



PUBLIC SERVICE MANAGEMENT IN THE IMPLEMENTATION OF THE SIDOARJO PUBLIC SERVICE SYSTEM APPLICATION BASED ON E- GOVERNANCE (CASE STUDY IN SUKODONO DISTRICT, SIDOARJO REGENCY)

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN APLIKASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO BERBASIS E-GOVERNANCE (STUDI KASUS DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO)

Tantia Dewi Febrika¹, Hayat², Suyeno³

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

E-mail: febrikatia@gmail.com¹, hayat@unisma.ac.id², suyeno@unisma.ac.id³

ARTICLE INFO

Correspondent

Tantia Dewi Febrika
febrikatia@gmail.com

key words:

**Public Service
Management, E-
Governance, SIPRAJA,
Public Service Innovation,
Sukodono District,
Sidoarjo Regency**

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 134 – 150

ABSTRACT

The Sidoarjo People Service System Application (SIPRAJA) is one of the implementations of public services based on digital governance. This application, launched in 2019, represents a digital public service innovation by the Sidoarjo Regency Government, offering 28 types of services in three categories (Type A, Type B, and Type C). In its implementation, several issues have arisen, including discrepancies between the initial design and the actual implementation of SIPRAJA features, varying levels of readiness and competence among human resources, and challenges faced by digitally illiterate communities in using the application. The purpose of this study is to understand how public service management is applied in the implementation of the Sidoarjo People Service System (SIPRAJA). The research method used is descriptive with a qualitative approach. This study involves the Sukodono District Government, Sidoarjo Regency Government, Suruh Village Government, and Kebonagung Village Government. Data were collected using observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis employed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana, consisting of data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing. The research findings indicate that SIPRAJA has significantly improved the efficiency and transparency of public services through digital transformation. However, its optimal performance requires addressing human resource limitations, ensuring consistent funding for development, and enhancing digital literacy among citizens. The conclusion of this study is that the SIPRAJA application is a strategic step toward modernizing public services in Sidoarjo. Its sustainable success depends on overcoming challenges related to human resources, infrastructure, and user digital literacy, ensuring that the benefits of e-governance are fully realized for all citizens.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved

INFO ARTIKEL

Koresponden

Tantia Dewi Febrika
febrikatia@gmail.com

Kata kunci:

Manajemen Pelayanan
Publik, E-Governance,
SIPRAJA, Inovasi Layanan
Publik, Kecamatan
Sukodono, Kabupaten
Sidoarjo

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Hal: 134 – 150

ABSTRAK

Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) menjadi salah satu penerapan pelayanan publik berbasis digital governance. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2019 yang merupakan inovasi layanan publik digital oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan menawarkan 28 jenis layanan di tiga kategori (Tipe A, Tipe B, Tipe C). Dalam penerapan dari aplikasi ini ada beberapa masalah yang dihadapi yaitu adanya perbedaan antara desain awal dan implementasi aktual fitur SIPRAJA, berbagai tingkat kesiapan dan kompetensi di antara sumber daya manusia (SDM), dan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat yang gagap teknologi (GAPTEK) dalam menggunakan aplikasi digital. Tujuan dari penelitian ini untuk memahami bagaimana manajemen pelayanan publik diterapkan dalam penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Metode riset yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini melibatkan Pemerintah Kecamatan Sukodono, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, Pemerintah Desa Suruh dan Pemerintah Desa Kebonagung. Data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yaitu melalui proses data collection, data condensation, data display, conclusion drawing. Hasil Penelitian menunjukkan SIPRAJA telah secara signifikan meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik melalui transformasi digital, kinerja optimalnya memerlukan penanganan keterbatasan sumber daya manusia, memastikan pendanaan yang konsisten untuk pembangunan, dan peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Aplikasi SIPRAJA merupakan langkah strategis menuju modernisasi pelayanan publik di Sidoarjo. Keberhasilan berkelanjutan bergantung pada mengatasi tantangan yang ada terkait dengan sumber daya manusia, infrastruktur, dan literasi digital pengguna, memastikan bahwa manfaat e-governance sepenuhnya direalisasikan untuk semua warga negara.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya harus mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Pemerintah memberikan pelayanan sebagai salah satu penyedia pelayanan kepada masyarakat, pemerintah juga negara mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan yang terbaik dan profesional.

Pada era *society* 5.0 merupakan keadaan yang sangat perlu diperhatikan untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pemerintahan. *Society* 5.0 pada era ini bertujuan untuk mengatasi berbagai tantangan sosial, ekonomi, dan lingkungan dengan memanfaatkan teknologi terbaru, dan utamanya yaitu teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pada era *society* 5.0 berkonsep mengandalkan teknologi digital seperti

kecerdasan buatan (AI), serta dalam hubungan manusia dengan teknologi juga menekankan pentingnya keseimbangan antara teknologi dan manusia, dimana teknologi ini digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia dan mendorong inovasi.

Perubahan teknologi dari yang lama ke yang baru membutuhkan banyak dukungan dari semua kalangan. Salah satunya perubahan teknologi diterapkan pada tata kelola pemerintahan. Tata kelola pemerintahan dari pusat ke daerah menjadi tantangan dalam melayani prinsip masyarakat secara responsive (Tamrin et al., 2022). Kelembagaan pemerintah yang mengimplementasikan *e-government* harus mampu memberikan sistem pelayanan publik yang baik untuk kedepannya. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah yang biasanya disebut dengan *e-government* yang dapat dijadikan sebagai salah satu alat untuk mencapai *good governance*.

Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan, penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pelayanan publik dilakukan. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, karena salah satu fungsi adanya pemerintahan yang baik dinilai melalui pelayanan publik yang transparan, efisien, dan berkualitas. Pelayanan publik yang profesional merupakan pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan transparansi dari petugas pelayanan. Dengan meningkatnya tuntutan kebutuhan hidup masyarakat, maka tingkat permohonan pelayanan akan semakin meningkat juga (Purwastuti & Cikusin, 2020).

