



Persepsi Masyarakat Terhadap Edukasi Mengenai Aplikasi Sipraja dari Pembkab Sidoarjo

Bella Putri Nur Habibah¹, Shinta Sri Wijayanti², Thomas Alfa Saputra³, Diana Amalia⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur

Abstract

Received: 01 Juni 2024
Revised: 08 Juni 2024
Accepted: 15 Juni 2024

The low awareness of the people of Sidoarjo Regency regarding the SIPRAJA application is an obstacle in increasing efficiency, effectiveness, transparency and accountability in government administration. This research uses a qualitative approach and descriptive data research methods to investigate public awareness regarding the SIPRAJA application in Sidoarjo Regency. The results of the research show that this application has not been socialized well and evenly down to the lower levels, so communication efforts by Sidoarjo Regency Government Public Relations need to be increased. In this context, the role of Public Relations is very important in educating the public about the benefits and how to use the SIPRAJA application. In conclusion, the SIPRAJA application is an innovation that aims to increase the efficiency and effectiveness of public services in Sidoarjo Regency, but further efforts are still needed in outreach and education to the public in order to increase public awareness and participation in using this application.

Keywords: Public Awareness, SIPRAJA Application, Role of Public Relations

(*) Corresponding Author: bellaputrinurh@gmail.com

How to Cite: Habibah, B. P. N., Wijayanti, S. S., Saputra, T. A., & Amalia, D. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Edukasi Mengenai Aplikasi Sipraja dari Pembkab Sidoarjo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12703585>.

INTRODUCTION

Penerapan e-government telah menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi publik kepada masyarakat. Salah satu implementasi dari penerapan e-government ini adalah melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Aplikasi ini diluncurkan oleh Bupati Sidoarjo pada tahun 2019 dan telah diperkenalkan kepada masyarakat sejak bulan Februari 2022. Melalui aplikasi dan website SIPRAJA, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintahan secara online, seperti pengurusan surat-surat administrasi, pembayaran pajak, dan informasi terkait pelayanan publik lainnya. Dengan adanya aplikasi SIPRAJA, diharapkan prosedur pengurusan administrasi menjadi lebih sederhana dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sidoarjo (Gamaputra dkk., 2022).

Penggunaan aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan pelayanan administrasi di Kabupaten Sidoarjo memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat, terutama di Kecamatan Sidoarjo. Kecamatan Sidoarjo merupakan salah satu



kecamatan terluas di Kabupaten Sidoarjo, dengan wilayah administratif yang mencakup 24 desa atau kelurahan dan jumlah penduduk yang cukup besar (Saputra & Widiyarta, 2021). Sebelum adanya aplikasi SIPRAJA, masyarakat di Kecamatan Sidoarjo harus menghabiskan waktu yang cukup lama untuk mengurus berbagai pelayanan di kantor kecamatan. Namun, dengan adanya aplikasi ini, diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mengurus berbagai layanan administrasi publik tanpa harus antri dan menunggu proses pembuatan surat selesai. Selain itu, penggunaan aplikasi SIPRAJA juga membantu mengatasi berbagai keluhan yang sering dialami masyarakat terkait dengan pelayanan pemerintah yang berbelit, lambat, mahal, tidak pasti, dan melelahkan. Dengan demikian, penggunaan aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan layanan administrasi di Kabupaten Sidoarjo telah memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat. Masyarakat di Kecamatan Sidoarjo dapat mengakses layanan administrasi publik secara online melalui aplikasi dan website SIPRAJA, mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk mengurus berbagai pelayanan di kantor kecamatan. Selain itu, aplikasi ini juga membantu mengatasi berbagai keluhan terkait dengan pelayanan pemerintah yang lambat dan berbelit. Dengan adanya aplikasi SIPRAJA, diharapkan pelayanan administrasi publik di Kabupaten Sidoarjo dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, aplikasi SIPRAJA merupakan suatu inovasi pelayanan administrasi berbasis teknologi yang diperkenalkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari adanya aplikasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kepada masyarakat. Namun, penting untuk memahami persepsi masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA dalam konteks pelayanan administrasi.

Sehingga, terdapat beberapa faktor penting yang membentuk persepsi masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA. Pertama, kemudahan penggunaan yaitu masyarakat akan memiliki persepsi yang positif jika aplikasi ini mudah digunakan dan memudahkan mereka dalam mengurus berbagai surat administrasi. Sebaliknya, jika aplikasi ini sulit digunakan atau membingungkan, masyarakat mungkin akan memiliki persepsi negatif dan enggan untuk menggunakannya (Musaddad dkk., 2020).

Kedua, kecepatan pelayanan juga menjadi faktor dalam mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA. Jika aplikasi ini mampu memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, masyarakat akan merasa puas dengan penggunaannya. Namun, jika terdapat keterlambatan atau ketidaksesuaian dengan standar pelayanan yang diharapkan, persepsi masyarakat terhadap aplikasi ini dapat menjadi negatif (Eka Agustina dkk., 2022).

Ketiga, kualitas layanan juga menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA. Masyarakat akan menilai kualitas layanan berdasarkan keakuratan dan kejelasan informasi yang diberikan, kemudahan proses pengurusan, serta kepuasan pengguna setelah menggunakan aplikasi ini. Jika kualitas layanan tidak memenuhi harapan masyarakat, persepsi mereka terhadap aplikasi Sipraja dapat menjadi negatif (Gamaputra dkk., 2022).

