

Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital

M. Husni Tamrin
Universitas Hang Tuah

Sri Umiyati
Universitas Hang Tuah

Deasy Arieffiani
Universitas Hang Tuah

Lunariana Lubis
Universitas Hang Tuah

Arie Ambarwati
Universitas Hang Tuah

Zainal Abidin Achmad
Universitas Pembangunan Nasional
Veteran Jawa Timur

Abstract

This community service aims to optimize public services by utilizing information systems for digital villages. Community needs regarding the quality of public services that are effective and efficient are a necessity. The Kalanganyar village government, Sedati District, Sidoarjo Regency as part of the Sidoarjo Regency Government has implemented a digital-based service called SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) in accordance with the Sidoarjo Regent's Circular regarding the obligation for all villages to utilize the application. However, public participation and knowledge about the use of SIPRAJA are still low so only a few people use the application. The method of implementing this activity is divided into three implementation stages: brainstorming, socializing, and mentoring. The results of the implementation of this service, the village government understands the importance of improving the quality of public services. Furthermore, the village government has also succeeded in providing direction and increasing the number of community participation in the use of the SIPRAJA application. So that public services in Kalanganyar Village can run optimally by utilizing the application.

Keywords: Kalanganyar Village; Optimization; Public service; SIPRAJA

Abstrak

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik dengan memanfaatkan sistem informasi menuju desa digital. Kebutuhan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi sebuah keniscayaan. Pemerintah Desa Kalanganyar, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo sebagai bagian dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan pelayanan berbasis digital yang dinamakan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) sesuai dengan Surat Edaran Bupati Sidoarjo tentang kewajiban bagi seluruh desa untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. Akan tetapi, partisipasi dan pengetahuan masyarakat tentang pemanfaatan SIPRAJA masih rendah sehingga aplikasi hanya dimanfaatkan oleh sebagian masyarakat saja. Metode pelaksanaan kegiatan ini dibagi menjadi tiga tahapan pelaksanaan, yaitu *brainstorming*, sosialisasi, dan pendampingan. Hasil dari pelaksanaan pengabdian ini, pemerintah desa memahami tentang pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, pemerintah desa juga berhasil memberikan arahan dan meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi SIPRAJA. Dengan demikian, pelayanan publik di Desa Kalanganyar dapat berjalan secara optimal dengan memanfaatkan aplikasi tersebut.

Kata kunci: Desa Kalanganyar; Optimalisasi; Pelayanan publik; SIPRAJA

1. Pendahuluan

Undang-Undang No 6. tahun 2014 tentang Desa telah memberikan sebuah harapan baru di sektor pembangunan pada tingkat desa dan juga memberikan ruang untuk desa untuk tampil bagai aktor dalam pembangunan dengan mengutamakan adanya prinsip subsidiaritas maupun rekognisi atas keberadaan desa sebagai entitas kultural sekaligus pemerintahan. Secara filosofis, undang-undang ini memberikan pandangan negara mengakui adanya desa sebagai salah satu

entitas sosio-kultural yang secara historis ada sebelum Negara Indonesia dideklarasikan. Undang-Undang Desa mengakui bahwa desa adalah bagian dari yuridiksi dalam ketatanegaraan. Pengakuan merupakan pengakuan terhadap hak asal-usul yang melekat, berkembang dan terejawantahkan dalam kehidupan masyarakat desa. Subsidiaritas diartikan sebagai penetapan kewenangan berskala lokal juga dalam hal pengambilan keputusan berskala lokal demi kepentingan masyarakat yang hidup di dalamnya.

