

dela tiara

by Dela Tiara

Submission date: 10-Dec-2025 06:19PM (UTC+0700)

Submission ID: 2842242987

File name: Turnitin_skripsi_dela_tiara_1112200109.docx (630.03K)

Word count: 14881

Character count: 98352

BAB1

²¹ PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyediaan Layanan Publik merupakan hal yang sangat penting untuk berfungsinya negara. Layanan publik harus dijalankan oleh entitas dengan tugas yang disyaratkan, baik itu lembaga atau organisasi pemerintah pusat atau daerah. Penyediaan Layanan Publik bertujuan guna memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil masyarakat. Landasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia ditetapkan pada UU No. 25 tahun 2009, mengatakan negara untuk memenuhi persyaratan dasar setiap masyarakat sebagai sarana untuk menjamin kesejahteraan. Keampuhan sistem pemerintahan dinilai berdasarkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dianggap memuaskan ketika instansi pemerintah dan penyelenggara pelayanan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Pelayanan publik yang efektif merupakan penentu penting dari pemerintahan yang terbuka dan akuntabel.

⁴⁷ Seiring berjalannya waktu, teknologi informasi telah berkembang dengan pesat. Perkembangan ini melahirkan berbagai inovasi dan ide yang memudahkan akses terhadap berbagai sistem. Akibatnya, secara tidak langsung menerima kemajuan teknologi tersebut, yang mempermudah berbagai aktivitas administrasi kependudukan dan pengurusan dokumen pemerintahan. Inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia menekankan pada aspek "Pengembangan Inovasi" Seperti yang tertera didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pengembangan Pelayanan Publik Bertujuan untuk mempertahankan inovasi dan meningkatkan efisiensi implementasi inovasi. Pengembangan inovasi memegang peran penting dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, karena merupakan proses peningkatan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah Proses ini dilakukan melalui difusi dan pengembangan inovasi yang sesuai dengan ilmu pengetahuan (Laharu et al., 2025).

Menanggapi perkembangan tersebut, pemerintah Indonesia sudah melembagakan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), yang tampaknya menjadi solusi efektif untuk memitigasi tantangan tersebut dan meningkatkan aksesibilitas layanan publik di Indonesia (Choirunnisa et al., 2023). Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), melalui portal pemerintah elektronik, aplikasi seluler maupun berbagai layanan digital telah memberikan kemudahan

bagi masyarakat dalam mengakses informasi serta layanan publik secara online sehingga memungkinkan masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke dinas terkait untuk pengurusan administrasi kependudukan atau dokumen pemerintahan lainnya serta mempermudah proses birokrasi. Penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dalam mengoptimalkan aksesibilitas layanan publik yang lebih dari sekadar karakteristik fisik dan efisiensi (Cahyani & Gamaputra, 2023). Metode ini selanjutnya menawarkan keuntungan seperti peningkatan keterbukaan, peningkatan partisipasi publik, dan peningkatan pengawasan pemerintah. Masyarakat dapat memperoleh informasi tentang kebijakan pemerintah, inisiatif pembangunan, dan masalah keuangan melalui situs web resmi pemerintah secara online. Mereka juga dapat menyampaikan komentar, rekomendasi, dan pengaduan secara elektronik, sehingga meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) nasional yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menunjukkan indeks SPBE Nasional sebesar 2,26 pada 2020, 2,24 pada 2021, 2,34 pada 2022, dan 2,79 pada 2023 (menpan.go.id). Bersamaan dengan itu, Pemerintah Jawa Timur sudah melihat peningkatan kinerja indeks SPBE. Data berikut menggambarkan perkembangan tahunan pencapaian indeks SPBE Pemprov Jatim sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Indeks SPBE Pemerintah Provinsi Jatim Tahun 2021-2023
Sumber : (Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, 2024)