Keempat, sosialisasi yang efektif juga menjadi faktor penting dalam mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA. Banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi ini atau belum mendapatkan

informasi yang cukup mengenai cara penggunaannya. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi SIPRAJA secara maksimal. Hal ini didasarkan karena terdapat penelitian yang menjelaskan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi SIPRAJA dan masih minimnya tindak lanjut dari RT dan RW kepada warga dalam memperkenalkan aplikasi ini (Musaddad dkk., 2020).

Selain itu, penggunaan aplikasi SIPRAJA ini masih memiliki banyak kekurangan. Hal ini dibuktikan dan diungkapkan oleh sebuah laman berita. Menurut Kasi Bina Kewilayahan Setda Kabupaten Sidoarjo yaitu Vira Murti Krida Laksmi, "Dengan layanan lacak dokumen pada SIPRAJA masyarakat bisa memantau langsung posisi surat yang diurus lewat android. Jika surat sudah selesai ditandatangani secara elektronik oleh camat atau kepala desa maka pemohon akan menerima notifikasi yang dikirim ke pemohon berupa SMS masking SIPRAJA dan email SIPRAJA selanjutnya masyarakat tinggal mencetak mandiri di rumahnya," (Agustina, 2020). Fakta lainnya mengenai aplikasi ini yang dapat dilihat dan ditemukan di beberapa portal berita yang pada intinya menyatakan, bahwa aplikasi ini sering terjadi beberapa kendala yang terjadi ketika mengakses aplikasi SIPRAJA. Permasalahan yang muncul ketika menggunakan aplikasi SIPRAJA menurut berita terbaru "Ada kalanya masyarakat masih memiliki kendala kesulitan susahny masuk akun dan konfirmasi passwordnya. Ada Pula masyarakat yang kerepotan dalam mengakses informasi persyaratan sehingga masyarakat perlu bolak-balik untuk melengkapi persyaratan ke kantor kelurahan" (Putri, 2023). Sehingga hal tersebut menunjukkan pentingnya memahami persepsi masyarakat dan melakukan upaya sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi SIPRAJA secara maksimal.

Berdasarkan data dan fakta tersebut, persepsi masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA dapat memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas dan adopsi penggunaan aplikasi tersebut. Efektifitas adalah alat yang tepat untuk mencapai tujuan yang ditentukan dengan tepat (Saputra & Widiyarta, 2021). Jika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap aplikasi SIPRAJA, mereka akan cenderung lebih termotivasi untuk menggunakannya. Mereka akan melihat aplikasi ini sebagai solusi yang efektif dan efisien dalam mengurus berbagai surat administrasi. Dalam hal ini, persepsi positif masyarakat dapat meningkatkan efektivitas aplikasi SIPRAJA karena akan ada peningkatan jumlah pengguna yang aktif dan penggunaan yang lebih konsisten. Selain itu, persepsi positif juga dapat mempengaruhi adopsi penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat luas, sehingga meningkatkan tingkat partisipasi dalam pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh aplikasi SIPRAJA.

Namun, jika masyarakat memiliki persepsi negatif terhadap aplikasi SIPRAJA, mereka mungkin enggan atau ragu untuk menggunakannya. Mereka mungkin merasa bahwa aplikasi ini sulit digunakan, tidak memberikan manfaat yang signifikan, atau tidak dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Persepsi negatif ini dapat menghambat efektivitas aplikasi Sipraja karena akan mengurangi jumlah pengguna aktif dan mengurangi tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Selain itu, persepsi negatif juga dapat mempengaruhi adopsi penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat luas, sehingga menghambat potensi pengembangan dan penyebaran aplikasi serupa di masa depan.

Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah dan pengembang aplikasi untuk memperhatikan persepsi masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA. Upaya sosialisasi yang efektif, penyediaan panduan penggunaan yang jelas, dan peningkatan kualitas layanan dapat membantu mengubah persepsi negatif menjadi positif. Selain itu, pemerintah juga perlu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap aplikasi SIPRAJA berdasarkan masukan dan umpan balik dari masyarakat. Dengan memperhatikan persepsi masyarakat, pemerintah dan pengembang aplikasi dapat meningkatkan efektivitas dan adopsi penggunaan aplikasi SIPRAJA, sehingga dapat memberikan pelayanan administrasi yang lebih baik kepada masyarakat.

Memahami persepsi masyarakat mengenai aplikasi SIPRAJA dalam konteks pelayanan administrasi ini menjadi sangat penting karena persepsi masyarakat dapat memberikan gambaran tentang keberhasilan dan keefektifan implementasi aplikasi tersebut. Dengan memahami persepsi masyarakat, pemerintah dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aplikasi SIPRAJA agar dapat lebih memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam pengurusan pelayanan administrasi (Musaddad dkk., 2020).

