

DIFUSI INOVASI APLIKASI SIPRAJA DALAM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

DELA TIARA AYUNDA SARI

NBI 1112200109

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2025

DIFUSI INOVASI APLIKASI SIPRAJA DALAM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI KABUPATEN SIDOARJO

SKRIPSI

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



Oleh:

DELA TIARA AYUNDA SARI

NBI 1112200109

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

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dela Tiara Ayunda Sari

NBI : 1112200109

**Judul : Difusi Inovasi Aplikasi SIPRAJA Dalam Pelayanan Berbasis
Digital Di Kabupaten Sidoarjo**

Surabaya, 15 Desember 2025

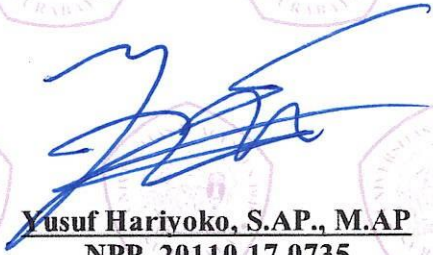
Mengetahui

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

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing I


Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP.20110.86.0062


Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
NPP. 20110.17.0735

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan Didepan 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 15 Desember 2025

Dewan Penguji:

- 1. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP**
Ketua

()

- 2. Dr. Endang Indartuti, M.Si**
Anggota I

()

- 3. Dr. Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP**
Anggota II

()

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



Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110.86.0062

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dela Tiara Ayunda Sari
NBI : 1112200109
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Difusi Inovasi Aplikasi SIPRAJA Dalam Pelayanan Berbasis Digital Di Kabupaten Sidoarjo

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri 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 sebagaimana dari 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 ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 Dan Pasal 70)

Surabaya, 12 Desember 2025



(Dela Tiara Ayunda Sari)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : 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 : Dela Tiara Ayunda Sari
NBI/ NPM : 1112200109
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:

“ DIFUSI INOVASI APLIKASI SIPRAJA DALAM PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI 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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 15 Desember 2025

Yang Menyatakan,



Dela Tiara Ayunda Sari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur skripsi ini, saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua tercinta. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan semangat dan kesempatan yang tiada henti. Segala pencapaian ini tidak akan pernah terwujud tanpa restu dan kasih sayang kalian.

Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, serta dorongan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala arahan yang jelas serta kesabaran dalam mendampingi saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

Teman-Teman Seperjuangan yang senantiasa membrikan dukungan, motivasi, serta menemani saya dalam berbagai proses baik, suka maupun duka. Kebersamaan dan kerja sama ini menjadi bagian penghargaan dalam penyelesaian skripsi ini.

Almamater Tercinta. Teima kasih atas kesempatan, fasilitas dan lingkungan belajar yang telah memungkinkan saya untuk menuntut ilmu serta menyelesaikan skripsi ini secara optimal.

Diri Sendiri, yang telah melalui masa-masa penuh tantangan, bangkit dari berbagai kegagalan, dan tetap bertahan hingga menyelesaikan bagian penting dalam perjalanan hidup ini. Semoga langkah ini menjadi awal dari perjalanan panjang yang lebih bermakna di masa depan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Dela Tiara Ayunda Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Maret 2004
Alamat : Platuk Donomulyo 1F No.15a, Surabaya
Kebangsaan : Indonesia
Jenis Kelamin : Perempuan
No. Telp : 081645432748
E-mail : delatiara11@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SDN Rangkah 1 Surabaya
2. SMPN 37 Surabaya
3. SMA Giki 2 Surabaya
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pengalaman Magang

1. Bidang Kearsipan – Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur

Publikasi Ilmiah

1. Difusi Inovasi Aplikasi SIPRAJA Dalam Pelayanan Berbasis Digital Di Kabupaten Sidoarjo

RINGKASAN

Dela Tiara Ayunda Sari, 2025, Difusi Inovasi Aplikasi SIPRAJA Dalam Pelayanan Berbasis Digital Di Kabupaten Sidoarjo

