

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI SIPRAJA SEBAGAI  
PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR BALAI DESA  
(Suatu Studi Di Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten  
Sidoarjo)**

**Regita Cahya Prameswari**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[prameswaric97@gmail.com](mailto:prameswaric97@gmail.com);

**Endang Indartuti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endang@untag-sby.ac.id](mailto:endang@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Pelayanan publik adalah sebuah kepercayaan pada publik. Sebagai warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Dalam lingkungan pemerintahan, sumber daya manusia disebut dengan ASN atau bisa disebut Aparatur Sipil Negara yang bertugas sebagai aparatur negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan aplikasi SIPRAJA sebagai program pelayanan administrasi di Kantor Balai Desa suatu studi (di Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo) dan untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi kebijakan aplikasi SIPRAJA sebagai program pelayanan administrasi di Kantor Balai Desa suatu studi (di Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo). penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dari hasil penelitian yang ada implementasi yang ada pemerintah desa belum sepenuhnya berjalan dengan baik, karena penerapan program aplikasi SIPRAJA yang diterapkan pada masyarakat tersebar luas dan belum banyak masyarakat yang mengetahui, namun dengan kekurangan semua pihak bersinergi untuk mengusahakan pelaksanaan desa administrasi yang efektif dan efisien.

**Kata kunci:** *Pemerintah, Pelayanan Administrasi, Aplikasi SIPRAJA.*

### **ABSTRACT**

Public service is a trust in the public. As citizens, we hope that public services can serve with honesty and manage sources of income appropriately and be accountable to the public. Fair and accountable public services generate public trust. Law Number 25 of 2009 regarding public services which regulates the principles of good governance which are the effectiveness of the functions of the government itself. Public services have become a strategic policy issue because the delivery of public services is a form of organizational performance. In the government environment, human resources are called ASN or can be called the State Civil Apparatus whose duty is as a state apparatus that provides services to the community in a professional, honest, fair and equitable manner in carrying out state, government and development tasks based on loyalty and obedience to Pancasila and The 1945 Constitution. The purpose of this research is to describe implementation of the SIPRAJA application policy as an administrative service program at the Village Hall Office in a study (in Semambung Village, Gedangan District, Sidoarjo Regency) and to analyze the supporting factors and inhibiting factors for the implementation of the SIPRAJA application policy as an administrative service program in the Village Hall Office in a study (in Semambung Village, District Gedangan, Sidoarjo Regency). This study uses a descriptive qualitative method. From the results of the research, the existing implementation of the village government has not fully gone well, because the application of the SIPRAJA application program which is applied to the community is widespread and not many people know about it, but with a shortage all parties work together to strive for an effective and efficient administrative village implementation.

**Keywords:** *Government, Administrative Services, SIPRAJA Application*

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah sebuah kepercayaan pada publik. Sebagai warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (Lewis & Gilman (2005:22). Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi (2010:223).

Dari beberapa yang telah di kemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Layanan publik bagi pemerintah sudah selayaknya dipersepsikan sebagai sebuah layanan komersial meskipun tidak bertujuan komersial. Artinya jika dipersepsikan sebagai sebuah layanan komersial oleh pemerintah maka pemerintahlah yang memiliki kepentingan terhadap masyarakat bukan sebaliknya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Dalam lingkungan pemerintahan, sumber daya manusia disebut dengan ASN atau bisa disebut Aparatur Sipil Negara yang bertugas sebagai aparatur negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segera bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintahan.

Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat. Selama ini Kantor Balai Desa Semambung telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Balai Desa Semambung diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Sebuah pelayanan publik yang berkualitas adalah wujud dari ciri tata pemerintahannya yang baik. Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan public adalah kewajiban bagi setiap daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Tidak mengherankan kalau ada beberapa perbaikan pada pelayanan public itu juga menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah untuk mendensentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanannya kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsive atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya.

Intinya Pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan standar pelayanan yang telah di tentukan agar penerima layanan merasa puas. Sebab jika pelayanan tersebut tidak dilakukan dengan standar maka akan berdampak buruk

bagi organisasi tersebut. Namun pada kenyataannya sering kali di jumpai masalah yang menjadikan terlambatnya proses dalam pengurusan. Kemungkinan masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin meningkat, akibat dari hal tersebut, harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan juga kinerja pemerintah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada awal bulan Agustus 2022 di Kantor Balai Desa Semambung Sidoarjo, penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik yaitu mengenai kinerja pegawai yang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sehingga membuat masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, waktu pelayanan yang kurang efektif dan lama untuk pelayanannya, pelayanan yang sedang dilakukan secara bertahap pengenalan program pelayanan menggunakan aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Balai Desa Semambung Sidoarjo dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, maka tentu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, atau dengan kata lain kualitas segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Elektronik Government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan publik yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Terintegrasinya sistem teknologi dan informasi dewasa ini memengaruhi lembaga publik seperti pemerintah daerah. Secara umum e-government dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. E-government merupakan pemanfaatan internet dan World-Wide-Web untuk memberikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara ( Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., & Simarmata, J. 2020:3-4 ).

Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai kualitas pelayanan publik. Maka dapat dilakukan penelitian tentang “Implementasi Kebijakan Aplikasi Sipraja Sebagai Program Pelayanan Administrasi Di Kantor Balai Desa (Suatu Studi Di Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo)”.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman- pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk

menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian (Solihin Abdul Wahab 2008: 65).

Penelitian Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable menurut Teori George C. Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92), yaitu:

- a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. Sumber daya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

### **C. METODE PENELITIAN**

#### **Lokasi Penelitian**

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di Balai Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo pertimbangan penentuan lokasi karena karakter warga penduduk yang berada dalam lingkungan tersebut perlu diperhatikan dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan dan masih perlu dibina.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu: Penelitian menggunakan instrument penelitian sebagai alat bantu agar kegiatan penelitian berjalan secara sistematis dan terstruktur, dalam pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

Wawancara; yaitu catatan pertanyaan dalam bentuk daftar pertanyaan dan tidak disamakan dengan sejumlah pilihan jawaban Tentang pelayanan administrasi pada Balai Desa Semambung menggunakan aplikasi SIPRAJA.

Observasi; yaitu catatan untuk mengamati secara langsung dengan sumber informasi tentang pelayanan administrasi Balai Desa Semambung yang menerapkan sistem aplikasi SIPRAJA.

Dokumentasi; yaitu catatan keterangan atau kondisi objektif lokasi penelitian dan sampel yang diteliti dengan mencatat semua data secara langsung dari referensi yang membahas tentang objek penelitian.

#### **D. HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian berupa interpretasi hasil data dengan menggunakan teori konsep pakar sehingga mampu mengembangkan teori yang menggabungkan hasil data dan fakta di lapangan berdasarkan Teori Implementasi Kebijakan George Edward III menjelaskan ada empat indikator dalam teori ini, yaitu :

##### **Komunikasi**

Berdasarkan hasil penelitian ini, tujuannya adalah untuk mengimplementasikan kebijakan aplikasi SIPRAJA sebagai program pelayanan administrasi yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam melengkapi surat-surat sehingga masyarakat tidak perlu datang ke desa atau kelurahan. Aplikasi SIPRAJA memungkinkan masyarakat untuk melacak lokasi surat yang diproses langsung melalui handphone. Jika surat tersebut dengan notifikasi email dan kemudian mencetak surat tersebut, yang dapat dilakukan secara mandiri di rumah. Namun, masih ada yang belum paham jika ingin mengurus surat harus ke kantor desa. Namun untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah desa membantu dan melatih penggunaan aplikasi SIPRAJA.

##### **Sumber Daya**

Implementasi kebijakan penerapan aplikasi SIPRAJA di kantor balai desa semambung akan mempengaruhi berhasil tidaknya kebijakan tersebut. Sikap atau kecenderungan pemerintah desa dapat dilihat dari seberapa konsistennya menyikapi masyarakat. kepala desa melaksanakan tugas kemasyarakatan yaitu mengimplementasikan kebijakan aplikasi SIPRAJA sebagai program pelayanan administrasi di kantor balai desa semambung.

##### **Disposisi**

Pemerintah desa dan masyarakat semambung dilibatkan dalam penerapan panduan aplikasi SIPRAJA agar mereka dapat menunaikan tugasnya dan mendorong untuk menggunakan aplikasi sipraja ketika ingin mengirimkan keperluan surat menyurat ke kantor balai desa semambung.

##### **Struktur birokrasi**

Sesuai SOP, struktur organisasi perangkat desa cukup untuk setiap jabatan di kantor balai desa semambung.

#### **E. PENUTUP**

##### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas oleh peneliti diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan aplikasi sipraja sebagai program pelayanan administrasi di kantor balai desa suatu studi ( di desa semambung kecamatan gedangan kabupaten sidoarjo) cukup efektif. Pernyataan tersebut didasarkan pada adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dari keempat indikator tersebut, terdapat indikator pendukung dan indikator penghambatnya adalah: Indikator pendukung;

Komunikasi; berdasarkan hasil penelitian ini, tujuannya adalah untuk mengimplementasikan kebijakan aplikasi SIPRAJA sebagai program pelayanan administrasi yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam melengkapi surat-surat sehingga masyarakat tidak perlu datang datang ke desa atau kelurahan. Aplikasi SIPRAJA memungkinkan masyarakat untuk melacak lokasi surat yang diproses langsung melalui handphone. Jika surat tersebut dengan notifikasi email dan kemudian mencetak surat tersebut, yang dapat dilakukan secara mandiri di rumah. Namun, masih ada yang belum paham jika ingin mengurus surat harus ke kantor desa. Namun untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah desa membantu dan melatih penggunaan aplikasi SIPRAJA.