Kinerja pelayanan publik masih dinilai buruk, rakyat menilai birokrasi saat ini tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar birokrat tersebut melalui pajak, retribusi, dan lainnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu lingkungan, sistem, dan kepemimpinan. Adanya lingkungan organisasi yang sehat dan baik akan memberikan dampak pelayanan yang baik bagi aparatur negara, dan juga lingkungan memberikan dorongan semangat untuk bekerja lebih baik dan profesional. Selain itu sistem dan tatanan organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. (Hayat, 2017).

Dalam penerapan pelayanan di era digital saat ini pasti memiliki tantangan dan peluang yang dihadapi dalam transformasi digital pelayanan publik, dalam digitalisasi pelayanan publik aparatur pemerintah harus mulai terbiasa dengan pelayanan online, perlu adanya keterampilan dan pemahaman dalam bidang digital. Masyarakat juga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital. Kualitas layanan digital dapat terganggu jika infrastruktur tidak ditingkatkan secara merata, maka pelayanan publik juga tidak berjalan dengan baik dan efisien (Hayat, 2025)

Kualitas pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dan penyelenggara pelayanan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Konsep pelayanan publik pada intinya berkaitan dengan kegiatan penyediaan jasa untuk masyarakat, pelayanan tersebut bisa dilakukan oleh pemerintah ataupun pihak lain atas nama pemerintah.

Kualitas pelayanan publik dianggap efektif jika mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Faktor pendukung pelayanan publik antara lain regulasi pemerintah, kebijakan transformasi digital, program smart city, perkembangan teknologi society 5.0, dan partisipasi masyarakat. Faktor penghambatnya meliputi rendahnya literasi digital, keterbatasan tenaga IT, jaringan internet tidak stabil, gangguan sistem, dan lemahnya koordinasi antarinstansi.

Kabupaten Sidoarjo memiliki visi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan modern melalui digitalisasi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 25 Tahun 2024 tentang SPBE. Salah satu inovasinya adalah aplikasi **SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo)** yang berbasis web dan mobile, diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 55 Tahun 2023. SIPRAJA berfungsi mengintegrasikan layanan publik dan data hasil layanan menjadi satu sistem terpadu, dengan tujuan mewujudkan pelayanan prima. Aplikasi ini diterapkan di 18 kecamatan di Sidoarjo.

Kecamatan Sukodono, dengan 19 desa, menjadi salah satu wilayah yang menerapkan SIPRAJA. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengurus administrasi secara cepat, mudah, dan transparan. Optimalisasi peran camat, lurah, dan kepala desa menjadi penting untuk mendukung pelayanan publik berbasis e-governance di Kabupaten Sidoarjo.

Aplikasi **SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo)** diluncurkan pada 25 September 2019 sebagai upaya reformasi pelayanan publik berbasis e-government sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Aplikasi ini menyediakan **28 jenis layanan** dari tingkat desa hingga kabupaten, sebagian kewenangan bupati juga dilimpahkan ke kecamatan. Keunggulannya, masyarakat dapat mengurus dan mencetak surat yang ditandatangani elektronik serta memantau langsung proses pengajuan melalui fitur lacak dokumen di smartphone. Meski demikian, penggunaan aplikasi masih terbatas pada layanan tertentu seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Izin Usaha, dan Surat Domisili. SIPRAJA diharapkan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi pelayanan, dengan dukungan operator desa/kelurahan bagi masyarakat yang mengalami kendala.

Evaluasi bulanan, triwulanan, dan tahunan menunjukkan jumlah pemohon yang menggunakan aplikasi **SIPRAJA** terus meningkat, meski sempat melambat pada tiga bulan pertama sejak peresmian Maret 2019. Pada awal 2020, masyarakat mulai beralih menggunakan SIPRAJA, dan hingga akhir 2022–2025 tercatat **3.936 pemohon**, dengan layanan paling banyak diakses adalah **Tipe A** (1.658 pemohon). Pengguna aplikasi lebih banyak dibandingkan layanan offline. Evaluasi dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Inspektorat, serta Bagian Pemerintahan.

Namun, terdapat beberapa permasalahan. Fitur SIPRAJA belum mencakup seluruh layanan kependudukan; di Kecamatan Sukodono misalnya, hanya SKTM yang bisa diurus. Terdapat perbedaan antara desain awal dengan implementasi nyata sehingga tujuan integrasi digital belum tercapai. Aplikasi dianggap kompleks dan sulit digunakan, terutama bagi masyarakat yang gagap teknologi, sehingga sebagian warga masih lebih memilih datang langsung ke kantor desa/kecamatan. Selain itu, terdapat kesenjangan strategi komunikasi berkelanjutan serta perbedaan kesiapan teknis dan kompetensi SDM, yang berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat terhadap layanan SIPRAJA.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan **jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif**. Penelitian kualitatif bertujuan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2007). Penelitian ini bermaksud memberikan gambaran masalah secara sistematis, cermat, dan rinci, serta menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data secara mendalam.

Metode kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2009). Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2007), penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan serta perilaku yang diamati. Hal ini sejalan dengan pendapat Creswell (1998) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif menyajikan gambaran kompleks, laporan terperinci dari pandangan responden, dan dilakukan dalam situasi alami.

Penelitian kualitatif menekankan pada proses, makna, serta pemanfaatan landasan teori sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Penelitian ini dilakukan dalam kondisi alamiah dan bersifat penemuan, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Tujuannya adalah memahami dan menjelaskan situasi atau peristiwa yang terjadi di lokasi penelitian secara langsung, kemudian dianalisis secara menyeluruh berdasarkan fakta empiris.

Data yang dikumpulkan berupa kata-kata tertulis dalam bentuk paragraf, berita daring sebagai referensi, serta dokumentasi visual terkait kualitas pelayanan publik. Fokus penelitian ini adalah **manajemen pelayanan publik dalam penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) berbasis e-governance di Kecamatan Sukodono**.

Lokasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), lokasi penelitian adalah tempat atau wilayah yang menjadi sasaran atau objek penelitian. Lokasi penelitian harus dipilih dengan pertimbangan yang matang dan sesuai dengan tujuan, latar belakang, dan masalah penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tulangan, dengan Alamat atau berlokasikan di Kantor Kecamatan Sukodono, alamat instansi Jl. Raya Sukodono, No. 30, Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017) Teknik pengumpulan data yaitu langkah-langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuannya adalah untuk mendapatkan data. Data yang digunakan adalah berdasarkan informasi atau fakta yang bisa mendukung penelitian penulis. Biasanya data didapatkan dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Berbasis E-Governance pada Kecamatan Sukodono Kecamatan Sidoarjo

Penerapan *e-governance* dengan membangun inovasi pelayanan publik digital menjadi langkah strategis pemerintah dalam menjawab tantangan pelayanan publik di era digital. Pada era *society 5.0* saat ini semua proses dilakukan secara sistem otomatis di dalam semua proses aktivasi, dengan konsep *society 5.0* perkembangan teknologi internet dengan menghubungkan masyarakat melalui teknologi kecerdasan buatan (AI), *Internet of Things* (IoT), dan data besar untuk meningkatkan kualitas hidup dan mengatasi berbagai tantangan sosial administrasi (Duriat dkk., t.t. 2022).

Proses manajemen pelayanan publik juga mencakup pengelolaan sumber daya, baik manusia, finansial, maupun material untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat diakses dan berkualitas. Hal ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dan

komunikasi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Manajemen pelayanan publik tidak hanya berfokus pada output, tetapi juga pada proses dan dampak dari layanan yang diberikan kepada masyarakat (Podungge, 2024). Pemanfaatan ini Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membangun inovasi pelayanan publik berupa aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Aplikasi ini diresmikan pada tahun 2019, inisiatif ini dikembangkan untuk memudahkan rakyat Sidoarjo mengakses layanan administrasi secara online. SIPRAJA telah disebar pada 18 kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, salah satunya pada Kecamatan Sukodono yang menjadi studi pada penelitian ini. Penerapan aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sukodono melayani kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Umum, Surat Domisili, dan lainnya.

Manajemen pelayanan publik di Kecamatan Sukodono melalui aplikasi SIPRAJA memberikan kemajuan dalam mempercepat proses pelayanan dan mengurangi birokrasi pelayanan publik. Kecamatan Sukodono menjadi salah satu kecamatan yang memiliki mini mall pelayanan publik, dengan ini mencerminkan bahwa Kecamatan Sukodono telah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakatnya. Adanya aplikasi ini pelayanan menjadi lebih teratur, transparansi, dan efisien. Manajemen pelayanan publik berperan penting dalam penerapan aplikasi SIPRAJA, walaupun ada beberapa kendala yang dikeluhkan masyarakat Pemerintah Kecamatan Sukodono berupaya untuk mengarahkan, dan juga mengkoordinasikan penyelesaian masalah tersebut agar tercapainya pelayanan yang mudah untuk masyarakat. Pelaksanaan aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sukodono tidak lepas dari peran masing-masing desa yang berada di bawah wilayah Kecamatan Sukodono dalam mengimplementasikan pelayanan berbasis digital kepada masyarakat. Dalam hal ini, Desa Kebonagung dan Desa Suruh menjadi contoh dalam menilai sejauh mana keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam manajemen pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA.

Pelayanan yang baik didukung oleh lingkungan internal suatu sumber daya manusia yang menyelenggarakan layanan kepada masyarakat. Di era *society 5.0* bukan hanya teknologi yang dibutuhkan, tetapi sumber daya manusianya sebagai pelaksana juga penting. Konsep *society 5.0* menekankan integrasi antara kecanggihan teknologi informasi dan kebutuhan manusia untuk kehidupan yang berkelanjutan. Kecamatan Sukodono sebagai salah satu langkah strategis dalam penerapan aplikasi SIPRAJA dalam mendorong transformasi pelayanan kearah *smart governance*.

Keberhasilan sistem pelayanan digital yang diterapkan oleh Kecamatan Sukodono seperti SIPRAJA tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologinya saja melainkan juga dari sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan aplikasi, merespon keluhan masyarakat secara digital. Pelayanan publik di era digital tidak lagi bersifat satu arah, masyarakat juga bukan objek layanan, melainkan subjek yang berpartisipasi aktif dalam keterlibatan pengembangan sistem. Literasi digital masyarakat di Kecamatan Sukodono perlu ditingkatkan agar mampu memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi SIPRAJA secara optimal.

Pengembangan inovasi dalam pelayanan publik dilakukan sebagai bagian dari satu sistem yang berkelanjutan, aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) aplikasi ini perlu adanya kelanjutan dalam pengembangannya. Di tengah transparansi yang semakin meningkat, penyelenggara layanan publik dituntut untuk tidak menjadi pasif, namun pemerintah harus aktif dalam pengembangan inovasi layanan publik. Hal ini sejalan dengan prinsip *society 5.0* yang menempatkan manusia sebagai pusat

kemajuan teknologi. Keberhasilan manajemen pelayanan publik di Kecamatan Sukodono telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya.

Peran pemerintah daerah dan pemerintah pusat sangat penting untuk mendukung pelaksanaan penerapan aplikasi SIPRAJA, hal ini termasuk dalam penyediaan pelayanan publik. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui kebijakan, selain itu juga pelatihan manajemen pelayanan pada berbagai tingkat jabatan. Meskipun, adanya tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tetap ada dan membutuhkan upaya yang berkelanjutan dalam mendukung keberhasilan dari pelayanan publik berbasis digital. Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, keberlanjutan aplikasi ini perlu agar memudahkan mengakses pelayanan secara online dan tidak perlu untuk mengurus administrasi secara offline.

1. Analisis Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Teori E-Governance (Buku E-Governance Ilham,2021)

Dalam menganalisis penerapan manajemen pelayanan publik pada aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kecamatan Sukodono, menggunakan pendekatan teori *e-governance* (dalam buku Ilham, 2021). Teori ini menjelaskan untuk keberhasilan *e-governance* terdiri dari: Kebijakan dan Regulasi, Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia, Perencanaan dan Anggaran, serta Infrastruktur dan Aplikasi.