Selain itu, persepsi masyarakat memegang peran penting dalam kesuksesan adopsi dan penggunaan aplikasi SIPRAJA. Ini karena persepsi ini dapat membentuk sikap dan perilaku individu terkait dengan aplikasi tersebut. Ketika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap aplikasi ini, mereka cenderung melihatnya sebagai alat yang bermanfaat dan relevan dalam kehidupan sehari-hari. Mereka akan lebih tertarik untuk mencoba dan menggunakan aplikasi ini, bahkan mungkin menjadi pendukung aktif yang berkontribusi pada kesuksesan pengembangannya. Sebaliknya, jika persepsi masyarakat negatif, misalnya mereka merasa bahwa aplikasi ini tidak aman atau tidak berguna, mereka mungkin akan enggan atau ragu untuk menggunakannya. Oleh karena itu, pemerintah dan pengembang aplikasi SIPRAJA harus berusaha untuk memahami dan mengelola persepsi masyarakat melalui strategi komunikasi dan sosialisasi yang efektif.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memandatkan penggunaan e-government melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang pengaturan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan konsep smart city di wilayah tersebut. Tujuan dari peraturan tersebut adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam rangka mengatasi tantangan ini, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memperkenalkan inovasi berupa layanan publik berbasis Android dan situs web yang dikenal sebagai aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, atau yang sering disebut sebagai SIPRAJA. Peluncuran resmi aplikasi SIPRAJA ini oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terjadi pada bulan Februari 2020, mencakup 18 kecamatan dan 353 desa atau kelurahan.

Layanan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Sidoarjo. Dengan SIPRAJA, proses pelayanan diharapkan menjadi lebih cepat, sederhana, terjangkau, dan memuaskan bagi warga. Kelahiran aplikasi SIPRAJA dipicu oleh persepsi bahwa pelayanan pemerintah sebelumnya rumit, lambat, mahal, tidak pasti, dan memerlukan usaha yang berlebihan.

Namun, implementasi aplikasi ini belum berjalan dengan optimal. Temuan menunjukkan bahwa masih sedikit warga yang mengetahui keberadaan aplikasi

SIPRAJA. Terdapat juga identifikasi potensi tantangan atau hambatan yang dihadapi dalam mengimplementasikan aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo. Meliputi: kemampuan teknologi yang terbatas, kurangnya pelatihan dan pendidikan, dan juga adanya resistensi terhadap perubahan.

Masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi atau yang tidak memiliki pengalaman sebelumnya dalam menggunakan aplikasi ponsel atau komputer mungkin merasa canggung atau bingung saat mencoba mengakses layanan melalui SIPRAJA. Mereka mungkin tidak tahu cara membuat akun, mengisi formulir online, atau melakukan proses-proses lain yang dibutuhkan dalam aplikasi ini.

Dalam konteks ini, peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sangat penting dalam mengedukasi masyarakat mengenai Aplikasi SIPRAJA dan mempermudah pengurusan administrasi. Humas memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat mengenai keberadaan aplikasi ini, manfaatnya, serta cara penggunaannya. Melalui berbagai kegiatan komunikasi publik seperti sosialisasi, pelatihan, dan kampanye, Humas dapat memperkenalkan aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat dan memberikan pemahaman yang cukup agar masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik.

Namun, belum ada penelitian yang secara khusus mengungkap bagaimana peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengedukasi masyarakat mengenai aplikasi ini. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan menginvestigasi bagaimana masyarakat mengetahui edukasi atau pengenalan aplikasi SIPRAJA melalui Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dengan memahami bagaimana masyarakat mendapatkan informasi tentang aplikasi ini melalui Humas, pemerintah dapat mengevaluasi efektivitas upaya komunikasi yang telah dilakukan dan melakukan perbaikan jika diperlukan.

LANDASAN TEORI

Pengertian Persepsi

Persepsi menurut Djusar, S., Taslim, T., & Toresa, D (dalam Herlan dan Yono:2013) adalah “Persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasi, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari lingkungan”. Persepsi dapat mempengaruhi setiap tindakan manusia dalam menanggapi atau menyelesaikan suatu hal.

Persepsi juga didefinisikan sebagai suatu proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indera kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri (Shaleh, 2009:110).

Faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Walgito (2003:55) agar stimulus dapat dipersepsi, maka stimulus harus cukup kuat, stimulus harus melampaui ambang batas stimulus, yaitu kekuatan stimulus yang minimal tetapi sudah dapat menimbulkan kesadaran, sudah dapat dipersepsi oleh individu.

Aspek-aspek Persepsi

Aspek-aspek persepsi yang dikemukakan oleh Walgito (1997) yang dikutip dalam (Fadilah & Ofi Hidayat, 2023) adalah sebagai berikut:

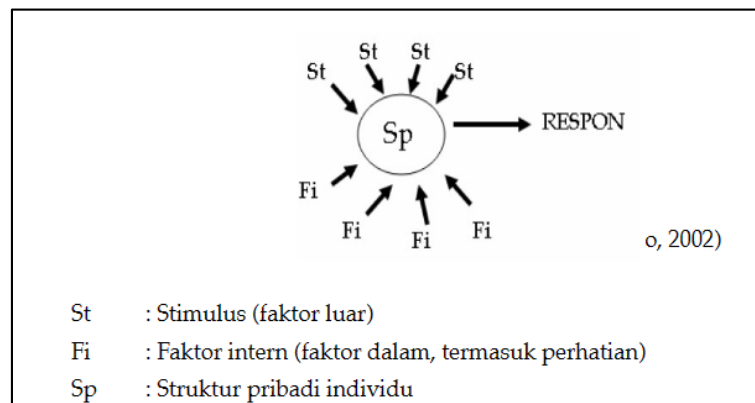
1. Kognisi: Aspek ini berkaitan dengan pengetahuan, pengalaman sebelumnya, dan segala sesuatu yang berasal dari pemikiran seseorang.
2. Afeksi: Aspek ini berkaitan dengan unsur sentimen pribadi dan keadaan emosional terhadap objek tertentu serta segala sesuatu yang berkaitan dengan penilaian positif dan negatif berdasarkan aspek emosional.
3. Konasi: Unsur ini berhubungan dengan maksud, sikap, tingkah laku, atau aktivitas seseorang dilihat dari bagaimana dia mempersepsikan suatu barang dalam situasi tertentu.

