

**ANALISIS *E-GOVERNANCE* DALAM PENERAPAN
APLIKASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT
SIDOARJO**

(Studi Kasus di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

TANTIA DEWI FEBRIKA

NPM. 22101091029



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KOTA MALANG**

2025

RINGKASAN

Tantia Dewi Febrika, 22101091029, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2025, “**Analisis E-Governance Dalam Penerapan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Studi Kasus di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo)**”, Dosen Pembimbing 1: Dr. Hayat, S.AP.,M.Si, Dosen Pembimbing 2: Dr. Suyeno, S.Sos.,M.AP

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 operbedaan 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) berbasis *e-governance*. 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.

Kata Kunci: Analisis *E-Governance*, *E-Governance*, SIPRAJA, Inovasi Layanan Publik, Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

SUMMARY

Tantia Dewi Febrika, 22101091029, *Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2025. "E-governance Analysis in The Implementation of The Sidoarjo Public Service System Application (Case Study in Sukodono District, Sidoarjo Regency"*, Supervisor 1: Dr. Hayat, S.AP., M.Si, Supervisor 2: Dr. Suyeno, S.Sos., M.AP

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.

Keywords: *E-Governance Analysis, E-Governance, SIPRAJA, Public Service Innovation, Sukodono District, Sidoarjo Regency.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik dalam pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya harus mampu menghemat sumber daya sambil menyelenggarakan layanan yang optimal. Perkembangan *Information and Communication Technologies* (ICTs) atau era gitalisasi mengubah pelayanan manual menjadi pelayanan online, penerapan layanan berbasis daring di sektor publik, seperti Pemerintahan Digital (*Digital Government*), *E-Government*, dan *E-Governance*, didorong dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). dimana ketiganya ini memiliki kaitan. *Governance* merupakan tata kelola pemerintahan dimana seluruh sistem, prosedur, dan institusi, individu dan komunitas menyampaikan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum dalam pemenuhan kewajiban, serta menjadi penghubung ketika terdapat perbedaan-perbedaan yang ada.

Dalam Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa definisi layanan publik mencakup aktivitas yang dilakukan penyelenggara layanan publik, usaha untuk memenuhi kebutuhan para layanan serta kebutuhannya sesuai undang-undang yang berlaku. Pemerintah membangun sebuah inovasi pelayanan publik dengan tujuan untuk memanfaatkan penggunaan baru atau proses yang lebih baik dalam meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya dan mengurangi pemborosan dalam penyediaan layanan.

Pada era *society* 5.0 merupakan keadaan yang sangat perlu diperhatikan untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pemerintahan. *Society* 5.0 pada era ini bertujuan memanfaatkan teknologi kontemporer, terutama Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), untuk mengatasi berbagai masalah sosial, ekonomi, dan lingkungan. Salah satu prioritas utama di era Masyarakat 5.0 adalah pemanfaatan teknologi digital seperti kecerdasan buatan (AI), dimana teknologi ini digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Mendorong terciptanya masyarakat yang pintar, pemerintah berusaha untuk menerapkan kebijakan penyelenggaraan layanan publik yang telah ditentukan. Setiap langkah yang diambil oleh pemerintah membuka kesempatan bagi beragam pemangku kepentingan untuk bergabung sebagai mitra dalam proses tersebut. Dalam kerangka *society* 5.0, masyarakat diharapkan mampu menangani berbagai tantangan serta isu sosial dengan memanfaatkan beragam inovasi yang muncul pada zaman revolusi *industry* 4.0.

Pengalihan teknologi dari metode yang lama ke yang modern memerlukan banyak dukungan dari berbagai pihak. Salah satu contohnya adalah penerapan perubahan teknologi dalam pengelolaan pemerintahan. Pengelolaan pemerintahan dari pusat ke daerah menjadi suatu tantangan dalam memberikan layanan (Tamrin et al., 2022). Lembaga negara menerapkan *e-government* perlu mampu sedia layanan publik berkualitas dimasa mendatang. Pemanfaatan teknologi informasi komunikasi (TIK) pemerintah biasanya disebut *e-government* dapat alat untuk mencapai *good governance*.