Teori *E-Governance* (dalam buku Ilham,2021:8) *Governance* menggambarkan adanya pengalihan dalam proses baru pengaturan, kondisi, metode, dan penyelenggaraan kebijakan publik yang tidak hanya berpusat pada pemerintah saja namun, dengan masyarakat dan pihak swasta. Merujuk pada kajian yang berjudul "*Implementing E-Governance Using OECD Model (Modified) and Gartner Model (Modified) Upon Agriculture Of Bangladesh*" (Bose&Rashel,2007) *E-Governance* dapat diartikan sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam memberikan pelayanan oleh pemerintah, adanya pertukaran informasi, transaksi komunikasi, serta integrasi berbagai sistem dan layanan yang berdiri sendiri antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan dunia bisnis, serta sebagai proses *back office* dan interaksi dalam seluruh kerangka kerja pemerintah.

Konsep *E-governance* tidak sebatas pada pemanfaatan jaringan teknologi komunikasi informasi berupa internet saja, akan tetapi adanya peran kebijakan, sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur. Dalam konteks definisi *e-governance*, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai bentuk pelayanan digital berbasis *e-governance* di era *society 5.0*. Aplikasi SIPRAJA sebagai penerapan pelayanan berbasis digital dengan tahapan kunci keberhasilan yang diterapkan.

2. Kebijakan dan Regulasi

Kebijakan sebagai landasan utama dalam pengembangan layanan publik berbasis digital. Kebijakan dan regulasi dalam konteks penerapan layanan berbasis *e-governance*, merujuk pada bentuk peraturan dan arahan strategis yang menjadi dasar hukum dan paduan pelaksanaan sistem pelayanan berbasis digital. Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo merupakan hasil dari kebijakan strategis yang mengedepankan transparansi, aksesibilitas, dan kemudahan pengguna aplikasi. Pada era *society 5.0*, telah dijelaskan bahwa di era ini menempatkan masyarakat sebagai pusat dari inovasi digital, sehingga kebijakan layanan publik harus *human centered* dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Menurut Ilham (2021), Kebijakan penerapan *e-governance* dalam sistem pemerintahan Indonesia dianggap sangat relevan dengan era reformasi birokrasi saat ini sedang dikembangkan oleh pemerintah. Kebijakan ini harus mampu mendorong kolaborasi antar instansi, integrasi sistem layanan, dan percepatan transformasi digital dalam birokrasi. Melalui pengembangan *e-governance* dilakukan penataan sistem manajemen pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi, sebagaimana diamanatkan dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, regulasi ini menjadi awal dalam mendorong transformasi pelayanan pemerintahan secara digital. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, regulasi ini menjelaskan pentingnya transformasi digital di seluruh sektor pemerintahan, khususnya pelayanan publik dengan penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana pada UU ini mewajibkan setiap instansi penyelenggara layanan publik untuk memberikan pelayanan yang mudah di akses, berkualitas, transparan, dan berbasis kebutuhan masyarakat. Undang-Undang ini menjadi dasar hukum yang kuat bagi semua bentuk inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan penggunaan teknologi di era *society* 5.0. Kabupaten Sidoarjo dalam tata pengelolaan yang bersih dan transparan termasuk sebagai visi dan misi yang di keluarkan dalam bentuk Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 25 Tahun 2024 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, dalam Perbup ini dijelaskan bahwa setiap perangkat daerah di Kabupaten Sidoarjo harus menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan menjadikan Sidoarjo sebagai program *Smart City*.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dengan regulasi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 55 Tahun 2023 Tentang Integrasi Pelayanan Publik di Wilayah Kabupaten Sidoarjo Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Peraturan ini dikeluarkan untuk menetapkan SIPRAJA sebagai platform resmi pelayanan publik terintegrasi di Kabupaten Sidoarjo. Dari beberapa kebijakan layanan digital di Indonesia, sebagai landasan dasar hukum yang kuat. Regulasi tersebut tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam mengarahkan penyelenggaraan pemerintahan menuju sistem digital yang terintegrasi.

Kebijakan ini menegaskan komitmen pemerintah untuk membangun sebuah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi birokrasi, tetapi juga untuk mempermudah akses layanan publik. Dalam konteks Kabupaten Sidoarjo, kebijakan ini diimplementasikan melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai platform pelayanan publik digital terpadu. Kebijakan ini sejalan dengan reformasi birokrasi nasional yang mendorong pelayanan publik lebih cepat, mudah diakses, dan transparansi. Era *society* 5.0, kebijakan layanan digital tidak hanya memanfaatkan teknologi saja, namun dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini, pemerintah tidak hanya mengubah sistem menjadi digital, tetapi juga memastikan masyarakat dapat menerapkan dengan mudah.

3. Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia

Manurut Ilham (2021) Kelembagaan, dalam *e-governance* menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis digital. Kelembagaan mencakup struktur organisasi, pembagian peran, mekanisme koordinasi, serta perangkat regulasi internal yang mengatur penyelenggaraan layanan berbasis teknologi informasi. Era *society 5.0*, kelembagaan tidak hanya berfungsi sebagai pengelola sistem digital, namun juga sebagai penggerak teknologi untuk memastikan dapat digunakan secara efektif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Lembaga pemerintah harus bersifat kolaboratif, dan terintegrasi dengan pemangku kepentingan lain. Lembaga juga perlu adanya pengakuan eksternal atas kinerja yang diberikan, salah satunya melalui penghargaan atas inovasi yang telah dikembangkan untuk pelayanan publik berbasis digital.

Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo yang dikelola pemerintah Kabupaten Sidoarjo, termasuk penerapan di Kecamatan Sukodono, pernah mendapatkan penghargaan sebagai juara 2 kategori inovasi daerah (Anugerah Inovasi Daerah dan Inovasi Teknologi) Provinsi Jawa Timur tahun 2021, Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Provinsi Jawa Timur tahun 2021, Top 45 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2022. Dalam hal ini, menjadikan kelembagaan memiliki kapasitas yang solid, dapat mengimplementasikan kebijakan digital secara efektif, menjadikan contoh dalam penerapan manajemen pelayanan publik berbasis *e-governance* yang selaras dengan prinsip *society 5.0*.