Macam-macam Persepsi

Persepsi dibagi dalam dua macam yaitu External Perception dan Self Perception. External Perception adalah jenis persepsi yang terjadi sebagai respons terhadap stimulus eksternal yang diterima melalui indera. Dalam proses ini, individu menafsirkan dan memahami informasi yang diterima dari lingkungan sekitarnya. Contohnya, ketika melihat sebuah gambar atau mendengarkan suara, persepsi eksternal akan memungkinkan kita untuk mengenali objek atau situasi yang ada di sekitar kita. Menurut Walgito (1997), persepsi eksternal terjadi melalui tahap-tahap seperti deteksi stimulus oleh indera, proses fisiologis pengiriman rangsangan melalui saraf sensorik, proses psikologis kesadaran akan stimulus, dan akhirnya reaksi dan perilaku sebagai hasil dari proses persepsi. (Fadilah & Ofi Hidayat, 2023)

Self Perception adalah jenis persepsi yang terjadi sebagai akibat rangsangan dari dalam diri individu itu sendiri. Dalam situasi ini, subjek persepsi adalah individu yang mengalami persepsi tersebut. Misalnya, ketika seseorang merasakan emosi atau menginterpretasikan pikiran dan perasaannya sendiri. Self perception juga dapat terjadi ketika seseorang mempersepsikan dirinya sendiri dalam hubungannya dengan orang lain atau dalam situasi tertentu. Proses self perception melibatkan pemahaman diri, penilaian diri, dan pembentukan identitas individu. Self perception dapat mempengaruhi sikap, perilaku, dan pengambilan keputusan individu. Dalam konteks ini, persepsi diri dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti keyakinan, nilai-nilai, dan pengalaman pribadi individu.

Skema Terjadinya Persepsi



Gambar 1: Skema Pembentukan Persepsi

Sumber: Journal of Health and Behavioral Science, Vol.1, No.2, June 2019.

Menurut Walgito, skema pembentukkan persepsi terdiri dari tiga tahap utama. Tahap pertama adalah stimulus, di mana objek atau peristiwa dari lingkungan luar menimbulkan stimulus yang diterima oleh indera. Tahap kedua adalah faktor intern, di mana stimulus tersebut diorganisasi dan diinterpretasikan oleh individu melalui proses fisiologis dan psikologis di otak. Tahap terakhir adalah struktur pribadi individu, di mana individu menyadari dan mempersepsi apa yang dilihat, didengar, atau diraba. Skema ini menunjukkan bahwa persepsi dipengaruhi oleh objek yang dipersepsi, faktor intern individu, dan struktur pribadi individu. (Novianti Kiling-Bunga & Yohanes Kiling, 2019)

METODE

Pada penelitian ini melakukan pendekatan kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif data yang diolah akan dipaparkan dalam bentuk teks. Pada penelitian ini akan menjelaskan mengenai kesadaran masyarakat mengenai aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian ini dilakukan di lingkup Kabupaten Sidoarjo. Menurut Sugiyono (2010:15), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filosofi positivisme, yang digunakan untuk mempelajari kondisi benda-benda alam (bukan eksperimen), dimana peneliti adalah instrumen kuncinya, sampel datanya dari sumbernya. bersifat purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Alur penelitian ini dimulai dengan pendekatan kepada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo untuk mengetahui persepsi mereka mengenai peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengedukasi masyarakat tentang aplikasi SIPRAJA. Peneliti akan menggunakan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan tanggapan dan pandangan warga Sidoarjo terhadap peran Humas dalam mengedukasi masyarakat tentang aplikasi tersebut. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis secara induktif atau kualitatif untuk mengidentifikasi pola-pola dan makna yang muncul dari tanggapan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi masyarakat terhadap peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengedukasi masyarakat tentang aplikasi SIPRAJA.

HASIL & PEMBAHASAN

Pemahaman Masyarakat tentang Aplikasi SIPRAJA

Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten yang terletak di provinsi Jawa Timur. Di era perkembangan teknologi yang semakin canggih tentunya membuat berbagai aspek mengikuti perkembangan dari teknologi. Seperti yang dilakukan oleh Kabupaten Sidoarjo yaitu mengembangkan dalam layanan administrasi. Inovasi yang telah dibentuk yaitu berupa aplikasi SIPRAJA. Aplikasi ini akan membantu masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam mengurus keperluan administrasi tanpa ribet dan bisa dimanapun karena berbasis *online*. Langkah yang telah dilakukan oleh pemerintahan kabupaten Sidoarjo sangat tepat, namun kendala

