baik.

Berdasarkan model hubungan manusia, pelayanan administrasi melalui aplikasi dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana kedisiplinan, keramahan, dan komitmen dari Pemerintah Desa Suko dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Namun juga terdapat hal-hal yang mampu menurunkan proses kinerja Pemerintah Desa Suko karena "bawaan" dari aplikasi Sipraja itu sendiri.

c. Model proses internal

Model ini meninjau dua faktor, yaitu informasi dan komunikasi. Model ini lebih melihat bagaimana pengelolaan informasi yang selalu mengalami pembaharuan atau updating, serta adanya pengelolaan komunikasi yang interaktif antara masyarakat dan pemerintah (Novriando, 2020). Proses komunikasi terdiri dari dua macam yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang dilakukan oleh staff yang berada di Balai Desa Suko. Sedangkan proses komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan dengan masyarakat. Pada komunikasi internal, telah ditemukan bahwa komunikasi berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya staff yang menjadi admin dalam penggunaan aplikasi Sipraja. Akan tetapi, penulis menemukan pada proses komunikasi eksternal, masih belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sedikitnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa tentang kegunaan aplikasi Sipraja kepada masyarakat Desa Suko.

d. Waktu, daya dukung dan anggaran

Waktu dapat menjadi indikator dalam pengukuran efektivitas. Pada penggunaan aplikasi Sipraja, waktu yang diperlukan untuk menunggu proses dari pemakaian aplikasi Sipraja tergantung pada pelayanan yang diperlukan. Penulis menemukan bahwa dalam melakukan pendaftaran di aplikasi Sipraja, masih terbilang lama. Beberapa pengguna mengeluhkan lamanya proses acc untuk mendapatkan pin yang digunakan untuk login dalam aplikasi Sipraja. Sehingga, masyarakat masih harus menghubungi ke pihak Desa agar permintaan pendaftaran segera di acc. Proses ini memakan waktu yang cukup banyak bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan publik.



Gambar 2. Notifikasi permohonan layanan aplikasi Sipraja

Temuan lain yang ditemukan penulis adalah setelah berkas-berkas atau dokumen yang sudah dikirim melalui aplikasi Sipraja nantinya akan dikirim melalui SMS atau e-mail. Namun masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pengguna seperti tidak dapat mengunduh hasil dari surat yang diurus. Sehingga masyarakat masih harus ke Balai Desa Suko untuk mengkonfirmasi. Hal ini dapat dikatakan tidak efektif dan efisien karena mampu menghabiskan dan memperpanjang waktu yang diperlukan. Kemudian masalah waktu lainnya adalah dari sisi pelaksanaan aplikasi Sipraja. Dapat dilihat dari sisi pelaksanaan, hal ini dianggap pengurusan surat secara manual lebih mudah dibandingkan harus menggunakan aplikasi Sipraja. Jika menggunakan aplikasi Sipraja, ketika terjadi kesalahan dan surat telah ditanda tangani oleh lurah, maka admin harus mengulang dari awal mulai dari pengisian data, dan sebagainya. Akan tetapi dengan adanya aplikasi Sipraja, telah memudahkan dalam penandatanganan dokumen, admin tidak perlu menunggu Kepala Kelurahan untuk berada di lokasi karena tanda tangan dilakukan secara virtual.

Berdasarkan Laporan Realisasi Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Suko Tahun anggaran 2020, tidak terdapat biaya pengeluaran yang dikhususkan untuk aplikasi Sipraja. Kebanyakan anggaran yang digunakan untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang ada di Desa Suko seperti pemeliharaan bangunan atau gedung. Infrastruktur atau sarana dan prasarana yang ada di Desa Suko dapat dikatakan telah memadai. Terdapat fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat yang hendak melakukan pengurusan layanan administratif. Sarana

dan prasana lain seperti komputr, listrik, dan lain-lain juga sudah memadai dalam menunjang kelancaran proses pelayanan administrasi melalui aplikasi Sipraja.