Dalam buku Digitalisasi Pelayanan Publik (Jopang&Supranoto 2023), manfaat digitalisasi dalam pelayanan publik untuk peningkatan aksesibilitas, efisiensi operasional, peningkatan transparansi, peningkatan layanan kepada masyarakat, efisiensi biaya, serta mendorong inovasi dalam pelayanan publik di era digital. Prinsip dasar dari *e-government* penggunaan teknologi informasi memperbaiki interaksi warga dengan pemerintah serta pihak terkait lainnya, sehingga muncul berbagai model *E-Government* mencakup sejumlah jenis interaksi, seperti interaksi pemerintah ke pemerintah (G2G), pemerintah ke bisnis (G2B), dan pemerintah ke publik (G2C) dan lainnya. *E-Government* merupakan salah satu bentuk penyediaan layanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, disertai dengan wujud adaptasi terhadap kemajuan teknologi informasi

Pemerintah Indonesia menciptakan sistem secara digital yang akan memudahkan dalam pelaksanaan administrasi pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital dipandang sebagai perubahan budaya organisasi yang penting. Gagasan "*Digital Government*" saat ini menjadi fokus utama dan komponen krusial dari komponen teknis reformasi pemerintahan (Irawan, 2015).

Kualitas Pelayanan Publik adalah keadaan yang selalu berubah yang berkaitan dengan produk, layanan, prosedur, dan suasana. Penilaian kualitasnya ditetapkan saat layanan publik terjadi. Sebagai penyedia layanan untuk masyarakat, pemerintah diharapkan mampu memberikan layanan bermutu, karena salah satu fungsi dari pemerintahan yang baik dinilai melalui layanan

publik yang jelas, efisien, dan berkualitas tinggi. Pelayanan publik yang berkualitas dapat dikenali melalui adanya transparansi dan akuntabilitas dari para petugas yang memberikan layanan. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat, permintaan terhadap pelayanan juga akan mengalami peningkatan (Purwastuti & Cikusin, 2020).

Manajemen kinerja pegawai juga dibutuhkan dalam pelayanan publik, karena semakin baik pimpinan dalam melaksanakan evaluasi kinerja, semakin besar pengaruhnya pada output pegawai. Ketika produktivitas pegawai, terutama di sektor publik meningkat hal ini bisa menjadi bukti bahwa pemerintah yang berfungsi secara birokrastis melaksanakan tanggung jawab dan tugas yang dimiliki. Kenyataannya lemahnya pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah selama ini seringkali mengabaikan rakyatnya. Dalam penggunaan teknologi informasi dalam proses pemerintahan belum berarti bahwa konsep *e-government* telah diterapkan, belum tentu dengan adanya inovasi tersebut mengubah kinerja pemerintah (Anggraeni & Cikusin, 2021).

Kinerja pelayanan publik masih dinilai buruk, rakyat menilai birokrasi saat ini tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan berhak menerima layanan, meskipun mereka percaya telah membayar para pejabat tersebut melalui pajak, retribusi dan lainnya. Hal ini disebabkan beberapa hal yaitu lingkungan, sistem, kepemimpinan. Suatu lingkungan organisasi yang positif dan mendukung akan memberikan pengaruh baik terhadap kualitas pelayanan aparatur negara, sekaligus menciptakan motivasi, kinerja, dan profesionalisme. Selain itu, sistem

serta struktur organisasi sangat memnentukan performa kerja pegawai. Pemerintah mengemban tugas menyelenggarakan pelayanan public yang harus dilaksanakan seluruh intansi pemerintah. Pemerintah daerah berfungsi sebagai pihak yang melaksanakan penyelenggaraan utama dalam memberikan pelayanan akmodasi kebutuhan masyarakat secara optimal dan berlandaskan konsep *good governance* yang baik. Tingginya praktik Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) masih terjadi menyebabkan peningkatan biaya layanan publik. Selain itu, prosedur rumit, waktu lama juga menjadi masalah sering dihadapi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik (Hayat, 2017).

Pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat dinilai masih belum berjalan secara efektif dan efisien. Pengembangan *e-government* upaya meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik sebagai dasar pelaksanaannya, Dalam upaya mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, pengembangan *e-government* diimplementasikan melalui perancangan ulang sistem manajemen dan proses kerja di instansi pemerintah guna mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Hal ini ditegaskan secara tegas dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. *E-government* merupakan langkah strategis dalam pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik, dengan tujuan utama meningkatkan standar pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. Saat dilaksanakan, pengembangan *e-government* melibatkan penataan sistem manajemen beserta alur kerja di berbagai instansi pemerintah. Semua itu dilakukan cara

mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Teknologi informasi tersebut dimanfaatkan terdiri dua aspek utama. Aspek pertama meliputi pengolahan data, pengelolaan sistem, sistem manajemen, serta proses kerja dilakukan secara elektronik. Aspek kedua adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan publik. Akses tersebut juga dirancang agar lebih mudah dan biayanya ringan.

Pada beberapa kabupaten dan kecamatan pelayanan publik masih perlu evaluasi. Masyarakat masih harus datang langsung ke instansi pemerintah tertentu. Mereka butuh layanan administrasi seperti itu. Hal ini membuat proses pelayanan jadi lebih lama. Biayanya pun tidak sedikit yang harus dikeluarkan. Sistem yang masih bergantung pada interaksi tatap muka ini juga memaksa masyarakat kembali lagi apabila persyaratan maupun prosedur belum terpenuhi. Seiring perkembangan makin maju. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi solusi efektif untuk mengatasi masalah dalam pelayanan publik. Teknologi digunakan mempercepat proses layanan dan meningkatkan transparansi, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif. Tak hanya itu, menerapkan teknologi informasi di sektor pelayanan publik juga penting untuk mengurangi resiko diskriminasi, menghindari ketidakpastian terkait waktu dan biaya layanan, serta menekan praktik pungutan liar masih sering muncul dilapangan.

Dalam penerapan pelayanan di era digital pasti memiliki tantangan peluang yang dihadapi dalam transformasi digital layanan publik, dalam digitalisasi layanan 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. Pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan untuk memperbaiki kinerja birokrasi dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah lainnya, masyarakat, pelaku usaha, serta berbagai kelompok terkait. Pemerintah mengembangkan aplikasi berbasis internet, sehingga informasi bisa disampaikan dengan baik kepada publik, mitra bisnis, aparatur pemerintah, dan organisasi atau lembaga lain yang punya kepentingan (Hayat, 2025).

Pemerintah mengambil langkah dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini dilakukan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat secara umum. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Integrasi Layanan Digital Nasional. Aplikasi SPBE sendiri merupakan program komputer berserta prosedur dirancang menjalankan fungsi layanan SPBE. Perpres tersebut lebih menekankan pada percepatan transformasi digital di sektor pemerintahan. Tujuannya agar tercapai layanan publik bisa terintegrasi menggunakan teknologi digital. Contohnya seperti digital ID dan Government Cloud yang mendukung prosesnya. Hadirnya kebijakan SPBE, pemerintah didorong untuk

meningkatkan mutu dan percepatan pelayanan publik melalui penerapan teknologi digital yang terpadu.

Dalam bukunya Manajemen Pelayanan Publik, Hayat (2017) menegaskan bahwa pelayanan publik sangat penting bagi tata kelola pemerintahan. Selain itu, pelayanan publik merupakan metrik krusial untuk mengevaluasi efektivitas pemerintah pusat dan daerah. Pemerintah daerah berperan salah satu penyelenggara layanan publik menyediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dapat dilihat dari kualitas layanan diberikan kepada masyarakat. Saat layanan publik ditingkatkan, pemerintah daerah mendapat kebebasan dan wewenang lebih besar untuk merancang serta menentukan jenis layanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat setempat. Melalui kebijakan ini, diharapkan pemerintah daerah mampu memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan warga lokal.

Kualitas layanan publik dapat dinilai efektif jika instansi pemerintah dan penyelenggara pelayanan berhasil memuaskan masyarakat melalui layanan yang diberikan. Konsep layanan publik pada dasarnya berkaitan penyediaan jasa ditujukan kepada masyarakat dapat diselenggarakan langsung oleh pemerintah maupun oleh pihak lain yang bertindak atas nama pemerintah.. Karena itu, pelayanan publik memerlukan konsep, rancangan, nilai, sistem berbeda dari layanan bersifat pribadi agar dapat memenuhi kebutuhan secara adil dan efisien. Inovasi pelayanan publik sebagai kebutuhan dalam pelayanan

publik yang penting karena masyarakat menghadapi tantangan kompleks seperti ketidaksetaraan ekonomi, keberlanjutan lingkungan, dan kemajuan teknologi.