Dalam UU No. 6/2014 tentang Desa, desa diberikan kewenangan besar dalam bentuk wewenang berdasar hak asal-usul dan kewenangan lokal berskala desa (Pasal 19). Dalam Pasal 82-86, pemerintah desa dalam melaksanakan kewenangannya wajib memiliki Sistem Informasi Desa yang menjamin rencana dan pelaksanaan pembangunan desa dapat dipantau oleh masyarakat desa. Terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Pasal 86 UU Desa mengamanatkan kepada Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk mengembangkan sistem informasi Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan, meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak, jaringan, dan juga sumber daya manusia. Sistem informasi Desa dikelola oleh Pemerintah Desa dan harus memberikan akses kepada masyarakat Desa dan semua pemangku kepentingan. Dalam jangka panjang, penerapan teknologi informasi dan komunikasi ini dapat menjadi pintu masuk bagi penerapan e-audit dana desa yang mulai tahun 2016 diterapkan. Dengan terbitnya UU No. 6 Tahun 2014 didukung pula oleh PP Nomor 43 Tahun 2014 dan PP Nomor 60 Tahun 2014 serta Permendesa 1-5 tahun 2015 sebagai petunjuk teknisnya, desa-desa wajib segera membangun desa secara mandiri, transparan dan akuntabel. Untuk itu Partisipasi masyarakat merupakan suatu proses teknis untuk memberikan kesempatan dan kewenangan yang lebih luas kepada masyarakat untuk secara bersama-sama memecahkan berbagai persoalan.

Tata kelola pemerintahan menjadi salah satu kajian menarik dalam perkembangan saat ini. Bergesernya kewenangan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah kemudian diperluas lagi hingga ke tingkat desa menjadi sebuah tantangan tetapi juga menjadi peluang bagi birokrat melayani masyarakat secara responsif. Kondisi inilah yang perlu pemahaman tentang tata kelola yang ideal dan relevan dalam menghadapi permasalahan yang ada. Sebagai birokrasi terdepan dalam melayani masyarakat maka kelurahan dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Administrasi dalam arti sempit bermakna sebagai proses surat-menyurat, pengarsipan, dan pembukuan. Tetapi, paradigma tersebut telah lama ditinggalkan.

Pemanfaatan Sistem Informasi juga telah diterapkan di Desa Kalanganyar, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo. Uniknya, pemanfaatan sistem tersebut dapat dimanfaatkan sampai pada tingkat Desa. Jika di kabupaten lain penggunaan aplikasi pelayanan elektronik hanya dapat diakses oleh pemerintah uniknya di Desa Kalanganyar ini memiliki dan menggunakan aplikasi atau *website* pelayanan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Sidoarjo yaitu SIPRAJA yang dapat diakses oleh pemerintah dan juga warga, sebelum adanya SIPRAJA ini warga harus mendatangi kantor. Desa jika ingin mengurus persuratan akan tetapi dengan adanya SIPRAJA ini warga dapat mengurus persuratan dari rumah. SIPRAJA kepanjangan dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (sipraja.sidoarjokab.go.id). Dengan menggunakan aplikasi ini lewat Android, masyarakat Kabupaten Sidoarjo bisa mengurus 16 jenis pelayanan yang diperlukan, mulai tingkat desa/kelurahan, Kecamatan dan Kabupaten. Dan aplikasi SIPRAJA telah didasarkan pada SE Bupati nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang Penggunaan Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Seluruh Kecamatan, Desa, dan Kelurahan [1].

Penyediaan layanan publik yang inovatif membutuhkan penguatan dalam tata kelola dan kapasitas sektor publik, yang paling utama adalah masalah analisis kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat dalam sistem tata kelola [2] untuk itu sudah menjadi keharusan dan kebutuhan penyelenggara negara untuk mengambil peran dan berpartisipasi aktif dalam pemberian layanan data dan informasi yang dapat dipercaya dan berkesinambungan kepada masyarakat di Desa Kalanganyar, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo. Akan tetapi, Pemerintah Desa Kalanganyar masih memiliki permasalahan, yaitu masih banyak masyarakat desa yang masih belum

mengetahui program atau aplikasi pelayanan kependudukan sehingga belum semua memiliki akun dan memanfaatkan pelayanan Pemanfaatan SIPRAJA.

Desa Digital sebagai Katalisator Perbaikan Layanan Publik dan Ekonomi Desa digital merupakan konsep program yang menerapkan sistem pelayanan pemerintahan, pelayanan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat berbasis pemanfaatan teknologi informasi. Program ini bertujuan untuk mengembangkan potensi desa, pemasaran dan percepatan akses serta pelayanan publik. Dalam desa digital, pelayanan publik akan bersifat digital dengan terkoneksi melalui jaringan nirkabel [3].

