

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA APLIKASI SISTEM
PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) DI DESA PRAMBON
KECAMATAN PRAMBON KABUPATEN SIDOARJO**

Mohammad Syahronny

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
ronnysyah09@gmail.com

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id

Indah Murti

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endah@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik juga tata pemerintahan yang baik, instansi pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang menjadi satu diantara fungsi pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik. Aplikasi SIPRAJA ialah satu diantara contoh inovasi pelayanan publik yang dihadirkan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. SIPRAJA mewakili Kerangka Administrasi Perorangan Sidoarjo. Pada tanggal 25 September 2019, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meluncurkan aplikasi SIPRAJA untuk pertama kalinya. Penerapan ini didasarkan pada persepsi bahwa organisasi pendukung wajib pajak dipandang rumit, mahal, lambat, dan memerlukan investasi tingkat tinggi. SIPRAJA adalah aplikasi yang dibuat oleh otoritas publik, Asosiasi Sekretariat Daerah Sidoarjo, untuk memberikan kewenangan administratif dan kelonggaran di tingkat kota/kabupaten, kecamatan, dan OPD. Penerapan SIPRAJA merupakan salah satu pemanfaatan e-Government yang bermanfaat bagi organisasi, karena sebagian besar menganggap wajar adanya kemungkinan perubahan peraturan ke arah administrasi yang lebih baik, dan merupakan tanda penting bahwa Pemerintah Sidoarjo menerapkan hal tersebut. Teori yang digunakan adalah teori e-Government Misuraca, 2007:57-58 yang mempunyai tiga indikator yaitu dimensi ekonomi, dimensi sosial dan dimensi pemerintahan. Penelitian ini memakai teknik kualitatif juga memakai banyak teknik pengumpulan data untuk data dari berbagai sumber, yaitu: pengumpulan data, observasi, wawancara serta penarikan kesimpulan data. Model pengumpulan data yang digunakan atas tipe penelitian. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwasanya masih diperlukan evaluasi untuk meningkatkan kemampuan

penggunaan aplikasi SIPRAJA dan memastikan manfaat penggunaan aplikasi bisa digunakan atas semua lapisan masyarakat tidak terkecuali.

Kata Kunci: *E-government, Pelayanan Publik, Analisis Penerapan, SIPRAJA*

ABSTRACT

In accordance with the principles of providing public services and good governance, government agencies are obliged to provide public services which is one of the government's functions. According to Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, the government is obliged to provide public services. The SIPRAJA application is an example of public service innovation presented by the Sidoarjo Regency Government. SIPRAJA represents the Sidoarjo Individual Administration Framework. On September 25 2019, the Sidoarjo Regency Government launched the SIPRAJA application for the first time. This implementation is based on the perception that taxpayer support organizations are seen as complicated, expensive, slow, and require a high level of investment. SIPRAJA is an application created by the public authority, the Sidoarjo Regional Secretariat Association, to provide administrative authority and leeway at the city/district, sub-district and OPD levels. The implementation of SIPRAJA is one of the uses of e-Government that is beneficial for organizations, because most consider it normal that there is the possibility of changing regulations towards better administration, and is an important sign that the Sidoarjo Government is implementing this. The theory used is the e-Government theory Misuraca, 2007:57-58 which has three indicators, namely the economic dimension, the social dimension and the government dimension. This research uses qualitative methods and uses various data collection techniques for data from various sources, namely: data collection, observation, interviews and drawing data conclusions. The data collection model used in the research model. The results of this research indicate that evaluation is still needed to improve the ability to use the SIPRAJA application and ensure that the benefits of using the application can be enjoyed by all levels of society without exception.