dalam menjalankan inovasi ini yaitu kurangnya informasi dan promosi mengenai aplikasi SIPRAJA. Inovasi ini dapat menjadi bagian humas untuk dapat membantu memberikan informasi dan promosi kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan observasi dan wawancara mendalam mendapatkan persepsi dari masyarakat kabupaten sidoarjo mengenai aplikasi SIPRAJA. Aplikasi SIPRAJA ini layanan administrasi secara *online*, masyarakat kabupaten sidoarjo dapat menggunakan aplikasi ini untuk berbagai kepentingan seperti mengurus KUA, pesan antar tilang kejaksaan negeri Sidoarjo, cek tagihan PDAM, dll. Beberapa layanan tersebut dapat digunakan sesuai dengan tipe-tipe yang ada di dalam aplikasi SIPRAJA. Hasil wawancara 4 informan yaitu mengetahui adanya aplikasi SIPRAJA.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dan humas berhasil untuk memperkenalkan inovasi baru yang berbasis *online* kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Dikenalnya aplikasi SIPRAJA oleh masyarakat juga menjadi *value* bagi pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dalam membentuk citra yang bagus kepada Kabupaten Sidoarjo yang mengikuti perkembangan teknologi. Namun, berdasarkan data juga menunjukkan bahwa informan mengetahui SIPRAJA ketika akan melakukan pengurusan kepentingan administrasi. Informan mengetahui aplikasi melalui mulut ke mulut dan mendapatkan arahan dari perangkat desa dalam mengoperasikan aplikasi. Informan juga menginformasikan mengenai dari mana mereka mengetahui aplikasi SIPRAJA *“Tahunya waktu itu, ya pas mau ngurus surat itu kan langsung ke Balai Desa. Udah bawa surat keterangan dari RT RW. Terus ke Balai Desa ternyata udah nggak berlaku kayak gitu. Ternyata semuanya sesekarang base system. Akhirnya saya disuruh download, terus akhirnya ya mengajukannya melalui aplikasi semua sih. Tapi tetap perlu surat pengantar dari RT RW juga”*, ujar Okta Nur Aisyah (24th/Kec. Krian).

Aplikasi SIPRAJA menyediakan berbagai fitur untuk mempermudah masyarakat kabupaten Sidoarjo, fitur dalam aplikasi tersebut dipetakan menjadi 3 tipe berdasarkan layanan tingkat, yaitu tipe A mengenai layanan tingkat desa atau kelurahan, tipe B mengenai layanan tingkat desa/kelurahan & kecamatan, tipe C mengenai layanan tingkat kecamatan, dan tipe D mengenai layanan instansi, BUMN, BUMD terkait. Setiap tipe layanan memberikan beberapa opsi yang dapat membantu masyarakat lebih cepat mengurus kepentingannya berdasarkan tingkat layanan yang diperlukan. Beberapa informan memberikan data bahwa fitur-fitur yang telah disediakan oleh aplikasi SIPRAJA mudah dikenali. Berikut wawancara dengan informan mengenai fitur aplikasi SIPRAJA apakah *familiar*:

“Familiar, ya, karena ada login, terus daftar pakai... Pakai EKDP sama daftar perawat NIK, nomor induk kependudukan, gitu sih”. Ujar Fara Nur Aziza (19th/kec. Candi)

“Sebenarnya kalau fiturnya ya senormalnya kayak aplikasi yang lainnya ya. Cuman kita perlu paham aja apa yang mau kita urus. Misalnya surat keterangan domisili gitu ya. Itu termasuk surat apa, tingkat mana, tingkat desa atau tingkat kecamatan” Okta Nur Aisyah (24th/Kec. Krian)

“Cukup familiar namun caranya masih bingung”, ujar Ratih Vilania (27th /Kec.Sukodono)

“Fiturnya familiar sehingga mudah digunakan”. Ujar Bahruddin Fadli (23th/Kec. Klopo Sepuluh)

Berdasarkan data dari informan menunjukkan bahwa fitur yang disediakan dalam aplikasi SIPRAJA *familiar* meskipun masyarakat masih bingung dalam pengoprasian ketika pengurusan kepentingan karena kurangnya petunjuk dalam pengoprasian. Namun dalam media youtube maupun website SIPRAJA juga memberikan informasi petunjuk dalam mengoperasikan di kepentingan tertentu.

Inovasi SIPRAJA memberikan manfaat bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi menjadi lebih cepat dan praktis. Namun, dalam hal ini juga memberikan berbagai opini dalam masyarakat yang sudah pernah mengoperasikan aplikasi SIPRAJA. Berikut data wawancara dengan informan mengenai dampak aplikasi SIPRAJA dalam pengurusan administrasi di Kabupaten Sidoarjo:

“tidak terlalu signifikan. Hanya membedakan mengurus offline dan online”
Ujar Bahruddin Fadli (23th/Kec. Sukodono)

“Seharusnya iya karena bisa lebih cepat dan efektif tapi ya kurang info aja”.
ujar Ratih Vilania (27th /Kec.Sukodono)

“Kalau di desaku sendiri memang mempermudah ya, soalnya aku nggak perlu ke Balai Desa yang pertama. Terus selain itu, Balai Desaku juga aware tentang ini sih. Kalau misalnya ada pengajuan itu diingatkan, di-make sure lah, paling tidak bener nggak kamu ngajuin surat ini sama pihak desanya” Okta Nur Aisyah (24th/Kec. Krian)

“Tentu, sangat-sangat mempermudah. Sangat-sangat mempermudah, ya”
Ujar Fara Nur Aziza (19th/kec. Candi)

Berdasarkan data informan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi SIPRAJA. Kepengurusan dalam administrasi yang berbasis *online* mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan kepentingannya. Selain itu, kemudahan itu ditawarkan melalui fitur layanan tipe D mengenai layanan tingkat instansi, BUMN, BUMD terkait yang tentunya membuat masyarakat merasa tidak terbatas dalam melakukan pengurusan administrasi, karena pemerintahan Kabupaten Sidoarjo juga berkolaborasi dengan berbagai pihak seperti untuk cek tagihan PDAM dapat dilakukan di aplikasi SIPRAJA.