Thamrin [4] menyampaikan bahwa dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, terdapat beberapa hal yang harus dilaksanakan oleh pemerintah desa, meliputi: (a) pelaksanaan pelayanan, (b) pengelolaan pengaduan masyarakat, (c) pengelolaan informasi, (d) pengawasan internal, (e) penyuluhan kepada masyarakat, dan (f) pelayanan konsultasi.

Pelayanan yang bersifat digital akan mendorong peningkatan layanan publik di desa-desa dan mempermudah perangkat desa untuk melakukan evaluasi dan perbaikan layanan dengan basis data yang nantinya dimiliki [5]. Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, selama ini penggunaannya dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi, melalui sistem internet online sehingga dapat lebih cepat dan tepat.

2. Metode Pelaksanaan

Metode Pelaksanaan pengabdian pada masyarakat dilakukan melalui aktivitas pelatihan dan pendampingan langsung kepada mitra [6] Metode pelaksanaan yang dilaksanakan melalui tahapan di antaranya:

Tabel 1. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

No.	Jenis Kegiatan	Tujuan
1	Survei	Survei dilaksanakan di Kantor Pemerintah Desa tentang kendala dan permasalahan seputar pelayanan dasar untuk masyarakat desa
2	Observasi	Memperoleh data <i>up-to-date</i> terkait proses dan kondisi serta permasalahan data dan potensi desa yang dimiliki oleh Desa Kalanganyar
3	Perencanaan	Membuat perencanaan program yang tepat guna menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Masalah yang dimaksud adalah kesimpulan dari hasil observasi dan diskusi bersama pemerintah desa lewat Focus Group Discussion (FGD).
4	Pemetaan	Tahapan ini bertujuan untuk memberikan kejelasan kepada masing-masing pihak yang terlibat di dalamnya
5	Pelaksanaan	Sosialisasi tentang Optimalisasi SIPRAJA menuju Desa Digital dilaksanakan selama 1 hari di Gedung Balai Desa Kalanganyar
6.	Tindaklanjut	Menyusun program sebagai tindak lanjut setelah melakukan pendampingan dan sosialisasi

3. Hasil dan Pembahasan

Secara geografis Desa Kalanganyar berbatasan dengan Desa Buncitan di sebelah barat, Selat Madura di sebelah timur, Desa Sawohan di sebelah selatan dan Desa Cemandi dan Desa Tambakcemandi di sebelah utara. Luas wilayah Desa Kalanganyar adalah 4.476 Ha atau kurang lebih 135.000 m². Karena berdekatan dengan lapangan udara Juanda, maka PT Angkasa Pura I

memberikan kontribusi kepada Desa Kalanganyar. Tahun 2012 sebagai tahun pencaanaan Program BUMN Membangun Desa, program tersebut diarahkan agar setiap BUMN dapat berpartisipasi secara aktif dalam meningkatkan kondisi sosial ekonomi masyarakat desa terutama bagi desa dalam kategori desa miskin dan tertinggal. Bagi Bandara Juanda yang terletak di Kecamatan Sedati dalam pelaksanaan program tersebut mencoba menggali potensi Kecamatan Sedati dengan menetapkan sebagai pencaanaan Desa Kalanganyar sebagai "Kampung Iwak & Wisata Pemancingan".

Hal tersebut sejalan dengan program Kabupaten Sidoarjo untuk menjadikan Kecamatan Sedati sebagai "Minapolis" dengan mengangkat potensi perikanan di wilayah Kecamatan Sedati. Program tersebut merupakan program Jangka panjang selama 3 tahun, yang meliputi bantuan baik dari pinjaman kemitraan bagi usaha kecil maupun program bantuan Bina Lingkungan bagi peningkatan Keterampilan warga desa dalam pengolahan hasil perikanan maupun dalam bentuk bantuan sarana dan prasarana umum. Untuk tahap awal program tersebut Bandara Juanda memberikan bantuan Gapura Kampung Iwak & Wisata Pemancingan Desa Kalanganyar sebagai identitas yang menunjukkan kawasan yang dikembangkan untuk dijadikan kawasan wisata dengan hasil perikanan sebagai icon. Kalanganyar adalah sebuah desa yang luas wilayahnya 2/3 terdiri dari tambak. Desa penghasil komoditas bandeng, udang windu, terasi, olahan ikan bandeng dan kerupuk ini, juga terdapat banyak kolam pancing yang menjadi tujuan wisata keluarga Sidoarjo ataupun daerah sekitar kabupaten Sidoarjo, seperti Mojokerto dan Surabaya.