Keywords: *E-government, Public Services, Implementation Analysis, SIPRAJA application*

A. PENDAHULUAN

E-Government adalah penggunaan inovasi data oleh otoritas publik untuk menyediakan data dan pengelolaan kepada warganya baik dalam urusan pemerintahan maupun bisnis. Kebutuhan akan administrasi yang terbuka dan tuntutan zaman yang semakin kompleks dan dinamis menggarisbawahi pentingnya e-Government. Tentu saja program ini mempunyai tujuan antara lain pemanfaatan teknologi informasi juga komunikasi guna menaikkan pelayanan publik. Jenis perbaikan masyarakat yang dimaksud mencakup hal-hal yang menyertainya. Pertama, menyelenggarakan berbagi data dan dukungan komunitas yang bisa dilihat di mana saja, kapan saja. Kedua, biaya pertukaran dukungan publik menjadi lebih masuk akal, termasuk melalui program tanpa kertas. Ketiga,

kaitan diantara pemerintah dan dunia usaha menjadi lebih intuitif juga dapat terus diperbarui. Keempat, mempermudah komunikasi diantara instansi pemerintah yang saling terkait untuk meningkatkan fasilitas umum. Dan terakhir, menjamin keterbukaan dan produktivitas penyelenggaraan pemerintahan (Dpmpstsp, 2022).

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemberian kewenangan kepada pemerintah daerah dilakukan untuk mempercepat proses kegiatan pelayanan publik dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Kekuasaan ini memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur sendiri urusan daerahnya. Salah satu ciri pemerintahan teritorial adalah memberikan kepada individu-individu yang berada di wilayahnya berbagai jenis bantuan yang wajib diberikan kepada masyarakat daerah atau kota, khususnya perusahaan daerah atau kota, atau menjadi tanggung jawab pemerintah provinsi, termasuk memenuhi kebutuhan masyarakat. jabatan publik dan yayasan, penyelenggaraan pendidikan, penyelenggaraan bidang kesejahteraan, penyelenggaraan organisasi pemerintahan umum, penanganan permasalahan sosial, administrasi kependudukan dan pencatatan umum.

Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dan tata pemerintahan yang baik, instansi pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang merupakan salah satu fungsi pemerintahan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik. Aplikasi SIPRAJA merupakan salah satu contoh inovasi pelayanan publik yang dihadirkan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. SIPRAJA mewakili Kerangka Administrasi Perorangan Sidoarjo. Pada tanggal 25 September 2019, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meluncurkan aplikasi SIPRAJA untuk pertama kalinya. Implementasi ini muncul karena persepsi bahwa organisasi pendukung wajib pajak dianggap rumit, mahal, lambat, dan membutuhkan investasi besar (Pemerintah Daerah Sidoarjo, 2019). SIPRAJA adalah aplikasi yang dikembangkan oleh otoritas publik, Asosiasi Sekretariat Daerah Sidoarjo, untuk memberikan kewenangan administratif dan non-izin dari tingkat kota/kabupaten, kecamatan, dan OPD (Saleh dan Khoiri, 2019). Aplikasi SIPRAJA merupakan salah satu kegunaan e-Government yang bermanfaat bagi organisasi, karena sebagian besar menganggap remeh kemampuan mengubah peraturan ke arah administrasi yang lebih baik dan merupakan tanda penting penerapan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Ini. Mengoptimalkan penggunaan inovasi secara wajar. Program administrasi SIPRAJA dikembangkan dengan tujuan untuk memudahkan akses administrasi bagi daerah.

Potensi sumber daya manusia suatu daerah tercermin dari jumlah penduduknya. Sensus, registrasi, dan survei data kependudukan hanyalah beberapa dari sekian banyak sumber informasi kependudukan. Berdasarkan hasil registrasi penduduk, jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo diperkirakan mencapai 1,95 juta jiwa per Juni 2022. Dua kecamatan dengan jumlah penduduk tertinggi adalah Sidoarjo dan Taman dengan jumlah penduduk masing-masing 9,94 persen dan 10,12 persen. Sedangkan dua subkawasan yang paling banyak dikunjungi yakni sekitar 6.000 orang per kilometer persegi adalah subkawasan Waru dan Taman. Jika dilihat orientasinya, pada pertengahan tahun 2022, rezim

Sidoarjo mempunyai jumlah penduduk laki-laki sebanyak 979.567 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 975.435 jiwa, dengan sex rasio sebesar 100,42 jiwa, artinya setiap 100 perempuan terdapat 100 jiwa dibandingkan dengan 100 jiwa. 101 pria.