Persepsi terhadap Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bahruddin Fadli 23th (Kec. Klopo sepuluh) dan Fara Nur Aziza 19th (Kec.Candi), terdapat perbedaan persepsi terhadap peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengedukasi masyarakat tentang aplikasi SIPRAJA. Dalam wawancara yang telah dilakukan

peneliti mendapatkan sebuah data dari pernyataan salah satu narasumber yaitu Fadli beliau menyatakan bahwa “*belum pernah*” mendapatkan edukasi tentang aplikasi tersebut dan merasa bahwa Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo belum berhasil dalam menyosialisasikan dan memberikan informasi mengenai aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat. Sementara itu, narasumber lainnya yaitu Fara menyatakan sebuah tanggapan bahwa “*Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah berhasil dalam mengedukasi masyarakat dan membangun pemahaman yang baik tentang aplikasi SIPRAJA*” tuturnya.

Sehingga hal ini menunjukkan bahwa upaya Humas dalam mengedukasi masyarakat tentang aplikasi tersebut belum optimal. Beberapa responden menyebutkan bahwa mereka hanya mengetahui aplikasi SIPRAJA melalui media sosial, seperti Instagram. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang lebih intensif dan terarah dari Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam menyosialisasikan dan memberikan informasi mengenai aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat.

Selanjutnya, sebagian responden juga menyatakan bahwa Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo belum berhasil dalam menyosialisasikan dan memberikan informasi mengenai aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat. Mereka berpendapat bahwa kurang dari 50% orang yang mereka temui mengetahui tentang aplikasi ini. Terutama bagi masyarakat yang sudah tua atau lanjut usia, mereka kesulitan dalam mengurus surat menggunakan aplikasi ini tanpa bantuan dari orang desa atau tanpa adanya sosialisasi dari Humas. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang lebih aktif dari Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengkomunikasikan manfaat dan kegunaan aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat.

Data terakhir yang peneliti dapatkan, beberapa responden menyatakan bahwa Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo belum aktif dalam mengkomunikasikan manfaat dan kegunaan aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat. Mereka merasa belum pernah mendapatkan sosialisasi atau informasi mengenai aplikasi tersebut. Bahkan, tidak ada pamflet atau informasi terkait aplikasi SIPRAJA yang mereka terima. Hal ini menunjukkan bahwa upaya Humas dalam mengedukasi masyarakat tentang aplikasi SIPRAJA belum optimal.

Persepsi ini menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam upaya Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam menyosialisasikan dan memberikan informasi mengenai aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat. Kurangnya sosialisasi dan informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat menyebabkan rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan kegunaan aplikasi SIPRAJA. Sebagai hasilnya, banyak masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal.

Dalam konteks ini, terdapat beberapa teori yang dapat digunakan untuk menganalisis peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengedukasi masyarakat. Salah satunya adalah teori komunikasi publik. Menurut James E. Grunig, komunikasi publik adalah proses dua arah yang melibatkan pertukaran informasi antara organisasi dan publiknya. Dalam hal ini, Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo diharapkan dapat menyampaikan informasi mengenai aplikasi SIPRAJA secara efektif kepada masyarakat dan menerima umpan balik dari masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran mereka.

Selain itu, teori diseminasi informasi juga relevan dalam konteks ini. Menurut Everett M. Rogers, diseminasi informasi adalah proses penyebaran

informasi atau inovasi kepada masyarakat. Dalam hal ini, Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlu menggunakan berbagai strategi komunikasi yang efektif untuk menyosialisasikan aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat, seperti melalui media sosial, pamflet, atau kegiatan sosialisasi langsung.

Namun, terdapat juga faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengedukasi masyarakat tentang aplikasi SIPRAJA. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah kurangnya anggaran dan sumber daya yang dialokasikan untuk kegiatan sosialisasi. Jika Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memiliki keterbatasan anggaran dan sumber daya, maka mereka mungkin tidak dapat melakukan sosialisasi secara maksimal dan menyeluruh.

Selain itu, faktor komunikasi yang tidak efektif juga dapat mempengaruhi keberhasilan Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Jika Humas tidak mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, maka pesan yang disampaikan tidak akan efektif dalam membangun pemahaman dan kesadaran tentang aplikasi SIPRAJA.

Selanjutnya, faktor keterbatasan aksesibilitas juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Jika masyarakat sulit mengakses informasi yang disampaikan oleh Humas, misalnya karena minimnya akses internet atau kurangnya distribusi materi sosialisasi, maka mereka mungkin tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang aplikasi SIPRAJA.

Dalam konteks ini, penting bagi Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk memperhatikan faktor-faktor tersebut dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan aksesibilitas informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap peran Humas dalam mengedukasi tentang aplikasi SIPRAJA dapat ditingkatkan.