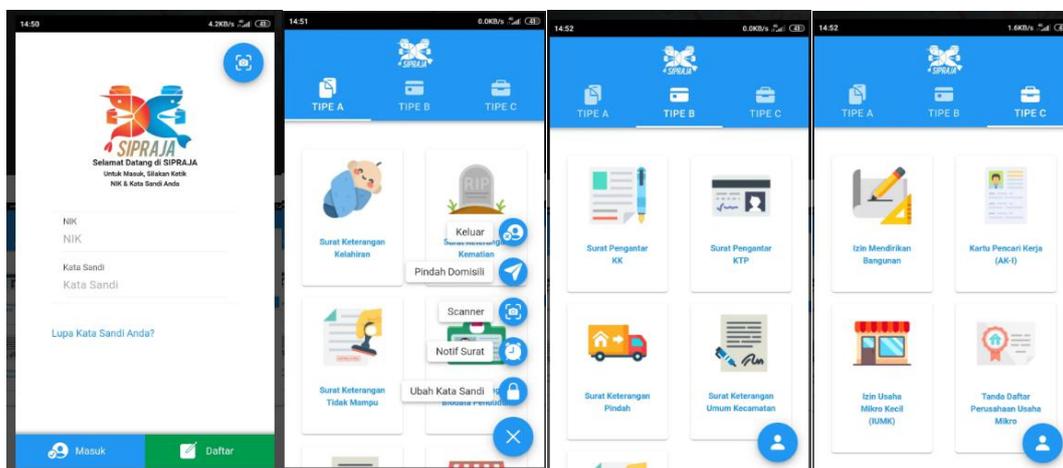
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan publik pemerintahan desa Kalanganyar di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan utama dari pengabdian ini adalah melakukan pendampingan optimalisasi aplikasi SIPRAJA sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu diawali dengan sosialisasi untuk memberikan informasi tentang pentingnya Standar Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa. Substansi pelayanan publik dibenahi terlebih dulu. Setelah itu dilakukan workshop pengaplikasian SIPRAJA sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat. Setelah masing-masing desa mempunyai memahami dalam pemanfaatannya, maka aplikasi SIPARAJA dapat dioptimalkan. Sehingga dapat memenuhi target utama kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis Sistem Informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam akses pelayanan publik pada pemerintahan desa.

Latar belakang inovasi program SIPRAJA adalah dalam rangka upaya percepatan pelayanan publik, dan tidak menimbulkan pemborosan bagi sisi pemerintah sebagai pelayan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dengan adanya program ini harapan pemerintah agar tidak banyak pintu antara desa, kecamatan, dan OPD. Jadi, dengan adanya program SIPRAJA cukup dengan menggunakan 1 aplikasi di smartphone, masyarakat bisa mengajukan pelayanan dari rumah, setelah pelayanan selesai, masyarakat bisa mencetak secara mandiri di rumah. Kalau masyarakat tidak punya mesin cetak/printer bisa dicetak di konter-konter percetakan atau bisa pergi ke kelurahan atau kecamatan dengan gratis. SIPRAJA merupakan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. SIPRAJA merupakan kepanjangan dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Dengan menggunakan aplikasi ini baik melalui *website* ataupun android, masyarakat Kabupaten Sidoarjo dapat mengurus 16 jenis pelayanan yang diperlukan, mulai tingkat desa/kelurahan, Kecamatan dan Kabupaten.