Layanan publik yang modern menekankan pentingnya keterlibatan dan partisipasi warga negara. Konsep layanan publik bervariasi di berbagai negara dan budaya, dipengaruhi oleh struktur pemerintahan lokal, kondisi ekonomi, dan nilai-nilai masyarakat. Memahami perbedaan tersebut sangat penting untuk mengembangkan strategi layanan publik yang efektif dan relevan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik selalu terdapat unsur yang menunjang keberhasilan pelayanan, sekaligus aspek yang dapat menjadi hambatan. Faktor pendukung adanya dukungan regulasi dari pemerintah pusat, ditetapkannya kebijakan transformasi digital nasional, adanya program *smart city* yang berdampak untuk membangun pelayanan modern, mengikuti perkembangan teknologi yakni era *society 5.0*, serta adanya partisipasi aktif dari masyarakat. Sedangkan faktor penghambat rendahnya literasi digital antara pegawai dengan masyarakat, keterbatasan jumlah tenaga IT, jaringan internet yang tidak stabil, sistem yang sering mengalami gangguan, serta lemahnya koordinasi antara instansi.

Setiap kota di Indonesia menyediakan layanan publik bagi warganya untuk memenuhi berbagai kebutuhan administratif. Salah satunya yaitu Sidoarjo yang mempunyai visi misi untuk wujudkan tata kelola pemerintahan bersih, transparan, responsive digitalisasi. Kabupaten Sidoarjo mengambil langkah meningkatkan kualitas layanan publik sekaligus mempermudah proses berusaha. Kabupaten ini salah satu daerah yang mengimplementasikan sistem

pemerintahan modern berbasis teknologi *e-governance*. Visi dan misi Kabupaten Sidoarjo menekankan pentingnya pengelolaan yang bersih dan transparan guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi *e-government* diatur melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 25 Tahun 2024 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dalam peraturan tersebut ditegaskan memberikan layanan publik berkualitas serta dapat dipercaya, pedoman penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Pemerintah Sidoarjo mengembangkan inovasi layanan publik berbasis aplikasi android yaitu aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) diatur dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 55 Tahun 2023 Tentang Integrasi Pelayanan Publik Wilayah Kabupaten Sidoarjo Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Dalam intruksi ini dijelaskan bahwa integrasi adalah proses menggabungkan pelayanan publik dan data hasil layanan menjadi satu pelayanan terpadu platform berbasis web dan *mobile* mendukung Sistem Pelayanan Publik Sidoarjo (SIPRAJA), sebuah layanan public yang mengkomodasi segala informasi dan pelayanan administrasi dan non administrasi serta penyelenggaraan pendataan data pemerintahan di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Penyelenggaraan integrasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA adalah untuk mengintegrasikan seluruh aplikasi layanan publik dan data hasil layanan dalam SIPRAJA. Tujuan dari penyelenggaraan integrasi pelayanan publik yaitu mewujudkan pelayanan prima melalui aplikasi

SIPRAJA. Pemanfaatan aplikasi ini digunakan di 18 kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, seperti: Balongbendo, Buduran, Candi, Gedangan, Jabon, Krembung, Krian, Porong, Prambon, Sedati, Sidoarjo, Sukodono, Taman, Tanggulangin, Tarik, Tulangan, Waru, dan Wonoayu.

Kantor Kecamatan menjadi salah satu lembaga pemerintahan daerah bertanggung jawab melaksanakan pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan publik, kecamatan memiliki tugas utama membantu pemerintah kabupaten dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, serta kehidupan masyarakat di wilayahnya. Kecamatan juga berperan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan layanan kepada masyarakat, hal ini menunjukkan bagaimana konsep tata kelola pemerintahan yang baik diterapkan. Selain itu, implementasi ini dilakukan di Kecamatan Sukodono, yang berkontribusi pada upaya Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk membantu warga setempat.