Aplikasi SIPRAJA digunakan oleh masyarakat rezim Sidoarjo yang dapat memantau 16 jenis pemerintahan yang dibutuhkan, mulai dari tingkat kota/kabupaten, kecamatan, dan pemerintahan. Kerangka ini memuat 16 administrasi yang terbagi dalam tiga tipe yaitu Tipe A, Tipe B, dan Tipe C yang dapat diakses oleh kelompok masyarakat Sidoarjo. Tipe A adalah dukungan di tingkat kota/kabupaten. Di tingkat desa/kelurahan dan kabupaten, Tipe B merupakan layanan. Sebaliknya, Tipe C merupakan layanan tingkat kecamatan. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan dapat mempermudah tugas administrasi warga Sidoarjo. Selain itu, perlu kita tegaskan bahwa Pemkot merupakan lembaga terdepan dalam memberikan dukungan kepada masyarakat dan paling dekat dengan daerah, karena Pemkot langsung melayani daerah.

Namun demikian, perlu melibatkan seluruh aparatur pemerintah (sumber daya manusia) di tingkat pusat, daerah, dan desa dalam pelaksanaan dan pengelolaan program Sipraja. Bagian atau perangkat yang dimaksud harus sesuai untuk memenuhi tugasnya. Oleh karena itu, pentingnya sumber daya manusia dalam program suatu asosiasi mengharuskan setiap asosiasi mempekerjakan wakil-wakilnya yang berkualitas untuk mengelola asosiasi tersebut. Mengerjakan sifat aset karyawan sangat penting dan harus dilakukan dengan cara yang terorganisir, tepat sasaran, dan layak untuk membangun kapasitas dan kapabilitas yang mengesankan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

E-Government

Menurut Misuraca, 2007:57-58, e-Government harus mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dan tahapan dalam menggunakan e-Government adalah:

1. Dimensi ekonomi
Dari segi ekonomi, manfaat e-Government antara lain mengurangi biaya transaksi untuk kinerja yang lebih baik dalam tujuan layanan, meningkatkan skala dan kualitas pemberian layanan, dan meningkatkan daya tanggap dalam menangani permasalahan.
2. Dimensi sosial
Di bidang sosial, manfaat e-Government sangat beragam, mulai dari penyelarasan pelayanan pemerintah hingga peningkatan kapasitas dalam memberikan pengelolaan yang dibutuhkan masyarakat.
3. Dimensi pemerintahan
Pada dimensi pemerintahan, manfaat e-Government dapat meningkatkan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dalam hal keterbukaan dan transparansi. E-Government juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga memperkuat sistem demokrasi yang ada.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk data dari berbagai sumber, yaitu: pengumpulan data, observasi, wawancara dan penarikan kesimpulan data. Model pengumpulan data yang digunakan dalam model penelitian ini adalah model Miles dan Huberman. Analisis data multi langkah berdasarkan teori (Miles & Huberman, 2002). Artinya analisis data dibagi menjadi empat langkah: pengumpulan, pemadatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengayaan data adalah proses memilih, mempersempit, menyederhanakan, merangkum, dan mentransformasikan data secara lebih rinci.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kantor Kepala Desa Prambon merupakan tangan kanan pemerintahan dan berfungsi sebagai pusat administrasi pemerintahan tingkat desa. Tentunya di kantor Kepala Desa Prambon terdapat berbagai ruangan dan fasilitas yang digunakan untuk kegiatan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kepala Desa Prambon merupakan salah satu kantor desa yang mempunyai luas wilayah yang relatif kecil.

