

# Implementasi Aplikasi Sipraja dalam Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha

Oleh:

Fathimatuz Zahro (222020100071)

Dosen Pembimbing :

Ahmad Riyadh UB, SH., M.Si., Ph.D

Progam Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Oktober 2025

# Pendahuluan

Pelayanan administrasi publik merupakan fungsi penting pemerintah daerah dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Kualitas pelayanan ini menjadi tolak ukur kinerja pemerintahan dan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap warga. Dengan adanya reformasi birokrasi, aparatur negara dituntut memberikan pelayanan yang lebih optimal guna meningkatkan kepercayaan masyarakat serta kenyamanan dalam pengurusan berbagai kebutuhan administratif.

Salah satu inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik adalah implementasi e-government, yaitu penyediaan layanan elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo menjadi contoh nyata penerapan e-government yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan seperti pengurusan surat keterangan domisili usaha secara daring. Oleh karena itu, SIPRAJA diharapkan dapat mempercepat proses administrasi dan memenuhi kebutuhan dasar warga secara lebih efektif dan efisien.

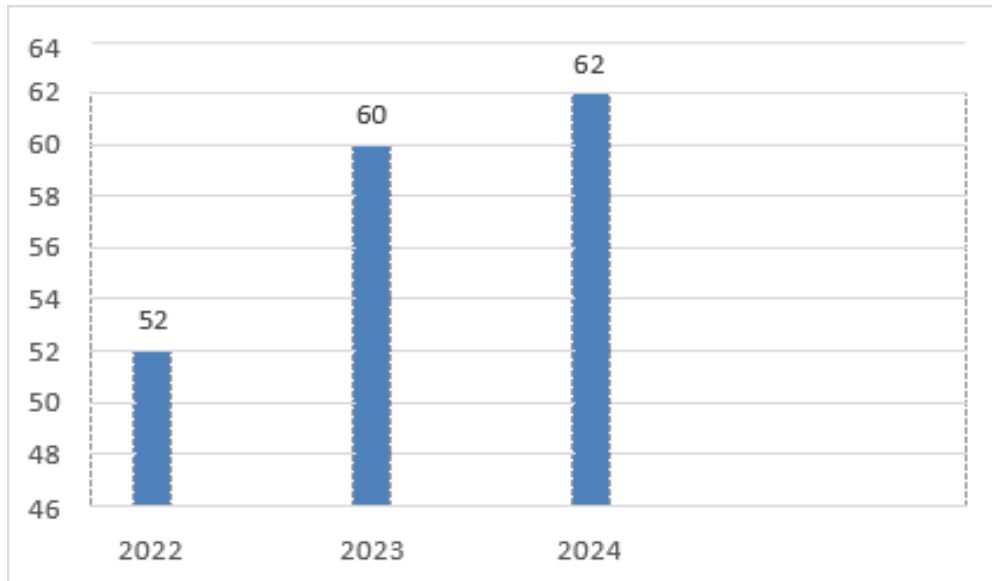
# Dasar Hukum

Dasar hukum e-government berlandaskan pada berbagai regulasi nasional, yakni:

1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018: Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).  
→ Menjadi dasar penerapan e-government di Indonesia untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik.
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007: Tentang Perseroan Terbatas.  
→ Menjelaskan bahwa tempat kedudukan fisik badan usaha wajib dicantumkan dalam akta pendirian, yang menjadi dasar hukum penerbitan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU).