Efektivitas Edukasi oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

Sosialisasi bisa berfungsi sebagai tolok ukur dalam membandingkan proses yang dilakukan dengan tujuan dan hasil yang dicapai. Efektivitas juga bisa digunakan sebagai ukuran dalam membandingkan rencana dan pelaksanaan dengan hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, sebuah program dianggap efektif ketika upaya atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Jika kita mengaitkan efektivitas dengan sosialisasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), maka kita dapat melihat sosialisasi sebagai suatu bentuk edukasi. Hal ini terjadi karena manusia secara alami memiliki dorongan untuk terus belajar hal-hal yang belum mereka ketahui. Mereka belajar mengenai peran, norma, dan nilai-nilai agar bisa beradaptasi dengan lingkungan sosial mereka.

Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dimaksudkan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Namun, dalam pelaksanaannya, berbagai masalah masih muncul dan menghambat proses pengurusan administrasi. Oleh karena itu, peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sangat penting dalam menyampaikan informasi mengenai Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA),

terutama karena banyak calon pemohon dokumen administrasi yang belum memahami apa itu Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA).

Dalam konteks sistem pelayanan yang baru, sosialisasi menjadi elemen yang sangat penting karena melibatkan peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mempromosikan sistem layanan terbaru. Dengan kata lain, efektivitas sosialisasi dapat diukur berdasarkan pencapaian tujuan tertentu, seperti meningkatnya partisipasi calon pemohon dokumen administrasi. Jika kita menanyakan seberapa efektif sosialisasi Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), jawabannya bergantung pada sejauh mana proses sosialisasi, baik dalam hal kualitas maupun jumlahnya, mencapai tujuan tersebut, yaitu meningkatkan partisipasi calon pemohon dokumen administrasi.

Sosialisasi mengenai Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) kepada masyarakat menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa sistem pelayanan berjalan sesuai harapan. Selain itu, penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yang merupakan hasil dari perkembangan teknologi informasi dianggap lebih efisien dalam menjaga keamanan dokumen. Meskipun transisi ke sistem pelayanan terbaru (berbasis online) dianggap kompleks karena merupakan perubahan dari sistem manual. Kehadiran Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai inovasi baru telah memberikan manfaat dan menjadi alternatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama masyarakat Sidoarjo dalam mengurus administrasi kependudukan.

Proses sosialisasi mengenai Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dapat dinilai belum efektif, jika dianalisis berdasarkan pemahaman pemohon dokumen administrasi. Meskipun terdapat pengaruh lainnya yang ikut mempengaruhi jumlah pemohon dokumen administrasi. Pengaruh yang dimaksud adalah pandemi Covid-19 yang menjadi salah satu faktor belum meratanya pemahaman pemohon dokumen administrasi mengenai penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) diakibatkan oleh Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), peraturan yang diterbitkan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dalam upaya pemutusan rantai penyebaran Covid-19, salah satunya ialah dengan membatasi aktivitas orang-orang dalam suatu kegiatan yang menimbulkan suatu kerumunan atau yang melibatkan orang banyak.

Untuk mengetahui hal ini, maka peneliti melakukan wawancara dimana hasil wawancaranya adalah sebagai berikut :

“belum tersosialisasikan dengan baik dan merata sampai tingkat bawah.”
Ujar Bahruddin Fadli (23th/ Kec. Sukodono)

“Perlu ditingkatkan, karena hal ini merupakan inovasi bagus, dan disampaikan juga sosialisasi mengenai perkembangan teknologi diberbagai kalangan sehingga bisa membuat pemahaman kepada masyarakat mengenai manfaat SIPRAJA” Ratih Vilania (27th /Kec.Sukodono)

“Kalau menurut saya, kembali lagi, perlu ditingkatkan ya tentang upayanya humas Sidoarjo. Soalnya memang, mungkin dari satu RT saya yang tahu, hanya orang-orang yang pernah ngurus surat aja. Yang nggak pernah

ngurus surat, dia nggak akan tahu. Dan setelah dia ngurus surat, itu pun belum tentu dia paham nanti gunanya apa lagi.” Okta Nur Aisyah (24th/Kec. Krian)

Selain dengan pemaparan diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan mengenai efektivitas edukasi penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), peneliti menyimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo belum berhasil mengedukasi dengan baik. Ini terlihat dari pemahaman pemohon dokumen administrasi upaya Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengedukasi masyarakat tentang Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan informan:

“Kalau edukasi tentang si Praja ini? Menurutku kan, kalau aku pribadi, aku bisa lihat dari Instagram ya. Soalnya aku main Instagram banget ya. Tapi kalau misalnya warga yang lainnya, yang dia tergolong usianya udah lanjut usia, dia belum tentu kan buka Instagram dan dia akan kepo ke humas Sidoarjo menangani aplikasi ini kan? Enggak ya, menurutku. Jadi kalau tentang edukasi tentang ini, menurutku kurang bagi masyarakat yang lainnya ya. Selain masyarakat milenial-milenial. Mungkin kalau milenial akan cepat paham gitu, maksud gue. Edukasinya, oh gini-gini aja, langsung. Dia kan ada rasa penasaran juga ya. Tapi kalau orang yang udah lanjut usia, kayak misalnya mamaku ya, dia bilangin, ada aplikasi gini, itu nggak akan penasaran.” Okta Nur Aisyah (24th/Kec. Krian)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa calon pemohon dokumen administrasi juga menunjukkan bahwa semua informan pada awalnya kurang memahami penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen administrasi belum berjalan lancar.