Ada dua cara untuk membuka aplikasi ini. Yang pertama, masyarakat dapat mengunduh aplikasi melalui Play Store. Kedua, membuka halaman web di <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>



Gambar 1. Tampilan Utama SIPRAJA versi Web



Gambar 2. Tampilan SIPRAJA versi Android

Saputra (2021) menyebutkan bahwa dari 16 layanan terbagi menjadi tiga tipe, yaitu Tipe A, terdiri dari Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Biodata Penduduk, Surat Keterangan Desa Umum, dan Surat Keterangan Domisili Usaha. Pelayanan publik ini berada pada tingkat desa atau kelurahan sehingga operator yang mengelola adalah pihak desa atau kelurahan. Tipe B terdiri dari Surat Pengantar KK dan KTP dari Desa, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Umum Kecamatan, dan Surat Keterangan Tidak Mampu Kecamatan. Pelayanan publik ini berada pada tingkat desa atau kelurahan yang kemudian ditindaklanjuti ke kecamatan sehingga operator yang mengelola adalah pihak desa atau kelurahan dan kecamatan. Dan, Tipe C terdiri dari Izin Mendirikan Bangunan, Kartu Pencari Kerja (AK-I), Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), dan Tanda Daftar Perusahaan Usaha Mikro. Pelayanan publik ini berada pada tingkat kecamatan sehingga operator yang mengelola adalah pihak kecamatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan berdasarkan metode yang sudah ditentukan oleh Pelaksana. Terdapat tiga tahap, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahapan pertama atau perencanaan, Pelaksana melakukan analisis situasi Pemerintahan Desa Kalanganyar Kecamatan Sedati termasuk mendaftar permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa dan masyarakat. Selanjutnya dari hasil analisis tersebut maka tim pengusul melakukan persiapan dan perencanaan bentuk program

yang harus dilaksanakan. Pelaksana sepakat melaksanakan sosialisasi dan pendampingan pemanfaatan SIPRAJA.

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan. Pada tahap ini, pelaksana menyelesaikan surat perizinan, yang pertama dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Dari surat itu, Pelaksana menyampaikan permohonan izin kepada Kepala Desa Kalanganyar. Tim Pelaksana pada tahap pelaksanaan ini telah melaksanakan proses pendampingan untuk menganalisis hal-hal yang diperlukan di desa untuk menganalisis pelayanan publik yang ada.



Gambar 3. Observasi tentang Mekanisme Pelayanan Publik di Desa Kalanganyar

Pelayanan publik merupakan 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. Desa sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menjalankan pelayanan publik yang sesuai dengan asas (UU Nomor 25 Tahun 2009): kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Namun yang terjadi di Desa Kalanganyar sudah diaktualisasikan akan tetapi partisipasi pada tingkat masyarakat masih rendah utamanya dalam Pemanfaatan SIPRAJA. Masyarakat belum benar-benar memahami konsep cara pengaplikasian sistem informasi yang telah diluncurkan oleh Kabupaten Sidoarjo untuk setiap desa.

Tahap selanjutnya dari pelaksanaan pengabdian adalah Optimalisasi SIPRAJA menuju Desa Digital. Workshop dilaksanakan pada tanggal 18 Juni 2022 bertempat di Kantor Desa Kalanganyar Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Acara dihadiri oleh 28 masyarakat yang terdiri perwakilan dari karang taruna, Pengurus RT dan RW, serta beberapa perangkat desa.