Dalam pemberian peran, pemerintah Kabupaten Sidoarjo berkerja sama dengan pihak ketiga dalam mengelola aplikasi SIPRAJA untuk melakukan pembaruan aplikasi, penambahan fitur, pengamanan data, serta menyediakan pelatihan teknis dan paduan bagi operator kecamatan dan desa. Pemerintah Sidoarjo berperan penting dalam mengkoordinasi seluruh kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Kecamatan Sukodono juga sebagai koordinator layanan digital di wilayah kerja yang mencakup 19 desa, termasuk Desa Kebonagung dan Desa Suruh. Pemerintah Kecamatan Sukodono memberikan peran dalam melayani masyarakat melalui aplikasi SIPRAJA secara offline jika mengalami kesulitan penggunaan aplikasi. Pemerintah Sidoarjo saat ini, mengkoordinasi operator SIPRAJA dalam bentuk penyampaian informasi melalui grup whatsapp resmi, dan operator juga menyampaikan apa saja kendala yang dialami di setiap kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Kecamatan Sukodono juga melakukan dengan antar desa di wilayah Kecamatan Sukodono dalam penerapan layanan digital.

Sumber Daya Manusia, dalam teori *e-governance* indikator penting dalam pencapaian penerapan layanan digital dengan adanya pemahaman regulasi, dan kemampuan pelayanan. Dalam konteks, manajemen melibatkan penilaian akurat keterampilan, kompetensi pegawai serta menyediakan pelatihan yang sesuai. Peranan sumber daya manusia menjadi faktor dalam pengembangan penerapan aplikasi SIPRAJA. Di era *Society 5.0*, konsep sumber daya manusia dalam pemerintahan berubah dari pelayanan publik menjadi aparatur mengoperasikan aplikasi layanan digital, memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kendala dalam penggunaan teknologi.

Menurut Ilham (2021) hambatan untuk sumber daya manusia, ini perlu adanya pelatihan dan pendidikan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi. Pada sisi manajerial perlu dibuat suatu model pengelolaan *e-governance*, baik untuk tingkat pemerintah pusat maupun di tingkat pemerintah daerah. Situs

web yang di bangun pemerintah harus mengutamakan fungsinya untuk akses ruang publik berinteraksi melalui situs web tanpa harus diwakilkan oleh admin. Namun, pada dasarnya sumber daya manusia yang ada juga beberapa masih belum paham mengenai penggunaan teknologi terutama *smartphone*, jadi pemerintah yang masih turun tangan untuk membantu kendala tersebut. Dari pemerintah sendiri masih adanya keterbatasan dalam memenuhi sumber daya manusia, karena adanya kendala pemerintah desa masih belum paham tentang *Information Technology (IT)*.

Era *society 5.0*, dalam pemanfaatan sumber daya manusia ini menggabungkan dengan teknologi, oleh karena itu, pemerintah perlu menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), memahami analisis data untuk perbaikan layanan, mampu memberi arahan kepada masyarakat yang gagap teknologi, serta mampu beradaptasi cepat terhadap perubahan sistem dan kebijakan digital. Dalam penerapan aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sukodono, adanya keterbatasan jumlah operator, masih adanya kendala dalam pengiputan data yang masih membutuhkan waktu yang lama.

Perkembangan aplikasi SIPRAJA ini juga tidak bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sidoarjo, jadi Pemerintah Sidoarjo yang langsung terjun ke lapangan untuk memberikan arahan dan sosialisasi dalam pelatihan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Dengan penjelasan ini, sumber daya manusia memegang peranan penting untuk kunci keberhasilan penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai wujud manajemen pelayanan publik berbasis *e-governance* di Kecamatan Sukodono. Dalam teori *e-governance* (Ilham,2021) menyatakan bahwa keberhasilan *e-governance* sangat ditentukan oleh kompetensi, kapasitas adaptasi, dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah. Penerapan *e-governance* melalui SIPRAJA di Kecamatan Sukodono ini menunjukkan teknologi dapat berjalan efektif apabila didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

4. Perencanaan dan Anggaran

Suatu penyelenggaraan program akan terwujud apabila didukung oleh sebuah perencanaan. Membangun inovasi pelayanan publik digital perlu adanya perencanaan untuk memastikan bahwa aplikasi yang akan dikembangkan berjalan secara efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Perencanaan sebagai suatu proses yang menekankan tidak hanya dari putput saja, tetapi juga menilai gagal atau tidaknya proses yang dilakukan. Pengelolaan sistem pada aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo menunjukkan perkembangan yang dinamis. Dalam *e-governance* perencanaan sebagai tata kelola pemerintahan dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk memperkuat interaksi pemerintah dengan masyarakat. Dengan menentukan arah pengembangan sistem digital pelayanan publik, mengidentifikasi kebutuhan sumber daya.

Kecamatan Sukodono telah menyusun rencana penerapan aplikasi SIPRAJA secara bertahap, dengan melakukan kegiatan sosialisasi kepada kepala desa, operator tiap desa. Perencanaan ini sesuai dengan arahan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Visi dan misi yang ada di Pemerintah daerah ini harus seimbang untuk kebutuhan layanan digital. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menetapkan arah kebijakan transformasi digital melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 55 Tahun 2023 Tentang Integrasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA. Dalam regulasi ini, perencanaan pembangunan aplikasi dengan identifikasi jenis layanan yang paling dibutuhkan masyarakat, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Umum, Surat Izin Usaha, dan lainnya. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan digital untuk menjamim keseragaman proses antar wilayah.

Merencanakan penyediaan pelatihan teknis bagi aparaturnya desa dan kecamatan agar dapat mengoperasikan aplikasi SIPRAJA secara optimal. Di Kecamatan Sukodono, perencanaan dilakukan melalui koordinasi antara pemerintah kecamatan dan desa, seperti pada Desa Kebonagung dan Desa Suruh menjadi contoh desa yang memanfaatkan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo secara aktif, karena mendapat pendampingan teknis dari kecamatan serta partisipasi aktif dari masyarakat.