# Data Empiris

Gambar 1 Data Masyarakat yang Terdaftar Dalam SKDU Tahun 2022-2024



Sumber: Data SKDU Kelurahan Cemengkalang, Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan data tahun 2022–2024, pengajuan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) di Kelurahan Cemengkalang menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2022 tercatat sebesar 52%, yang menunjukkan mulai pulihnya aktivitas usaha masyarakat setelah pandemi COVID-19. Pada tahun 2023 jumlahnya meningkat menjadi 60%, menandakan kondisi ekonomi yang semakin stabil serta mulai dimanfaatkannya layanan administrasi digital melalui sistem SIPRAJA. Selanjutnya pada tahun 2024 kembali mengalami kenaikan menjadi 62%, yang menunjukkan bahwa semangat wirausaha masyarakat terus berkembang dan kesadaran akan pentingnya legalitas usaha semakin meningkat. Tren positif ini juga menunjukkan bahwa pelayanan SKDU di kelurahan cukup efektif serta dapat menjadi dasar bagi pemerintah dalam mendukung pemberdayaan UMKM dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

# Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil Utama
Habibahet al, 2024	“Persepsi Masyarakat Terhadap Edukasi Mengenai Aplikasi Siprajadi dari Pemkab Sidoarjo”	Hasil dalam penelitian menemukan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap fitur dan prosedur dalam aplikasi SIPRAJA masih rendah akibat kurangnya edukasi dan sosialisasi dari pemerintah daerah. Hal ini berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal.
Rofpi dan Bataha, 2024	“Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) di Kelurahan Penjaringan Sari melalui sistem Surabaya Single Window.”	Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun layanan digital telah diterapkan, masih terdapat kendala teknis dan administratif seperti ketidaksesuaian data dan tidak adanya SOP yang mengatur penanganan kasus lintas wilayah, sehingga menghambat efektivitas pelayanan SKDU.

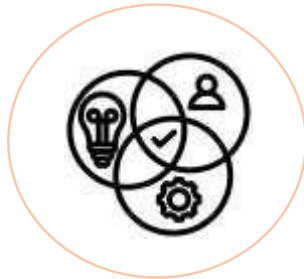
# Rumusan Masalah

1. Apakah Aplikasi Sipraja sudah berjalan dengan baik (efektif) dalam melayani pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha?

## **Tujuan:**

1. Mengetahui seberapa efektif penggunaan Aplikasi Sipraja untuk pelayanan SKDU.

# Metode



## Jenis Penelitian

Deskriptif kualitatif



## Fokus Penelitian

Implementasi Aplikasi Sipraja dalam Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha



## Teori

George C. Edward III yang terdiri atas empat indikator yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi



## Lokasi

Kelurahan Cemengkalang, Kabupaten Sidoarjo



## Teknik penentuan informan

*Purposive sampling*



## Informan

Kepala Seksi Pelayanan, Operator/admin aplikasi Sipraja, dan Masyarakat



## Teknik Pengumpulan Data

Observasi, dokumentasi, wawancara

## Sumber Data

Data Primer dan data Sekunder



## Teknik Analisis Data

(Miles & Huberman, 1984):  
Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan

# Hasil dan Pembahasan (Komunikasi)

Implementasi SIPRAJA dari aspek komunikasi menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi kepada masyarakat dan antar pelaksana sudah berjalan, baik melalui sosialisasi maupun pelayanan langsung. Namun, efektivitas komunikasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam kejelasan informasi, konsistensi penyampaian, serta pemahaman masyarakat terhadap prosedur penggunaan aplikasi. Hal ini menyebabkan masih adanya kebingungan dalam proses pengajuan layanan, sehingga tujuan pelayanan berbasis digital belum tercapai secara maksimal.

# Hasil dan Pembahasan (Sumber Daya)

Dari sisi sumber daya, implementasi SIPRAJA masih menghadapi beberapa keterbatasan yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Keterbatasan tersebut meliputi jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, khususnya operator yang menangani aplikasi, serta sarana dan prasarana pendukung seperti jaringan internet dan perangkat kerja. Kondisi ini berdampak pada belum optimalnya pelayanan yang diberikan, terutama dalam menghadapi kendala teknis dan meningkatnya jumlah permohonan layanan.