Dengan memberikan pelayanan melalui aplikasi SIPRAJA Kecamatan Sukodono dapat membantu masyarakat dalam mengurus administrasi. Adanya keputusan Bupati Sidoarjo Tentang Tim Operasionalisasi Aplikasi SIPRAJA, peningkatan kualitas dan percepatan layanan kepada masyarakat, serta memperhatikan letak geografis wilayah kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, perlu mengoptimalkan peran Camat, Lurah, dan Kepala Desa sebagai perangkat daerah terdepan memberikan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Salah satu aplikasi penerapan baik Kecamatan Sukodono yaitu Aplikasi SIPRAJA. Pada Kecamatan Sukodono terdapat 19 Desa yang menggunakan aplikasi

SIPRAJA. Aplikasi ini layanan berbasis online berasal ide kreatif orsinil bersifat baru serta memberikan manfaat yang mudah, cepat, bersifat transparan.

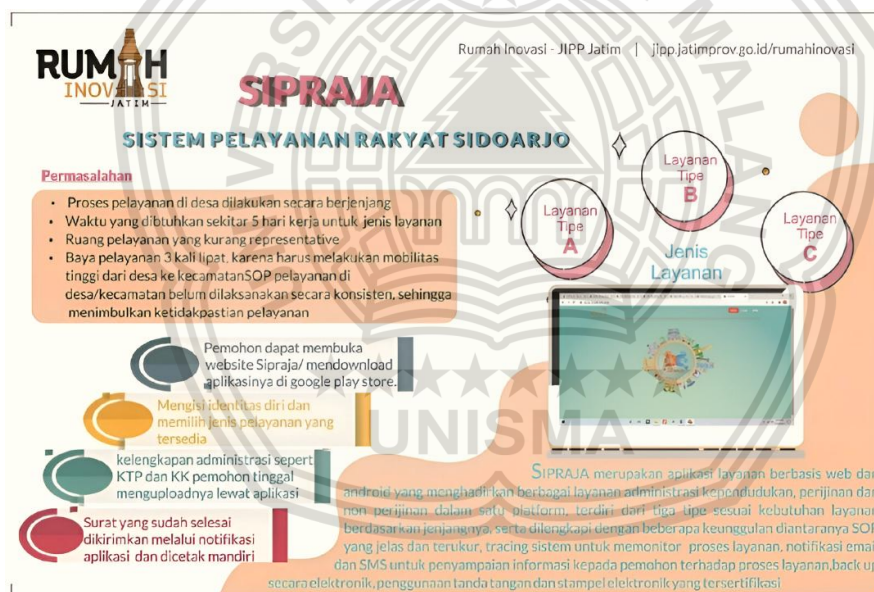
Aplikasi SIPRAJA diluncurkan oleh pemerintah pada 25 September 2019, bertujuan untuk mempermudah proses administrasi dan meningkatkan pengalaman keseluruhan bagi warga yang berinteraksi dengan layanan pemerintah. Pelaksanaan SIPRAJA dipandu oleh Undang-Undang Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamatkan lembaga pemerintah menyediakan layanan publik efisien dan mudah di akses. Pada era globalisasi yang serba digital saat ini, pemerintah menjadikannya sebagai salah satu peluang untuk melaksanakan reformasi. Arus globalisasi memberikan dampak besar terhadap perubahan di berbagai sektor kehidupan. Salah satu wujud kemajuan teknologi yang kini tak terpisahkan dari aktivitas masyarakat adalah penerapan layanan berbasis *e-government* (Hasibah et al., 2022).

Dalam aplikasi masyarakat memerlukan 28 jenis layanan yang berbeda dari tingkat desa atau kecamatan, kabupaten, dan kota dalam Sistem Pelayanan Publik Sidoarjo (SIPRAJA). Dari 28 pelayanan tersebut dilimpahkan ke Kecamatan termasuk sebagian kewenangan Bupati. Aplikasi SIPRAJA memiliki keunggulan layanan yaitu bisa mengurus mencetak secara mandiri surat telah ditandatangani secara elektronik oleh camat maupun oleh kepala desa, masyarakat dapat memantau secara langsung jaringan proses pengajuan suratnya. Namun dari fitur yang ditawarkan pada aplikasi SIPRAJA adapun kekurangan dalam aplikasi tersebut, dimana pada aplikasi SIPRAJA dalam pengurusannya kebanyakan dari masyarakat mengurus beberapa layanan saja

contohnya Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, dan Surat Keterangan Domisili.