Dalam konsep *society 5.0* dengan perencanaan *human centered* menekankan teknologi harus digunakan untuk menciptakan keseimbangan antara kemajuan digital dan kesejahteraan masyarakat. Mengembangkan aplikasi dengan layanan yang mudah diakses, walaupun beberapa masyarakat masih gaptek teknologi. Untuk mempermudah masyarakat mengakses desain aplikasi berbasis *mobile* dan memungkinkan pelayanan jarak jauh. Penerapan *e-governance* melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Sukodono dalam manajemen pelayanan publik ditentukan oleh kualitas perencanaannya. Perencanaan yang komprehensif memastikan bahwa transformasi digital bukan hanya implementasi teknologi, tetapi juga perubahan sistem yang berkelanjutan.

Anggaran sebagai salah satu indikator dalam penerapan *e-governance* yang menjadi sumber daya finansial yang memastikan keberlangsungan seluruh proses transformasi digital pelayanan publik. Anggaran digunakan sebagai alat untuk melakukan perencanaan, koordinasi, dan pengendalian suatu kegiatan organisasi secara keseluruhan. Tujuan penyusunan anggaran agar dapat memberikan arahan anggaran pada kebijakan perusahaan, anggaran yang dibutuhkan mempermudah koordinasi antar bagian dalam menciptakan pengembangan aplikasi (Putri & Aby, 2022).

Keberhasilan penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) masih adanya keterbatasan dalam anggaran untuk menambah fitur yang ada aplikasi SIPRAJA. Perkembangan aplikasi ini didasari oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), jadi dalam pelaksanaan program ini masih menghadapi keterbatasan anggaran terutama, dalam hal pemerataan dukungan ke seluruh desa. Fungsi anggaran yang dilakukan oleh Pemerintah Sidoarjo dan seluruh Kecamatan yang ada di wilayah Sidoarjo termasuk Kecamatan Sukodono mencakup pelatihan teknis pegawai, sertifikasi untuk memastikan aparaturnya menguasai sistem *e-governance* serta dapat mengoperasikannya dengan efektif. Anggaran digunakan untuk menyebarkan informasi terkait cara penggunaan layanan digital, baik melalui media cetak, media sosial, maupun pertemuan tatap muka. Pada prinsip *e-governance* anggaran harus efisien menghasilkan output maksimal dengan biaya yang optimal, mencapai tujuan yang sudah direncanakan, seperti peningkatan kecepatan dan kualitas pelayanan publik berbasis digital, pelayanan harus transparan dan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik.

Era *society 5.0* pengelolaan anggaran tidak hanya bersifat tradisional, tetapi juga harus berbasis data dan analisis digital, dengan pemanfaatan sistem *e-budgeting* yang terintegrasi memungkinkan pemerintah dapat melakukan proses perencanaan, dan pelaporan anggaran menjadi lebih cepat, transparan, dan minimnya resiko korupsi. Dalam anggaran untuk manajemen pelayanan publik berbasis *e-governance* menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan digital pada aplikasi SIPRAJA sangat ditentukan oleh dukungan pembiayaan yang memadai dan terencana. Di Kecamatan Sukodono, dukungan anggaran dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terbukti menjadi faktor penting dalam menunjang keberlangsungan aplikasi SIPRAJA.

5. Infrastruktur dan Aplikasi

Infrastruktur dan aplikasi sebagai dua komponen kunci dalam keberhasilan penerapan pelayanan berbasis *e-governance*. Menurut Ilham (2021) menjelaskan bahwa infrastruktur teknologi dan informasi merupakan elemen yang mendukung transformasi digital pemerintahan. Ketersediannya infrastruktur di Kecamatan Sukodono dan desa yang berada di wilayah Kecamatan Sukodono telah memiliki infrastruktur yang memadai dan jaringan yang masih belum dikatakan stabil. Tidak adanya infrastruktur yang memadai, aplikasi *e-governance* menjadi gagap teknologi. Infrastruktur berfungsi untuk menjamin kecepatan layanan, jika infrastruktur lemah akan menyebabkan *loading* lama, eror, dan layanan tidak bisa diakses. Infrastruktur menjaga keamanan data dari kebocoran, perentasan, dan kerusakan.

Infrastruktur dalam *e-governance* mendukung sistem berjalan secara optimal, tanpa infrastruktur yang memadai, manajemen pelayanan publik digital akan menghadapi hambatan teknis yang mengurangi efektivitas, efisiensi, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Oleh karena itu, perencanaan, pengelolaan, dan pembaruan infrastruktur harus menjadi prioritas dalam setiap program transformasi digital pemerintahan.

Aplikasi sebagai salah satu aspek yang membangun sebuah inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam era *society* 5.0. Dengan adanya aplikasi yang mendukung pemerintah dapat mengembangkan ide untuk membuat fitur-fitur yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Aplikasi digital memfasilitasi berbagai layanan publik secara online. Menurut Ilham (2021) aplikasi *e-governance* merupakan wujud implementasi layanan berbasis teknologi dan informasi yang memungkinkan interaksi baru antara pemerintah dan *stakeholder* seperti masyarakat, pebisnis, dan birokrasi lainnya. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menwujudkannya dengan adanya aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, dimana aplikasi ini terdapat fitur 3 Tipe yaitu Tipe A, Tipe B, Tipe C. Dalam hal ini di jelaskan dengan empat model interaksi yaitu *Government to Citizen*: layanan publik yang langsung dinikmati masyarakat, seperti pengurusan surat secara online menggunakan aplikasi SIPRAJA. *Government to Business*: terdapat informasi dan layanan untuk pelaku usaha, seperti pengurusan surat izin usaha secara online melalui aplikasi SIPRAJA. *Government to Government*: adanya integrasi pemerintah untuk efisiensi administrasi. *Government to Employee*: layanan internal bagi aparatur pemerintahan.

Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo telah memadai sebagai media interaksi anatara pemerintah dengan masyarakat, dimana masyarakat dapat mengajukan permohonan, mengunggah dokumen, memantau status layan, dan menerima hasil secara online. Adanya aplikasi pelayanan yang berbasis digital ini dapat menjadikan pelayanan yang mudah, dan memenuhi kebutahan masyarakat, serta mengurangi birokrasi manual. Aplikasi juga dirancang untuk mengelola arsip digital, dokumen resmi, dan catata administrasi terpusat dan aman. Keberhasilan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya saja, melainkan juga tingkat kegunaan dan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna. Penerapan fitur pada aplikasi SIPRAJA masih menjadi tantangan di seluruh kecamatan wilayah Kabupaten Sidoarjo, terutama pada Kecamatan Sukodono. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi *e-governance* harus dilakukan secara berkelanjutan, terintegrasi, responsif terhadap kebutuhan pengguna.