# Hasil dan Pembahasan (Disposisi)

Disposisi atau sikap pelaksana dalam implementasi SIPRAJA pada dasarnya sudah menunjukkan adanya komitmen dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur berupaya menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang ada serta membantu masyarakat dalam proses pengajuan layanan. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam aspek ketelitian, konsistensi, dan responsivitas agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan meminimalisir kesalahan dalam proses administrasi.

# Hasil dan Pembahasan (Struktur Birokrasi)

Struktur birokrasi dalam implementasi SIPRAJA belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan pelayanan secara optimal. Meskipun telah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP), namun belum seluruh kondisi dan permasalahan di lapangan diatur secara rinci. Akibatnya, pelaksana seringkali harus melakukan penyesuaian dalam praktik pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan penyempurnaan SOP serta kejelasan pembagian tugas agar proses pelayanan menjadi lebih terstruktur, konsisten, dan efisien.

# Kesimpulan

Implementasi aplikasi SIPRAJA dalam pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) di Kelurahan Cemengkalang dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Indikator komunikasi belum optimal, ditandai dengan sosialisasi yang belum merata sehingga masyarakat masih banyak memperoleh informasi dari sumber tidak resmi dan menyebabkan kesalahpahaman prosedur. 2) Indikator sumber daya cukup memadai namun belum optimal, karena meskipun sarana prasarana tersedia, kapasitas sumber daya manusia masih terbatas akibat kurangnya pelatihan teknis serta adanya kendala jaringan dan error sistem. 3) Indikator disposisi cukup baik tetapi belum konsisten, aparatur memiliki komitmen dalam pelayanan namun masih ragu dalam pengambilan keputusan karena belum adanya pedoman teknis yang jelas. 4) Indikator struktur birokrasi belum optimal, ditandai dengan belum tersedianya SOP yang rinci sehingga terjadi perbedaan penanganan antar petugas dan menimbulkan kebingungan di masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan komunikasi, penguatan kapasitas SDM, kejelasan pedoman teknis, serta penyusunan SOP yang terstandarisasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, konsisten, dan akuntabel.

# Referensi

- [1] D. Widiyanto, “Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan di Kelurahan Sucenjuritengah,” *J. Ekon. dan Tek. Inform.*, vol. 13, no. 2, pp. 28–33, 2025, doi: 10.37601/jneti.v13i2.349.
- [2] M. H. Mustaghfiri and P. Susiloadi, “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta,” vol. 1, no. 1, pp. 99–107, 2021.
- [3] P. A. Maulan and N. Fitriani, “E-Government and Public Trust: Examining the Impact of Digital Transparency on Citizen Engagement in Southeast Asia,” *Din. J. Manaj. Sos. Ekon.*, vol. 5, no. 1, pp. 242–252, 2025, doi: 10.51903/shq0s821.
- [4] D. Fibrianti, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Kelurahan Sungai Pakning Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis \* Devi Fibrianti 1 , Zainal 2 1,” *Devi Fibrianti*, pp. 411–420, 2025.
- [5] D. Mulyadi, “Melacak Penerapan E-Government dalam Memperkuat Aspek Transparansi dalam Tata Kelola Pemerintahan Daerah,” *J. Res. Cent. Digit. Democr. Vol. 1, Nomor 1. Februari 2025. Hal. 39-47 Melacak*, vol. 1, pp. 39–47, 2025, [Online]. Available: <https://journal.idede.org/index.php/IDEDE/article/view/235%0Ahttps://journal.idede.org/index.php/IDEDE/article/download/235/110>
- [6] D. Stein *et al.*, “3D virtual reconstruction and quantitative assessment of the human intervertebral disc’s annulus fibrosus: a DTI tractography study,” *Sci. Rep.*, vol. 11, no. 1, p. 6815, Mar. 2021, doi: 10.1038/s41598-021-86334-8.
- [7] J. T. Nugraha, “E-Government dan Pelayanan Publik E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman,” *J. Komun. Dan Kaji. Media*, vol. 2, no. 1, pp. 32–42, 2018.

# TERIMA KASIH