Gambar 4. Pemaparan Materi oleh Pemateri



Gambar 5. Diskusi dengan Peserta

Pemerintah Desa dan masyarakat Desa Kalanganyar mengikuti kegiatan tersebut menyambut baik maksud dari Tim Pelaksana Pengabdian. Mereka juga merasa memerlukan untuk melaksanakan kegiatan ini dengan baik sebab akan memberikan manfaat yang banyak guna memperbaiki sistem pelayanan publik di Desa Kalanganyar. Materi disampaikan oleh tim dengan sangat menarik. Secara bergantian, yaitu: (1) Memberikan sosialisasi tentang pentingnya pelayanan publik di era digital sebagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjawab tantangan dan peluang perubahan sistem informasi yang bertujuan untuk efisiensi, transparansi, akuntabilitas, kemudahan mendapatkan pelayanan dan ketepatan dan kecepatan pelayanan untuk kepuasan masyarakat desa. Dengan kata lain, penggunaan teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik dapat meningkatkan penyediaan informasi bagi masyarakat selama 24 jam, meningkatkan transparansi proses dan mengurangi korupsi (suap, pungli, dan lain-lain) serta meningkatkan akuntabilitas dan kepuasan masyarakat. Materi yang disampaikan bertema: Peningkatan Layanan berbasis Digital; (2) Memberikan sosialisasi mengenai SIPRAJA dengan melibatkan kaum pemuda Karang Taruna sebagai kelompok sasaran untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi SIPRAJA diharapkan dapat membantu warga di sekitarnya yang masih kesulitan dalam mengakses aplikasi ini dan mendampingi dalam proses penggunaan aplikasi untuk warga yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang disampaikan secara langsung oleh Pemateri dari Ka. Sie. Pelayanan Publik; serta (3) Pada tahapan akhir melakukan pendampingan dalam pengaplikasian SIPRAJA yang langsung didampingi oleh Tim Pengabdian Masyarakat.

Warga merasa sangat terbantu dengan adanya SIPRAJA dalam pelayanan publik di pemerintahan desa. Mereka tidak perlu bolak-balik untuk mengambil persyaratan yang harus dipenuhi pada saat mengurus surat keterangan dari desa. Mereka cukup cek dulu dari *website* persyaratannya, kemudian mereka melengkapi dulu baru mereka pergi ke kantor desa sehingga lebih efisien dan praktis.

4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Pemerintahan Desa Kalanganyar Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo memberikan banyak manfaat. Beberapa hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat antara lain: (1) terbentuknya kesadaran para aparatur desa akan pentingnya kualitas pelayanan publik di Desa Kalanganyar, dan (2) Pemerintahan Desa sudah berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengaplikasikan SIPRAJA di Pemerintahan Desa sehingga pelayanan publik di Pemerintahan Desa bisa berjalan dengan optimal. Banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya SIPRAJA karena lebih praktis dan efisien.

Daftar Pustaka

- [1] “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo | JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik”, Accessed: Nov. 28, 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/4497>
- [2] S. N. Hapzah, B. Rianto, and M. H. Tamrin, “Tata kelola inovasi pelayanan publik: dimensi kelembagaan, aktor kebijakan dan masyarakat,” *Publisia J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 5, no. 2, Art. no. 2, Oct. 2020, doi: [10.26905/pjiap.v5i2.4327](https://doi.org/10.26905/pjiap.v5i2.4327).
- [3] “Apa Urgensi Mewujudkan Desa Digital ? - Desanesia Blog.” <https://www.desanesia.com/blog/apa-urgensi-mewujudkan-desa-digital.html> (accessed Nov. 28, 2022).
- [4] H. Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Aswaja Pressindo, 2013.
- [5] A. Chalik, *Pelayanan publik tingkat desa*. Yogyakarta: Interpena, 2015. Accessed: Nov. 28, 2022. [Online]. Available: <http://repository.uinsby.ac.id/id/eprint/1453/>
- [6] A. Wiradimadja and B. Kurniawan, “PELATIHAN PTK BAGI GURU IPS SMP/MTS MALANG RAYA,” *J. Praksis Dan Dedik. Sos.*, p. 6, Apr. 2019, doi: [10.17977/um032v0i0p6-12](https://doi.org/10.17977/um032v0i0p6-12).

Afiliasi:

M. Husni Tamrin^{1,*}, Sri Umiyati², Deasy Ariefiani³, Lunariana Lubis⁴, Arie Ambarwati⁵
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Hang Tuah
Jl. Arief Rahman Hakim, Keputih, Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
Email : ^{1,*}m.husnitamrin@hangtuah.ac.id, ²sri.umiyati@hangtuah.ac.id,
³deasy.ariffiani@hangtuah.ac.id, ⁴lunariana.lubis@hangtuah.ac.id,
⁵arie.ambarwati@hangtuah.ac.id

Zainal Abidin Achmad⁶

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya No.1, Gunung Anyar, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
Email : ⁶z.abidinachmad@upnjatim.ac.id