Melalui fitur lacak dokumen pada SIPRAJA, masyarakat dapat memantau proses pengurusan secara langsung menggunakan *smartphone* masing-masing. Inovasi SIPRAJA dilaksanakan dengan menyediakan layanan berbasis daring yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Tahapan penggunaan inovasi SIPRAJA yakni sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Tata Cara Penggunaan Aplikasi SIPRAJA

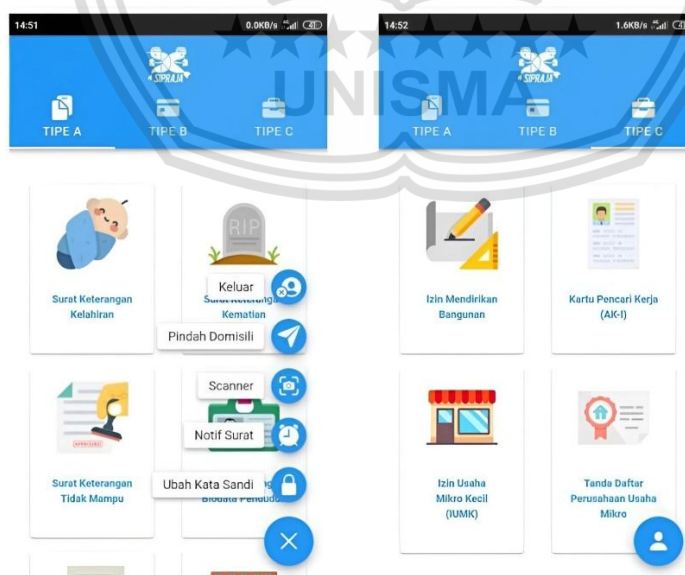


Sumber: Rumah Inovasi -JIPP Jatim

1. Pemohon mengakses situs web SIPRAJA atau mengunduh aplikasinya melalui Google Play Store.
2. Setelah itu, pemohon mengisi data diri dan memilih jenis layanan yang diinginkan.
3. Dokumen administratif seperti KTP dan KK dapat diunggah langsung melalui aplikasi.
4. Setelah proses selesai, pemohon akan menerima notifikasi melalui aplikasi dan dapat mengunduh serta mencetak surat secara mandiri.

Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) tersedia sebanyak 28 jenis layanan yang tersedia didukung dengan sistem tanda tangan dan stempel elektronik, sehingga pelayanan melalui SIPRAJA menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien, efisien. Aplikasi ini menawarkan tiga tipe pelayanan yaitu:

Gambar 1. 2 Fitur Aplikasi SIPRAJA



Sumber: Rumah Inovasi-JIPP Jatim

1. Layanan Surat Keterangan Desa, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Domisili Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Desa, dan pengurusan nikah melalui Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan contoh Layanan Tipe A, yaitu layanan yang dapat dilaksanakan di tingkat desa atau kecamatan.
2. Layanan Tipe B bekerja sama dengan instansi teknis terkait, termasuk SKTM Dinas Sosial dan Layanan Administrasi Kependudukan (Adminduk), dan mencakup layanan terpadu dari tingkat desa atau kecamatan hingga tingkat kabupaten.
3. Layanan Tipe C juga terintegrasi dengan sejumlah instansi teknis, termasuk Dinas Sosial (Dinsos), Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker), Dispendukcapil, Dinas Koperasi dan UMKM, RSUD, BPPD, DPMPTSP, dan instansi di luar pemerintah kabupaten, termasuk KUA, Bank Jatim, dan PT Pos Indonesia. AK1, TDP, IUMK, IMB, Izin Reklame, Surat Keterangan Catatan Sipil, dan lain-lain merupakan jenis layanan yang ada.