Sumber Daya; implementasi kebijakan penerapan aplikasi SIPRAJA di kantor balai desa semambung akan mempengaruhi berhasil tidaknya kebijakan tersebut. Sikap atau kecenderungan pemerintah desa dapat dilihat dari seberapa konsistennya menyikapi masyarakat. kepala desa melaksanakan tugas kemasyarakatan yaitu mengimplementasikan kebijakan aplikasi SIPRAJA sebagai program pelayanan administrasi di kantor balai desa semambung.

Disposisi; Pemerintah desa dan masyarakat semambung dilibatkan dalam penerapan panduan aplikasi SIPRAJA agar mereka dapat menunaikan tugasnya dan mendorong untuk menggunakan aplikasi sipraja ketika ingin mengirimkan keperluan surat menyurat ke kantor balai desa semambung.

Struktur birokrasi; sesuai SOP, struktur organisasi perangkat desa cukup untuk setiap jabatan di Kantor balai desa semambung.

Indikator penghambat; selama penelitian ini terlihat bahwa aplikasi sipraja masih belum sepenuhnya dipahami dan masyarakat masih percaya bahwa surat-surat tersebut dikelola secara manual di kantor desa semambung.

### **Saran**

Berdasarkan uraian penelitian dan kesimpulan yang disajikan , penulis dapat membuat saran sebagai berikut:

1. Memberikan informasi yang praktis kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi SIPRAJA.
2. Memberikan pelatihan yang intensif kepada masyarakat desa semambung tentang cara penggunaan aplikasi SIPRAJA.
3. Optimalisasi kinerja Perangkat Desa untuk membantu warga dalam pengelolaan surat dengan aplikasi SIPRAJA.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Effendi, L. I. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Palu Barat Kota Palu. *Katalogis*, 4(11).  
ejurnal.untag-smd.ac.id <http://ejurnal.untag-smd.ac.id>, KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA.
- Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan SipilKabupaten Deli Serdang. *PERSPEKTIF*, 11(2), 394-406.

- Ilman, A. A. N., & Arumsari, N. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis *electronical government* melalui aplikasi *blakasuta* di tiga kantor kecamatan kabupaten brebes. *Unnes Political Science Journal*, 5(2), 69-73.
- Jacob, R. R., Mamonto, F., & Tangkau, C. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon. *Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara (JURNAL ADMINISTRISTRO)*, 2(1).
- journal.stialanmakassar.ac.id <https://journal.stialanmakassar.ac.id> > ...PDF Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir. [https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/1590/5/141801060\\_file%205.pdf](https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/1590/5/141801060_file%205.pdf). <https://repository.uin-suska.ac.id/2790/3/BAB%20II.pdf>.
- Kaelan. (2012). Metode Penelitian Kualitatif:
- Kushcu dan Kuscü. 2003. From E- government to M-governement: Facing the Inevitable in the Proceeding of European Confrence on E-governement ( ECEG 2003), Trinity College, Dublin.
- Lewis & Gilman, (2005:22), Defisini Pelayanan Publik.
- Milles dan Huberman, (2004), Metode Penelitian Kualitatif, Jakarta: Gholia Offset
- Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi. Yayasan Kita Menulis.
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-service (studi kasus pelayanan e-ktp di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang). *Respon Publik*, 15(9), 22-30.
- Nurazizah, Kualiyas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie, Ilmu Sosial dan Ilmu Kepemerintahan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh 2020.
- Pasolong, Harbani, (2012), Metode Penelitian Administrasi Publik, Bandung: IKAPI.
- Purnamasari, H., & Pradana, B. A. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2(1), 62-62.
- Rifani, D., & Megawati, S. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK) DI MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN JATIROGO KABUPATEN TUBAN. *Publika*, 1373-1386.
- Roza, S. H., & Angelia, I. (2018). Analysis of policy implementation of local public service agency in hospital. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 5(12), 5036–5040.
- SIWU, A. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(1).

- Subarsono, A. G. (2011). *Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Subhan Suaib *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) Fisip Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram 2021*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020:3). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., ... & Asmarianti, A. (2020:2). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rosita Izilin, *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar, Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2021*.
- Wahab, S. A. (2008). *Pengantar analisis kebijakan publik*.
- Yamit, Zulian. (2017:10). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.