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem digital. Kabupaten Sidoarjo meluncurkan aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai inovasi berbasis digital yang bertujuan mempermudah akses layanan administrasi kependudukan, perizinan, dan non-perizinan. Namun, capaian digitalisasi belum optimal, terlihat dari Indeks SPBE Sidoarjo tahun 2023 sebesar 3,11 (predikat Baik) yang masih tertinggal dari daerah tolak ukur seperti Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan menganalisis difusi inovasi aplikasi SIPRAJA dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital di Kabupaten Sidoarjo menggunakan teori Difusi Inovasi Everett Rogers (2003) yang meliputi: inovasi, Saluran Komunikasi, Jangka Waktu, Sistem Sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo Bagian Pemerintahan, Kecamatan, Kelurahan, Operator/Admin SIPRAJA, Masyarakat pengguna aplikasi SIPRAJA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi SIPRAJA belum berjalan optimal. Pada aspek inovasi, SIPRAJA memiliki *relative advantage* berupa akses cepat dan efisien, namun masih terkendala *complexity* serta gangguan teknis aplikasi. Aspek saluran komunikasi didominasi oleh media interpersonal (RT/RW, perangkat desa), sedangkan sosialisasi melalui media massa belum merata sehingga banyak masyarakat belum memahami keberadaan dan manfaat aplikasi. Pada aspek waktu, tingkat Penerimaan masyarakat terhadap SIPRAJA berlangsung secara bertahap, dipengaruhi oleh tingkat literasi digital dan kendala teknis yang masih terjadi, seperti aplikasi yang *error* atau lambat. Pada aspek sistem sosial, literasi digital yang rendah, kebiasaan layanan manual, dan belum terintegrasinya seluruh instansi dalam aplikasi. Tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori cukup puas, karena meskipun SIPRAJA dinilai membantu proses administrasi, masih terdapat hambatan teknis serta keterbatasan layanan yang menyebabkan sebagian warga tetap harus datang ke kantor desa. Temuan penelitian ini juga diharapkan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan stabilitas dan performa aplikasi SIPRAJA, perluasan layanan agar lebih banyak proses administrasi dapat dilakukan secara digital, serta peningkatan edukasi dan sosialisasi bagi masyarakat dengan literasi digital rendah.

Kata Kunci: SIPRAJA, Difusi Inovasi, Pelayanan Publik Digital

SUMMARY

Dela Tiara Ayunda Sari, 2025, *Diffusion of SIPRAJA Application Innovation in Digital-Based Services in Sidoarjo Regency*

The development of information technology has encouraged local governments to improve the quality of public services through digital systems. Sidoarjo Regency launched the Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) application as a digital-based innovation aimed at facilitating access to population administration, licensing, and non-licensing services. However, the digitalization outcomes have not been fully optimal, as reflected in Sidoarjo's 2023 SPBE Index score of 3.11 (Good), which is still behind benchmark regions such as Surabaya City. This study aims to analyze the diffusion of the SIPRAJA application innovation in enhancing digital-based public services in Sidoarjo Regency using Everett Rogers' (2003) Diffusion of Innovation theory, which includes the elements of innovation, communication channels, time, and social system. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation involving the Regional Secretariat of Sidoarjo Regency (Government Division), district and village officials, SIPRAJA operators/administrators, and community users of the application. The findings indicate that the diffusion of the SIPRAJA innovation has not yet run optimally.

In terms of innovation, SIPRAJA offers relative advantages such as fast and efficient access, but it still faces issues related to complexity and technical system disturbances. The communication channels are dominated by interpersonal media (RT/RW and village officials), while mass media dissemination remains uneven, resulting in limited public awareness of the application and its benefits. In terms of time, community acceptance of SIPRAJA has progressed gradually, influenced by varying levels of digital literacy and recurring technical issues such as application errors and slow performance. Within the social system, low digital literacy, the persistence of manual service habits, and the incomplete integration of institutions into the application contribute to the slow diffusion process. User satisfaction falls in the "fairly satisfied" category; although SIPRAJA is considered helpful for administrative processes, technical obstacles and service limitations still force some residents to visit village offices directly. The study's findings are expected to provide strategic recommendations to enhance the stability and performance of the SIPRAJA application, expand the range of services so that more administrative processes can be handled digitally, and increase public education and outreach, particularly for communities with low digital literacy.

Keywords : *SIPRAJA, Diffusion of Innovation, Digital Public Services*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi Tahun Ajaran 2025/2026 yang berjudul **“Difusi Inovasi Aplikasi SIPRAJA Dalam Pelayanan Berbasis Digital Di Kabupaten Sidoarjo”**. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya yaitu kepada:

1. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sebagai Universitas dimana penulis dapat memperoleh pengetahuan menempuh pendidikan sarjana dan mengembangkan minat, bakat maupun kemampuan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA., selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan selaku dosen pembimbing skripsi 1 yang telah memberikan banyak arahan serta bimbingan dalam menyelesaikan karya tulis skripsi ini dan telah memberikan banyak kesempatan belajar dan pengalaman-pengalaman baru kepada penulis selama di perkuliahan.
5. Bapak Dr. Hasan Ismail, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing skripsi 2 yang telah memberikan banyak arahan serta bimbingan dalam menyelesaikan karya tulis skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar, serta staff di Program Studi Adminstrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Sektariat Daerah Kabupaten Sidoarjo Bagian Pemerintahan, Kecamatan Waru, Kecamatan Prambon, Desa Tambak Sumur, Desa Simpang serta seluruh narasumber yang telah memberikan waktu dan informasinya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Sugondo dan Ibu Eppy selaku orang tua penulis serta Aditia Firman

Syaivudin S.I. Kom selaku saudara kandung penulis yang telah bekerja keras, memberikan dukungan materi, semangat, dan doa serta mengusahakan apapun itu hingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan ini.

