

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

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi
Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Progam Studi Administrasi Negara



Oleh:

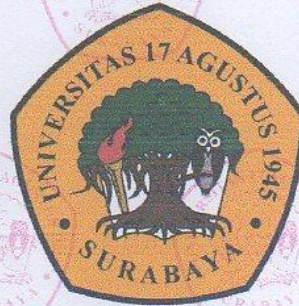
**MOHAMMAD SYAHRONNY
NBI 1112000138**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

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

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

MOHAMMAD SYAHRONNY

NBI 1112000138

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mohammad Syahronny

NBI : 1112000138

**Judul : Analisis Penerapan *E-Government* Pada Aplikasi Sistem Pelayanan
Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Prambon Kecamatan Prambon
Kabupaten Sidoarjo**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 10 Juli 2024

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing 1

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103

Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si
NPP. 20110960463

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 09 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si
Ketua

2. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP
Anggota I

3. Kusnan, S.AP., M.KP
Anggota II

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mohammad Syahronny

NBI : 1112000138

Progam Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Analisis Penerapan *E-Government* Pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Prambon Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur jiplakan, saya bersedia skripsi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SI) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 10 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



(Mohammad Syahronny)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN
PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Syahronny
NBI : 1112000138
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

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

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : Rabu, 10 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Mohammad Syahronny

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- 1) Nama lengkap : Mohammad Syahronny
- 2) Tempat, tanggal lahir : Sidoarjo, 9 Mei 2002
- 3) Alamat tempat tinggal : Desa Prambon Kecamatan Prambon
Kabupaten Sidoarjo
- 5) No.. telp/HP : 085852463401
- 6) Riwayat pendidikan : -MI Nurul-Ulum Prambon (2008-2014)
-MTsN 3 Sidoarjo (2014-2017)
-SMK Krian 2 Sidoarjo (2017-2020)
-Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
(2020-2024)
- Pengalaman Organisasi : -Mengikuti OSIS di MtsN 3 Sidoarjo dan
Smk Krian 2
-Mengikuti ekstrakurikuler paskibraka di
SMK Krian 2

RINGKASAN

Mohammad Syahronny, 2024, Analisis Penerapan *E-Government* Pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Prambon Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo

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

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

SUMMARY

Mohammad Syahronny, 2024, Analysis Of The Implementation Of E-Government In The Application Of The Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA) In Prambon Village, Prambon District, Sidoarjo Regency

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

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas kelimpahan ridho dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Penerapan E-Government Pada Aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Di Desa Prambon Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo” shalawat dan salam juga selalu panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang selalu diharapkan syafaatnya di hari akhir kelak. Skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi syarat kelulusan dan memperoleh gelar sarjana S1 (Strata 1) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak dapat dipungkiri bahwa perlu usaha yang keras hingga dapat menyelesaikannya. Namun hal ini tidak lepas dari dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak dan penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

- 1) Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- 2) Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- 3) Bapak Yusuf Hariyoko S. AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- 4) Dosen Pembimbing pertama Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si
- 5) Dosen pembimbing kedua Dra. Indah Indamurti, M.Si
- 6) Seluruh Dosen Administrasi Publik Universitas Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang senantiasa memberikan ilmu-ilmunya, kenangan, motivasi dan canda tawa kepada penulis selama berkuliah di Untag Surabaya.
- 7) Ayah dan Mama yang selalu mendoakan mendukung, menyemangati memberikan support penuh material dan financial penulis seta kasih sayang kepada saya selama ini.
- 8) Kepada Teman-teman dan member LSK (LANCAR SAK KABEHE) Ilham, Rhega, Yudi, Riski, Titak, Shinta, Denok, Ela, Ninin, Fernanda yang telah menyupport penulis dan sama – sama berjuang bersama penulis selama masa perkuliahan hingga selesai.
- 9) Saudara saya yang selalu mendukung menyemangati penulis dalam penyusunan skripsi.
- 10) Fatimah Wardatul Jannah salah satu orang yang selalu ada buat saya, dan support penuh buat saya disaat saya lagi malas dalam penulisan skripsi.

- 11) Diri saya sendiri yang mampu bertahan, berjuang, berusaha, sekuat yang saya biasa, tidak menyerah walaupun banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih sudah mau tetap kuat dan berjuang.

Dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta dapat bermanfaat bagi saya dan orang lain.

Penulis

Mohammad Syahronny

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis:	8
1.4.2 Manfaat praktis:.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	9
2.1.1 Critical Review	21
2.2 LANDASAN TEORI	22
2.2.1 E-Government	22
2.2.2 Efektivitas.....	24
2.2.3 Pelayanan Publik	25
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	25
2.3 KERANGKA KONSEPTUAL	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 JENIS PENELITIAN.....	25
3.2 FOKUS PENELITIAN	25
3.3 LOKASI PENELITIAN.....	26
3.4 SUMBER DATA PENELITIAN	26
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	27
3.6 METODE ANALISIS DATA.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 HASIL PENELITIAN	31
4.2 PENYAJIAN DATA.....	34
4.3 PEMBAHASAN.....	40
4.3.1 ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT APLIKASI SIPRAJA MENURUT MISURACA	40
BAB V PENUTUP.....	43
5.1 KESIMPULAN	43
5.2 SARAN.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo Pada Tahun 2022	3
Gambar 1. 2 Sistem Pelayanan Alur Kerja dan Jenis Pelayanan Sipraja	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3. 2 Komponen Analisis Data Model Interaktif	28
Gambar 4.1 Lokasi Kantor Kepala Desa Prambon.....	28
Gambar 4.2 Susunan Organisasi Pemerintahan Desa Prambon.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pemetaan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Informasi Penelitian	27
Table 4.1 Data RT dan RW Penduduk Desa Prambon.....	29
Table 4.2 Profil Informan.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Penelitian	47
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	48
Lampiran 3 Surat Perijinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi	52
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Bakesbangpol Provinsi Jatim.....	53
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Penelitian Bakesbangpol Sidoarjo	54
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi	55
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	57
Lampiran 7 Hasil LOA.....	58
Lampiran 8 Lembar Revisi Skripsi.....	59