Berikut adalah data jumlah pengguna aplikasi SIPRAJA dari tahun 2022 hingga 2025 pada Kecamatan Sukodono, berdasarkan layanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Pengguna Layanan A, B, C Pada Aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sukodono

Tahun	Layanan A	Layanan B	Layanan C	Total Pengguna
2022	400	320	162	882
2023	520	410	210	1.140
2024	600	500	250	1.350
2025	138	326	100	564
TOTAL				3.936

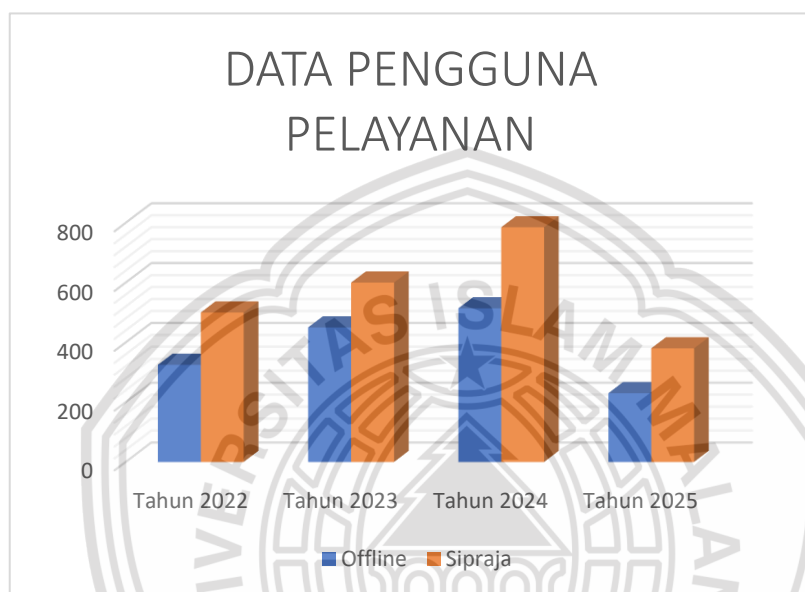
Sumber: Diolah Peneliti 2025

Berdasarkan hasil evaluasi menyeluruh yang dilakukan setiap bulan, triwulan, dan tahunan, terdapat peningkatan jumlah pengguna aplikasi SIPRAJA. Sejak Maret 2019, masyarakat umum telah mulai menggunakan layanan SIPRAJA, terutama pada beberapa bulan pertama tahun 2020.

Menurut data dari Dinas Komunikasi dan Informatika, hingga akhir tahun 2022 dan awal tahun 2025, sekitar 3.936 orang telah menggunakan layanan tersebut. Di antara jumlah tersebut, Tipe A merupakan tipe layanan yang paling banyak digunakan, dengan total 1.658 pengguna. Proses evaluasi ini dilakukan oleh tim evaluasi yang terdiri dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, Inspektorat, dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Pengguna aplikasi SIPRAJA lebih banyak dibandingkan pengguna layanan offline. Terlihat

statistik pengguna aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, yaitu sebagai berikut:

Grafik 1. 1 Jumlah Pengguna Pelayanan di Kecamatan Sukodono Pada Tahun 2021-2025



Sumber: Diolah Peneliti 2025

Dari latar belakang yang telah dipaparkan penulis, alasan penulis memilih judul penelitian tersebut adanya Gap atau permasalahan yaitu: Dalam aplikasi SIPRAJA fitur yang ditawarkan belum mencakup keseluruhan pengurusan kependudukan, seperti halnya di Kecamatan Sukodono hanya bisa mengurus SKTM saja. Adanya perbedaan cakupan fitur layanan antara rancangan awal aplikasi dan implementasi nyata, yang membuat tujuan integrasi layanan digital belum sepenuhnya tercapai. Pada aplikasi sipraja, pengguna menemukan aplikasi yang kompleks dan sulit dinavigasi. Dari kompleksitas ini dapat menyebabkan kebingungan, terutama di antara individu yang tidak paham teknologi. Permasalahan gagap teknologi pada masyarakat muncul

karena adanya kesenjangan dalam tingkat literasi digital dan kemampuan intelektual. Masyarakat dengan tingkat intelegensi yang relative rendah cenderung mengalami kesulitan hambatan dalam memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan berbasis aplikasi seperti SIPRAJA.