6. Perbandingan dengan Studi Terdahulu

Dalam menelaah isu penerapan pelayanan publik berbasis online, dua penelitian penting telah dilakukan oleh Mohammad Syahrany (2024) dan Penulis (2025). Kedua penelitian ini membahas isu yang sama, yaitu tentang aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, namun keduanya memiliki perbedaan pada fokus penelitian.

Penelitian Mohammad Syahrany mengkaji analisis penerapan *e-government* pada aplikasi SIPRAJA di Desa Prambon Kabupaten Sidoarjo, fokus penelitian yang dilakukan lebih menekankan analisis implementasi aplikasi SIPRAJA secara spesifik di wilayah tersebut. Penelitian ini melihat sejauh mana aplikasi SIPRAJA telah digunakan oleh perangkat desa dan masyarakat, serta mengidentifikasi hambatan dan peluang dengan menggunakan tahapan dalam *e-government* yaitu: Dimensi Ekonomi, Dimensi Sosial, Dimensi Pemerintahan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori *e-government* atau model implementasi teknologi informasi di pemerintahan. Penelitian ini juga berfokus hanya pada satu desa, dimana lingkup penelitian ini tidak luas hanya terfokus pada satu desa saja.

Sementara itu, pada penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada manajemen pelayanan publik dalam penerapan aplikasi SIPRAJA berbasis *e-governance* studi pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Penulis tidak hanya membahas aplikasi saja, melainkan penulis menggunakan 4 indikator dalam keberhasilan penerapan aplikasi secara *e-governance* yaitu: Kebijakan dan Regulasi, Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia, Perencanaan dan Anggaran, Infrastruktur dan Aplikasi. Penulis meneliti lingkup wilayah tidak Kecamatan saja, melainkan pada Bagian Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, Desa Kebonagung, Desa Suruh sebagai desa di wilayah Kecamatan Sukodono. Penelitian ini juga mengkaji bagaimana kebijakan yang terdapat pada penerapan aplikasi berbasis digital, dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Bupati Sidoarjo. Dalam penelitian di Kecamatan Sukodono membahas bagaimana kapasitas sistem yang ada di Kecamatan, Integrasi multi layanan, serta pemanfaatan pelayanan digital dalam konteks *society* 5.0. Dalam penulisan penelitian yang dilakukan peneliti juga sebagai acuan untuk pengembangan layanan publik digital yang berkelanjutan.

Dari kedua penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian terdahulu yang dilakukan peneliti sebelumnya menitikberatkan pada penerapan *e-government* di tingkat desa dengan fokus pada dimensi ekonomi, dimensi sosial, dan dimensi pemerintahan, serta tingkat kepuasan pengguna. Sementara itu, pada penelitian yang telah dilakukan oleh penulis sekarang, lebih memfokuskan peran Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengembangkan aplikasi SIPRAJA, serta dalam konteks era *society* 5.0. Penulis mengkaji bagaimana penerapan manajemen pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA berbasis *e-governance*, tidak hanya pada Kecamatan Sukodono saja melainkan pada dua desa yang berada dibawah wilayah Kecamatan Sukodono. Hal ini bertujuan agar penulis bisa mengkaji informasi yang signifikan tentang penerapan aplikasi SIPRAJA.

SIMPULAN

Manajemen pelayanan publik berbasis digital dalam penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) berbasis *e-governance* di Kecamatan Sukodono, menjadi langkah strategis Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih memenuhi kebutuhan masyarakat, transparan, dan akuntabel terhadap kebutuhan masyarakat di era *society* 5.0. Aplikasi SIPRAJA merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Sidoarjo tahun 2019 dan terdapat 28 jenis layanan yang disediakan dan dibagi menjadi 3 Tipe pelayanan yaitu

Tipe A, Tipe B, dan Tipe C. Sebagaimana di intruksikan oleh Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 55 Tahun 2023 Tentang Integrasi Pelayanan Publik di Wilayah Kabupaten Sidoarjo Melalui Aplikasi SIPRAJA. Dalam penerapan aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sukodono sudah terbilang efisien, daan efektif dalam penggunaannya, serta memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *e-governance*. Penerapan aplikasi SIPRAJA sebagai upaya transformasi pelayanan publik yang sejalan dengan konsep society 5.0, dimana teknologi digital digunakan bukan hanya untuk efisiensi birokrasi, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Keberhasilan manajemen pelayanan publik ini juga membutuhkan kolaborasi adanya kebijakan, sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur, serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam perencanaan yang akan dilakukan Pemerintah Sidoarjo kedepannya, seperti akan menambah fitur baru pada aplikasi SIPRAJA, hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengurus administrasi dalam satu aplikasi saja yaitu aplikasi SIPRAJA. Keberhasilan penerapan aplikasi SIPRAJA yang ada di Kecamatan Sukodono ini belum bisa dikatakan optimal, karena keterbatasan dalam sumber daya manusia, perluasan literasi digital masyarakat, optimalisasi seluruh fitur aplikasi, serta dukungan kebijakan dan anggaran yang berkelanjutan. Dengan adanya perbaikan aplikasi SIPRAJA, berpotensi menjadi penerapan aplikasi berbasis *e-governance* di Kecamatan Sukodono dan Kabupaten Sidoarjo menjadi lebih baik dan efektif dalam menjangkau kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, *novelty* penelitian ini yaitu manajemen pelayanan publik pada penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Sukodono dengan pemanfaatan digital dalam konteks society 5.0, dengan peningkatan kapasitas sistem, integrasi multi layanan yang ada di Kecamatan Sukodono. Meskipun dalam aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo masih adanya perbaikan aplikasi dengan fitur yang tersedia, aplikasi ini tetap berjalan sampai sekarang serta adanya rencana keberlanjutan pada fitur aplikasi SIPRAJA. Penelitian ini juga ditinjau dari 4 indikator yaitu kebijakan dan regulasi, kelembagaan dan sumber daya manusia, perencanaan dan anggaran, serta infrastruktur dan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Agustin, I. N. (2023). Enabling Smart Governance: SIPRAJA Service System Implementation: Mewujudkan Tata Kelola Pintar: Implementasi Sistem Layanan SIPRAJA. In *Indonesian Journal of Public Policy Review* (Vol. 23). Juli. Public Policy.
- Amatulloh, D., & Suryani, D. A (2021). "Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87-107.
- Anggraeni, A. N., Cikusin, Y., Hayat. (2021). Pengaruh Penerapan Manajemen Kinerja Terhadap Produktivitas Pegawai. *Jurnal Respon Publik*, 15(4), 7-15.
- Daraba, D. dkk. (2023). "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia". *Jurnal Pallangga Praja*, 5(1), 31-39.
- Duriat, A., Arifin, R. K., & Ariffin, H. B. (t.t.). "Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) dalam Menghadapi revolusi society 5.0 Di Kota Bandung". *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 615-622.