CONCLUSION

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengedukasi masyarakat tentang Aplikasi SIPRAJA masih belum optimal. Sebagian masyarakat belum pernah mendapatkan sosialisasi atau informasi mengenai aplikasi ini, yang berdampak pada rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang manfaat SIPRAJA. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dan terarah dalam sosialisasi serta informasi aplikasi ini.

Persepsi masyarakat terhadap SIPRAJA juga memengaruhi adopsi dan penggunaan aplikasi. Persepsi positif mendorong penggunaan yang lebih luas, sementara persepsi negatif dapat menghambatnya. Pemerintah dan pengembang perlu memahami dan mengelola persepsi masyarakat melalui strategi komunikasi yang efektif.

Dalam konteks ini, penting untuk memperhatikan aksesibilitas informasi dan distribusi materi sosialisasi. Masyarakat harus dapat dengan mudah mengakses informasi yang disampaikan oleh Humas. Oleh karena itu, langkah-langkah harus diambil untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan aksesibilitas informasi kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, peran Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengedukasi masyarakat tentang SIPRAJA perlu ditingkatkan melalui strategi komunikasi yang lebih efektif dan peningkatan aksesibilitas informasi kepada masyarakat. Ini akan membantu meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan akhirnya, penggunaan yang lebih baik dari aplikasi ini untuk mendukung efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pemerintahan Kabupaten Sidoarjo.

REFERENCES

- Agustina, D. E., Hikmah, M., & Putri, F. E. (2022). Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipraja Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 5(2), 301-307.
- Djusar, S., Taslim, T., & Toresa, D. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kebutuhan, Kemampuan, Minat terhadap Persepsi Guru dalam Menggunakan Aplikasi Google. *ETHOS: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 8(2), 242-247.
- El-Haq, I. M. (2022). Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik di Kantor Desa Kebonagung. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797- 0469), 2(04), 99-104.
- Eka Agustina, D., Hikmah, M., & Eka Putri, F. (2022). PENINGKATAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIPRAJA DI KABUPATEN SIDOARJO. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli (JSH)*, 5(2), 301–307. <http://journal.unigha.ac.id/index.php/JSH>
- Fadilah, Q. E., & Ofi Hidayat. (2023). Persepsi Masyarakat Kelurahan Seketeng Terhadap Tugas Humas Pemerintah Kabupaten Sumbawa Dalam Penyebaran Informasi Pemerintahan Melalui Media Sosial. *Jurnal Professional Komunikasi Dan Adminitrasi Publik*, 10(1), 255–266.
- Gamaputra, G., Aini Rosalia, N., Kusyeni, R., & Vokasi, P. (2022). Penerapan Standar Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep. Dalam *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* (Vol. 5, Nomor 2). <https://www.sidoarjokab.go.id/>
- Henderi. 2007. UML: Konsep dan Penerapannya Menggunakan Visual Paradigm. Januari, 20, 2012. http://www.blogster.com/henderi/um_l-konsep-dan-penerapannyamenggunakan-visual-paradigm17110819584
- Kusmanto, H. (2014). Partisipasi Masyarakat dalam Demokasi Politik. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(1), 78-90.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17-21.
- Moza, Q., & Atnan, N. (2019). PERSEPSI MASYARAKAT KOTA BANDUNG TERHDAP APLIKASI TUNEMAP BANDUNG CITIZENS

- PERCEPTION OF TUNEMAP APPLICATION. E-Proceeding of Management , 6(3).
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
- Nasution, F. H. (2016). Peran Administrasi Perkantoran Dalam Dunia Bisnis. *Warta Dharmawangsa*, (49).
- Novianti Kiling-Bunga, B., & Yohanes Kiling, I. (2019). Tinjauan Persepsi Anak Terhadap Kekerasan. In *Journal of Health and Behavioral Science* (Vol. 1, Issue 2).
- Nuari, N. (2014). Perancangan Aplikasi Layanan Mobile Informasi Administrasi Akademik Berbasis Android Menggunakan Webservice (Studi Kasus Reg. B Universitas Tanjungpura). *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 2(1), 1-6.
- Rahma, T. I. (2018). PERSEPSI MASYARAKAT KOTA MEDAN TERHADAP PENGGUNAAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH). *At-Tawassuth* , 3(1), 642–661.
- Ramadhan, B. F. (2009). Gambaran Persepsi Keselamatan Motor Siswa Sekolah Mengengah Atas Di Kota Bogor. *Jakarta: Universitas Indonesia*.
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20-27.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://ombudsman.go.id>
- Setiadi, Elly M. & Kolip, Usman. 2013. Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi dan Pemecahannya. Jakarta: Prenadamedia Shaleh, Abdul
- Rahman. 2009. Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam. Jakarta: Kencana.
- Silaswara, D., & Kusnawan, A. (2022). Analisa Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi Pinjaman Online. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* , 20(3).
- Sutha, D. W. (2018). Administrasi Perkantoran. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Tamrin, M. H., Umiyati, S., Tuah, U. H., Ambarwati, A., Pembangunan, U., Veteran, N., & Timur, J. (n.d.). Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital Deasy Arieffiani Zainal Abidin Achmad. <https://doi.org/10.31284/j.jpp-iptek.2022.v6i2.3612>
- Tejokusumo, B. (2014). Dinamika masyarakat sebagai sumber belajar ilmu pengetahuan sosial. *Geo Edukasi*, 3(1).
- Quible, Z.K. 2001. Administrative Office Management, An Introduction 7th Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.