Jika pengguna kesulitan memahami cara menggunakan aplikasi, dapat mengakibatkan ketidakpuasan dengan layanan tersebut. Sebagian warga masih datang langsung ke kantor kecamatan/desa, karena belum terbiasa atau belum mengerti cara menggunakan aplikasi. Kesenjangan antara strategi komunikasi berkelanjutan yang diharapkan dengan realitas pelaksanaan. Perbedaan kesiapan teknis dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini dapat mengurangi kepuasan masyarakat terhadap aplikasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, terdapat beberapa rumusan masalah yang perlu dikaji dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana analisis *e-governance* dalam penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sesuai pokok permasalahan di atas mengetahui analisis *e-governance* dalam penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis dan pembaca agar dapat mengetahui bagaimana analisis *e-governance* dalam penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan memiliki implikasi teoritis pengembangan ilmu pemerintahan khususnya persoalan inovasi pelayanan publik sebagai bagian dari terwujudnya tata kelola unit pelayanan yang transparan dan akuntabel.
- b. Dari penelitian ini agar dapat dijadikan referensi untuk mengetahui bagaimana analisis *e-governance* dalam penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo agar lebih efisien dan efektif.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan memiliki implikasi praktis yang dapat menjadi bahan masukan kepada pembuat inovasi tersebut. Agar pemerintah kedepannya lebih baik dalam hal pemberian pelayanan sesuai dengan kebijakan pemerintah, serta untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo.
- b. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan tentang inovasi pelayanan publik di Sidoarjo, serta mengetahui bagaimana analisis *e-governance* dalam penerapan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo.

- c. Sebagai bahan masukan kepada Pemerintah Sidoarjo dan Pemerintah Daerah khususnya Kecamatan Sukodono dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efisien dan efektif.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Analisis *E-Governance* Dalam Penerapan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Sukodono, menjadi langkah strategis Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mewujudkan pelayanan publik 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 tiga kategori yang ada meliputi Tipe A, Tipe B, serta Tipe C. Sebagaimana di intruksikan oleh Perbub Sidoarjo Nomor 55 Tahun 2023 Tentang Integrasi Pelayanan Publik Wilayah Kabupaten Sidoarjo Melalui Aplikasi SIPRAJA. Dalam penerapan aplikasi SIPRAJA di Kecamatan Sukodono sudah terbilang efisien, dan efektif dalam penggunaannya. 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 meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Keberhasilan manajemen pelayanan publik ini 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 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 Kabupaten Sidoarjo menjadi 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 pedoman, institusi tenaga kerja, *Budgeting*, *Infrastruktur Platform*.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian terhadap Analisis *E-Governance* dalam penerapan Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Kecamatan Sukodono, peneliti mengajukan rekomendasi berikut:

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, meningkatkan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi SIPRAJA secara berkala kepada masyarakat,

khususnya di wilayah dengan tingkat literasi digital rendah, agar semua masyarakat mampu memanfaatkan layanan digital dengan optimal.

2. Mengembangkan fitur aplikasi SIPRAJA agar lebih terintegrasi dengan layanan publik lainnya, seperti kependudukan, kesehatan, dan pendidikan, sehingga memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan dalam satu platform. Sehingga aplikasi ini bisa berkelanjutan untuk pengembangannya. Pemerintah Sidoarjo menyusun kebijakan dan regulasi lebih detail terkait standar pelayanan digital untuk memastikan konsistensi kualitas pelayanan di seluruh kecamatan.
3. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, perlu untuk menambah sumber daya manusia dalam pengembangan aplikasi SIPRAJA berfokus pada inovasi dan pemeliharaan aplikasi SIPRAJA, agar keberlangsungan layanan terjamin dan mampu mewujudkan layanan berkelanjutan di Kabupaten Sidoarjo.
4. Bagi Pemerintah Kecamatan Sukodono, memperkuat koordinasi antar perangkat desa dalam pengelolaan dan pemanfaatan aplikasi SIPRAJA, sehingga alur pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien.
5. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui program pelatihan teknis berbasis kompetensi digital aparatur desa atau kelurahan, serta melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi SIPRAJA untuk mengidentifikasi kendala dan merumuskan langkah perbaikan yang tepat.

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.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). IBandung: PT Remaja Rosdakarya.
- 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., & Febriantini, K. (2024). “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP Melalui Aplikasi E-OPEN Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”. *Jurnal Community 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.
- Yindrizal, 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). Jatimprov.go.id.
https://www.jipp.jatimprov.go.id/rumahinovasi/storage/innovations_files/2021-sipraja-61c8fc28ead3c.pdf
- Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional. (2024, 23 Oktober).
Jippanas.menpan.go.id. <https://jippanas.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/perbup-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.sidoarjo.kab.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>)