- Firmansyah, A. F., Airlangga, I., & Sensuse, D. I. (2012). "Pengaruh E-Government Terhadap Kemampuan Knowledge Sharing Pemerintah (Studi Kasus Pada Pemerintah Daerah DKI Jakarta)". *Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 1-12.
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027-1040.
- Hayat, H. (2017). Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 20(2), 176-188.
- Hayat. (2020). "Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik". *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 8(1), 1-23.
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3).
- Juniari, N. K. S. A., Prabawati, N. P. A., & Wismayanti, K. W. D. (2024). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Klungkung". *Jurnal (International Journal of Engineering, Economic, Social Politic and Government)*, 2(1), 132-147.
- Khristianto, W. (2007). "E-Government: Stages Model, Model Kemitraan, dan Kesiapan Organisasi". *Jurnal Adminitrasi*, 1(2), 235-246.
- Purwastuti, G. A. D., Cikusin, Y., Hayat. (2020). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance. *Jurnal Respon Publik*, 14(1), 60-67.
- Rahman, A. (2011). "Evaluasi Kesuksesan E-Government: Studi di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Tulungagung". *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 15(2), 190-203.
- Riksfardini, M., Sagara, B., dkk. (2023). "Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filling Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan". *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 35-44.
- Safitri, L., Yulyana, E., & Febriantin, K. (2024). "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Melalui Aplikasi E-OPEN Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi". *Jurnal Communnity Development*, 5(3), 5559-5564.
- Tamrin, M. H., Umiyati, S., Arieffiani, D., Lubis, L., Ambarwati, A., & Achmad, Z. A. (2022). Optimalisasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Menuju Kalanganyar sebagai Desa Digital. *JPP IPTEK (Jurnal Pengabdian Dan Penerapan IPTEK)*, 6(2), 127-134.

Buku:

- Dwiyanti, A. (2018). "Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif". Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. (2017). "Manajemen Pelayanan Publik". Jakarta: Rajawali Pers.
- Hayat. (2024). "Ensiklopedia Administrasi Publik". Jawa Tengah: CV Wawasan Ilmu.
- Hayat. (2025). "Manajemen Pelayanan Publik: Inovasi, Kualitas, dan Kepuasan Masyarakat di Era digital. Jakarta: Kencana, Prenada Media Group.
- Ilham. (2021). "E-Governance". Yogyakarta: Deepublish.
- Indrajit, R.E. (2016). "Electronic Government". Jakarta: Preinexus.

- Jopang, & Supranoto. (2023). "Digitalisasi Pelayanan Publik". Kalimantan Selatan: Ruang Karya Bersama.
- Mindarti, L.I. (2016). "Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik". Malang: UB Press.
- Parlindungan. (2019). "Kepemimpinan Yang Efektif Dalam Manajemen Pelayanan Publik". Malang: Selaras Media Kreasindo.
- Pasalong, Harbani. (2019). "Teori Administrasi Publik". Bandung: Alfabeta.
- Podungge, A. W. (2024). "Manajemen Pelayanan Publik". Malang: Literasi Nusantara.
- Sinambela, L.P. (2006). "Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi". Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2002). "Manajemen Jasa". Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardhana, A. (2020). "Pelayanan Publik Diera Tatanan Normal Baru". Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia.
- Yindrizar, dkk. (2021). "Implementasi Pelayanan Publik Dengan Teknologi Informasi". Jawa Tengah: CV. Amerta Media.
- Yusuf, A., dkk. (2023). "E-Government". Malang: Media Nusa Creative.

Web:

- Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (2024, 15 Mei). Profil Kabupaten Sidoarjo. PPID Kabupaten Sidoarjo. <https://ppid.sidoarjokab.go.id/template-1/007/1715742715>.
- Tagana (2019). Wilayah Kabupaten Sidoarjo. <https://www.tagana.id/p/kabupaten-sidoarjo-peta-sidoarjo.html>.
- Kecamatan Sukodono Kab. Sidoarjo (2025, 30 Januari). <https://sukodono.sidoarjokab.go.id/003/1738225354>.
- Rumah Inovasi Jatim (2021). https://www.jipp.jatimprov.go.id/rumahinovasi/storage/innovations_files/2021-sipraja-61c8fc28ead3c.pdf
- Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional. (2024, 23 Oktober). [jippnas.menpan.go.id](https://jippnas.menpan.go.id/inovasi/42).

Undang-undang:

- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 25 Tahun 2024 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Sumber: Peraturan BPK(Link:<https://peraturan.bpk.go.id/Details/296257/perb-up-kab-sidoarjo-no-25-tahun-2024>)
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 55 Tahun 2023 Tentang Integrasi Pelayanan Publik Di Wilayah Kabupaten Sidoarjo Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Sumber: JDIH Kabupaten Sidoarjo (Link:https://jdih.sidoarjokab.go.id/#search_Pencarian_Hasil%20Pencarian__sistem%20pelayanan%20rakyat%20sidoarjo)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2003 Tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Sumber:

Peraturan BPK (Link: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/56350/keppres-no-82-tahun-2003>)

Presiden Republik Indonesia Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Startegi Nasional Pengembangan E-Government. Sumber: Peraturan BPK (Link:<https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sumber: Peraturan BPK (Link:<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009.pdf>)