Masyarakat yang mengurus urusan administratif melalui aplikasi Sipraja menjadi lebih hemat biaya karena tidak perlu mengeluarkan uang yang banyak. Dengan adanya aplikasi Sipraja ini dapat meminimalisir keberadaan pungutan liar (pungli) yang banyak terjadi di tingkatan desa. Selanjutnya yaitu biaya operasional. Biaya operasaional adalah biaya yang dikeluarkan oleh Pemerintah Desa Suko dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi melalui aplikasi Sipraja. Pelayanan yang menggunakan aplikasi Sipraja ini mampu menghemat biaya operasional yang dikeluarkan oleh desa

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adminisrasi melalui aplikasi Sipraja di Desa Suko Kabupaten Sidoarjo berjalan efektif jika dilihat dari model hubungan rasional, daya dukung, dan anggaran. Pada model hubungan rasional, efektivitas dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan atau penggunaan aplikasi Sipraja dengan Undang-Undang, Instruksi Presiden, dan peraturan-peraturan yang berlaku. Pelayanan administrasi melalui aplikasi Sipraja di Desa Suko jika dilihat dari model hubungan manusia, proses internal (komunikasi), dan waktu dapat dikatakan belum efektif. Terdapat kendala yang masih ditemukan dalam aplikasi Sipraja yaitu beberapa pengguna mengeluhkan lamanya proses acc untuk mendapatkan pin yang digunakan untuk login dalam aplikasi Sipraja, sehingga proses ini memakan waktu yang cukup banyak. Maka dapat dikatakan bahwa penerapan aplikasi Sipraja di Desa Suko belum efektif dan masih perlu dukungan dari masyarakat maupun pemerintah agar dapat terimplementasikan dengan baik dan sebagaimana mestinya.

Diharapkan dalam waktu yang akan datang pengembangan inovasi dan peningkatan server untuk aplikasi Sipraja perlu di dukung, baik dari pemerintah maupun masyarakat yang menjadi konsumen. Melalui dukungan tersebut maka akan berkembang pula good governance melalui pelayanan public yang baik. Dengan begini tatanan sistem pemerintahan akan dianggap baik oleh masyarakat, serta masyarakat merasa di perhatikan oleh pemerintah. Pelayanan public berbasis IT memang diperluka di era digital, diamana setiap pelayanan bisa terakses melauai kecanggihan teknologi dan aplikasi Sipraja salah satunya. Maka dari itu perlu adanya dukung dan masukan dari masyarakat agar program yang telah di buat oleh pemerintah dapat terlaksana dengan baik.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada program studi ilmu pemerintahan, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Malang atas dukungannya hingga artikel ini selesai.

Daftar Pustaka

Apriyansyah, Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan

Dlingo, Kabupaten Bantul. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 10-24. journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp

Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137-150. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>

Fitriana, F., Hilman, Y. A., & Triono, B. (2020). Peran Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Dalam Upaya Pelestarian Kesenian Budaya Lokal. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 2(1), 1-10. <https://doi.org/10.33474/jisop.v2i1.4899>

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

Kurniawan, L. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. *Kebijaan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1-8. [http://journal.unair.ac.id/KMP@implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-\(paten\)-di-kecamatan-buduran,-kabupaten-sidoarjo-article-10954-media-138-category-8.html](http://journal.unair.ac.id/KMP@implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-(paten)-di-kecamatan-buduran,-kabupaten-sidoarjo-article-10954-media-138-category-8.html) diakses Tanggal 14 Agustus 2019%0A

Musaddad, A. A., Ahzani, W. . F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.

N. Septiani Edam, S. Pangemanan, J. K. (2018). Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1-10.

Novriando, A. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68-75.

Nurmandi, A., & Purnomo, E. P. (2011b). Making the Strategic Plan Work in Local Government: A Case Study of Strategic Plan Implementation in Yogyakarta Special Province (YSP). *International Review of Public Administration*, 16(2), 143-164. <https://doi.org/10.1080/12264431.2011.10805200>

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Hukum di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Sidoarjo

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo.

portal.sidoarjokab.go.id, 2019 diakses pada 9 April 2021

Taufik, H. W. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Zuriah, Nurul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.