Agar dapat menyajikan Kantor Desa Prambon secara lebih jelas, maka penelitian ini akan mengidentifikasinya dalam analisis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya pelayanan yang menggunakan aplikasi SIPRAJA. Peneliti memilih kantor Kepala Desa Prambon sebagai tempat penelitian karena adanya ketertarikan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi SIPRAJA di kantor Kepala Desa Prambon. Penelitian ini fokus pada analisis implementasi e-Government pada Aplikasi Sistem Pelayanan Masyarakat Sidoarjo (SIPRAJA) yang membatasi penelitian sehingga penentuan lokasi penelitian pada kantor kepala desa prambon sudah tepat dan penentuan lokasi penelitian pada kantor kepala desa prambon sudah tepat. fokus penelitian yang benar memudahkan pengumpulan informasi secara tepat. Pengungkapan permasalahan serta permasalahan peneliti dapat dijadikan acuan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang bentuk evaluasi dan perbaikan Kantor Kepala Desa Prambon dalam memberikan pelayanan publik.

Penerapan aplikasi e-Government SIPRAJA berperan penting dalam peningkatan standar pelayanan. Operator harus bertanggung jawab atas pelayanan atau komunikasinya kepada masyarakat. Penerapan e-Government merupakan penghubung antara masyarakat dan pemerintah. Di kantor induk Desa Prambon, petugas yang mengelola aplikasi SIPRAJA hanya orang yang beroperasi secara online atau manual.

Implementasi aplikasi SIPRAJA merupakan salah satu tujuan pemerintah untuk mencapai terobosan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Desa Prambon. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, penyedia layanan publik berbasis online harus menunjukkan kualitas yang sangat penting. Transparansi, transparansi sosial, ekonomi, pemerintahan. Namun menurut hasil wawancara peneliti dengan informan, pemerintahan Desa Prambon masih belum maksimal. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan berbasis

online, seperti menghubungi masyarakat serta melakukan penilaian dan pemantauan apakah penerapan layanan aplikasi SIPRAJA berjalan dengan baik.

Dalam peraturan pemerintah, tindakan pegawai lapangan mungkin dibatasi atau dibentuk oleh undang-undang, peraturan, dan kebijakan pemerintah atau organisasi terkait lainnya. Para pejabat sering kali harus mengubah keputusan mereka agar sesuai dengan parameter peraturan. Namun nyatanya para informan mengatakan proses pelayanan kurang lancar bukan karena aturan yang ada, melainkan karena petugas yang ada hanya satu. Sehingga hal ini dapat mempengaruhi kualitas layanan berbasis aplikasi SIPRAJA.

Dimensi ekonomi dari penggunaan e-Government antara lain mengurangi kapasitas yang lebih baik dalam tujuan pelayanan, meningkatkan skala dan kualitas pemberian layanan, serta meningkatkan daya tanggap dalam mengatasi permasalahan dalam implementasi layanan aplikasi SIPRAJA. Sehingga petugas dapat memberikan pelayanan tersebut dengan baik kepada masyarakat sehingga masyarakat puas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, permasalahan terkait layanan aplikasi SIPRAJA dapat diperbaiki sehingga meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas penggunaan aplikasi dalam mendukung berbagai kebutuhan masyarakat. Mampu memenuhi tujuan layanan aplikasi SIPRAJA secara efektif, meningkatkan penggunaan aplikasi SIPRAJA di masyarakat dan memastikan manfaatnya dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Dimensi sosial menjadi indikator lain yang memungkinkan pelayanan pemerintah lebih tepat sasaran dan juga meningkatkan kapasitas pelayanan yang ada di Desa Prambon bagi masyarakat. Persyaratan ini dapat mempengaruhi cara karyawan berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara informasi yang diberikan, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan efektivitas layanan online dan memastikan bahwa kebutuhan spesifik berbagai kelompok masyarakat dapat dipenuhi secara memadai dan melakukan upaya untuk meningkatkan aksesibilitas, pemerintah dapat melalui Aplikasi SIPRAJA, meningkatkan penilaian keberhasilan dalam memberikan pelayanan administrasi yang memadai dan tepat waktu kepada masyarakat.