9. Satria Januarika Putra Widya yang telah memberikan banyak waktu, materi, dukungan dan motivasi kepada penulis hingga menyelesaikan perkuliahan ini
10. Sahabat penulis mulai Maba hingga saat ini, Rahma, Winiha, dan Kristin telah memberikan dukungan satu sama lain hingga bisa sampai pada titik ini dan selalu memberikan semangat satu sama lain. Terimakasih karena sudah menjadi seorang teman yang selalu ada suka maupun duka.
11. Sahabat penulis Basecamp 51, Revinda, Nathania, Marsha telah memberikan dukungan satu sama lain hingga bisa sampai pada titik ini dan selalu memberikan semangat satu sama lain. Terimakasih karena sudah menjadi seorang teman yang selalu ada suka maupun duka.
12. Serta teman-teman penulis hingga saat ini Natasya, Alvina, Titan, Galuh, Dea telah memberikan dukungan satu sama lain hingga bisa sampai pada titik ini dan selalu memberikan semangat satu sama lain.
13. Terima kasih kepada seluruh orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih telah hadir dan terlibat di kehidupan penulis, memberikan dukungan serta doa dalam hal apapun itu kepada penulis.
14. Terima kasih kepada diri sendiri, Dela Tiara Ayunda Sari yang telah berusaha keras, berjuang, dan berani mencoba hal-hal baru hingga mampu mencapai titik ini. Terima kasih karena telah melalui setiap proses tanpa menyerah dalam berbagai situasi dan kondisi.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, dengan demikian segala krtitik dan saran yang membangun dengan senang hati penulis terima untuk kebaikan dan kebermanfaatan adanya karya tulis skripsi ini.

Surabaya, 12 Desember 2025

Dela Tiara Ayunda Sari

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 Manajemen Publik	26
2.2.2 Pelayanan Publik	28
2.2.3 Inovasi	30
2.3 Kerangka Konseptual	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Fokus Penelitian	41
3.3 Lokasi Penelitian	42
3.4 Sumber Data	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Metode Analisis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Topografi Kabupaten Sidoarjo	53

4.1.2	Gambaran Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo	55
4.2	Penyajian Data	57
4.2.1	Inovasi.....	57
4.2.2	Saluran Komunikasi	67
4.2.3	Jangka Waktu	76
4.2.4	Sistem Sosial	81
4.2.5	Adoption Satifcation.....	91
4.3	Pembahasan.....	99
4.3.1	Inovasi	99
4.3.2	Saluran Komunikasi.....	101
4.3.3	Jangka Waktu	103
4.3.4	Sistem Sosial	105
4.3.5	Adoption Satifcation.....	107
BAB V	PENUTUP.....	109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran	109
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN		115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat Indeks SPBE Berdasarkan Provinsi Jawa Timur per Kabupaten dan Kota Tahun 2023	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Narasumber Wawancara	45
Tabel 4. 1 Daftar Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo	54
Tabel 4. 2 Jumlah Pemohon Surat keterangan Tidak Mampu Di Kecamatan Waru pada 01 Januari 2024 hingga 31 Oktober 2025	59
Tabel 4. 3 Jumlah Pemohon Di Desa Tambak Sumur pada Bulan Januari-Desember 2024 hingga Bulan Januari-November 2025	62
Tabel 4. 4 Jumlah Pemohon Di Desa Simpang pada Bulan Januari-Desember 2024 hingga Bulan Januari-November 2025	64
Tabel 4. 5 Jumlah Pemohon Surat keterangan Tidak Mampu Di Kecamatan Prambon pada Bulan Januari-Desember 2024 hingga Bulan Januari- November 2025	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks SPBE Pemerintah Provinsi Jatim Tahun 2021-2023	2
Gambar 1. 2 Indeks SPBE Pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020- 2023.....	5
Gambar 2. 1 Tahapan Keputusan Adopsi Inovasi.....	34
Gambar 2. 2 Kategori Tingkat Penerimaan Inovasi.....	37
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 3. 1 Metode Analisis Data Menurut Miles dan Huberman.....	50
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Sidoarjo	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo	56
Gambar 4. 3 Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 mengenai Pelimpahan Kewenangan Bupati kepada Camat	82
Gambar 4. 4 Standar Operasional Prosedur SIPRAJA di Desa Tambaksumur	85
Gambar 4. 5 Penghargaan SIPRAJA sebagai Inovasi Pelayanan Publik Terbaik dan Rating Aplikasi SIPRAJA	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	115
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	133
Lampiran 3 Dokumentasi Peneliti	135
Lampiran 4 Surat Izin Observasi Instansi Perguruan Tinggi	144
Lampiran 5 Surat Izin Observasi dari Bakesbangpol Kabupaten Sidoarjo	149
Lampiran 6 Hasil Turnitin	150
Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Lab. Otda	152
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas KWU	153
Lampiran 9 LoA Publikasi Jurnal	154
Lampiran 10 Lembar Bimbingan	155
Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Skripsi	157