Dimensi pemerintah dari manfaat e-Government dapat meningkatkan pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik dalam hal keterbukaan, transparansi, akuntabilitas atau demokrasi yang lebih besar dibandingkan dengan pemerintahan tradisional. Dengan diterapkannya aplikasi e-Government SIPRAJA, kondisi pelayanan publik di Kantor Desa Prambon terkendali dengan baik dan lancar karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP. Namun berdasarkan hasil wawancara, kedepannya perangkat desa mungkin dapat secara efektif meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya transparansi dan keterbukaan dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi dan lain sebagainya. sistem melalui partisipasi yang lebih besar dan interaksi yang bermakna dari anggota masyarakat.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan oleh peneliti menarik kesimpulan mengenai permasalahan terhadap analisis penerapan e-government Pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Prambon Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo belumlah efektif. Ini dapat dilihat pada 3 indikator menurut Misuraca, yang meliputi dimensi ekonomi, sosial, dan pemerintahan. Oleh karena itu masih diperlukanlah evaluasi dalam meningkatkan kapasitas penggunaan aplikasi SIPRAJA dan memastikan manfaat penggunaan aplikasi tersebut, dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dijalankan, maka penulis memberikan beberapa saran untuk pihak kantor kepala desa Prambon dan operator SIPRAJA sebagai berikut :

1. Aparat kantor kepala desa Prambon harus melakukan sosialisasi dan evaluasi lagi dengan cara terjadwal, agar masyarakat bisa memahami tentang penerapan pelayanan aplikasi SIPRAJA.
2. Aparat kantor kepala desa Prambon harus bisa meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya transparansi dan keterbukaan dalam mendukung good governance
3. Aparat kantor kepala desa Prambon harus memberikan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, agar masyarakat tidak mengalami kesusahan dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilla, DT (2022). Strategi stasiun radio Kiss Fm Medan dalam mengembangkan kreativitas pribadi di era digital. *JIMSIPOL*, 2, 1-12.
- Ameen, A., Bhaumik, A. & Alghawi, K. (2019). Peran fitur pemerintahan cerdas dalam meningkatkan kualitas layanan publik UEA. *Jurnal Internasional tentang Teknologi Berkembang*, 10(1a), 1–07. <https://www.researchgate.net/publication/335389349>
- Azman. (2021). Ada berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/article/2925-inilah-Some-cara-peningkatan-kualitas-peanggaran-publik.html>
- Budiani, NW (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran “Eka Taruna Bhakti” Karang Taruna Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2(1), 49–57.
- Cresswell, M. (2016). Logika dan bahasa.
- Dpmptsp. (2022). Strategi penerapan e-Government di pemerintahan. Dpmptsp. Kaimanakab.
- Elisandra, D. & Endartuti, E. (2023). Efektivitas Kecamatan dalam Mendukung Program Sipraja di Kecamatan Pucanganom Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(01), 11–19.

- Kuswati, Y., Hartati, T. & Kusmayadi, D. (2022). Penerapan kebijakan berbasis e-Government untuk meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Kabupaten Majalengka. *Jurnal Internasional Ilmu Sosial dan Bisnis*, 6(3), 385-394.
<https://doi.org/10.23887/ijssb.v6i3.44831>
- Lincoln dan Guba. (1981). Penentuan reliabilitas dan konfirmabilitas dalam pemeriksaan naturalistik melalui audit.
- Miles dan Huberman. (2002). Pendamping peneliti kualitatif.
- Moleong. (2010). Metodologi Penelitian.
- Musaddad, A.A., Ahzani, W.K.F., Susilowati, M. & Arif, L. (2020). Penerapan Sistem Pelayanan Masyarakat (Sipraja) Sidoarjo sebagai inovasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Transformasi Sintaks*, 1(6).
- Sugiyono. (2019). METODE PENELITIAN KUANTITATIF.
- Suryaningrum, A., dosen pembimbing Lailul Mursyidah, D., dosen penguji Hendra Sukmana, M., & Isna Fitria Agustina, M. (2023). Evaluasi Sistem Pelayanan Masyarakat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai inovasi pelayanan publik.
- Syaepudin, B. & Nurlukman, AD (2022). Kualitas pelayanan publik melalui e-Government dengan aplikasi Tangerang Gemilang. Kualitas pelayanan publik melalui e-Government dengan aplikasi Tangerang Gemilang. *Jurnal Pekommas*, 7(1), 53–62.
<https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>