Berdasarkan gambar diatas, indeks SPBE masing-masing provinsi mengalami kenaikan pada 2021, 2022, dan 2023. Pemerintah provinsi Jawa Timur meningkatkan pelayanan publik menjadi cepat, efisien, dan berbasis digital. Indeks SPBE provinsi Jawa Timur sebesar 2,83 pada 2021, meningkat

menjadi 3,30 pada 2022, dan mencapai 3,62 pada 2023, menunjukkan tren kenaikan yang konstan dengan peringkat yang terpuji selama tiga tahun (Dinsos.jatimprov.go.id). Mengenai SPBE di provinsi Jawa Timur diatur dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 53 Tahun 2021 terkait sistem pemerintahan berbasis elektronik provinsi Jawa Timur. Transformasi digital yang diterapkan sudah menempatkan Jawa Timur pada 10 provinsi teratas dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) nasional yang paling efektif. Selain itu, sehubungan dengan naiknya indeks SPBE provinsi Jawa Timur, maka perlu juga dilakukan kajian terhadap indeks SPBE kabupaten dan kota di provinsi tersebut. Pada 2023, capaian di tingkat kabupaten dan kota mengungkap disparitas indeks SPBE di seluruh provinsi Jawa Timur. Pencapaian indeks SPBE provinsi Jawa Timur Indeks SPBE Kabupaten Sidoarjo berada di urutan ke-28, seperti terlihat di tabel ini:

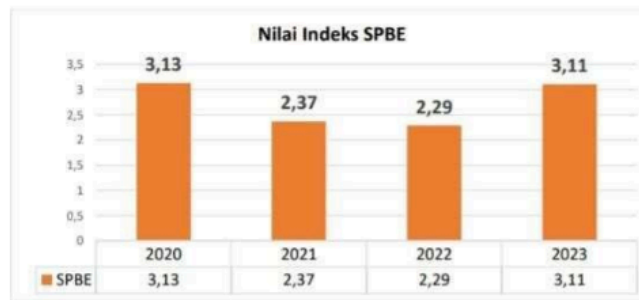
Tabel 1. 1 Peringkat Indeks SPBE Berdasarkan Provinsi Jawa Timur per Kabupaten dan Kota Tahun 2023

Peringkat	Nama Instansi	Indeks	Predikat
1	Pemerintah Kab. Banyuwangi	4,50	Memuaskan
2	Pemerintah Kota Surabaya	4,49	Memuaskan
3	Pemerintah Kota Madiun	4,45	Memuaskan
4	Pemerintah Kab. Madiun	4,30	Memuaskan
5	Pemerintah Kab. Gresik	4,28	Memuaskan
6	Pemerintah Kab. Kediri	4,27	Memuaskan
7	Pemerintah Kota Mojokerto	4,26	Memuaskan
8	Pemerintah Kab. Trenggalek	4,21	Memuaskan
9	Pemerintah Kab. Situbondo	4,17	Sangat Baik
10	Pemerintah Kab. Lamongan	3,96	Sangat Baik
11	Pemerintah Kab. Tuban	3,90	Sangat Baik
12	Pemerintah Kota Malang	3,82	Sangat Baik
13	Pemerintah Kota Blitar	3,68	Sangat Baik
14	Pemerintah Kab. Bojonegoro	3,65	Sangat Baik
15	Pemerintah Kota Kediri	3,65	Sangat Baik
16	Pemerintah Kab. Blitar	3,63	Sangat Baik
17	Pemerintah Kab. Nganjuk	3,62	Sangat Baik
18	Pemerintah Kota Pasuruan	3,62	Sangat Baik
19	Pemerintah Kab. Sampang	3,57	Sangat Baik
20	Pemerintah Kab. Mojokerto	3,52	Sangat Baik
21	Pemerintah Kab. Jombang	3,49	Baik
22	Pemerintah Kab. Malang	3,36	Baik
23	Pemerintah Kota Batu	3,35	Baik
24	Pemerintah Kab. Pacitan	3,34	Baik

25	Pemerintah Kab. Probolinggo	3,33	Baik
26	Pemerintah Kab. Ngawi	3,23	Baik
27	Pemerintah Kab. Sumenep	3,18	Baik
28	Pemerintah Kab. Sidoarjo	3,11	Baik
29	Pemerintah Kota Probolinggo	3,10	Baik
30	Pemerintah Kab. Tulungagung	3,09	Baik
31	Pemerintah Kab. Ponorogo	2,94	Baik
32	Pemerintah Kab. Lumajang	2,93	Baik
33	Pemerintah Kab. Bondowoso	2,90	Baik
34	Pemerintah Kab. Pamekasan	2,89	Baik
35	Pemerintah Kab. Magetan	2,76	Baik
36	Pemerintah Kab. Bangkalan	2,63	Baik
37	Pemerintah Kab. Jember	2,56	Cukup
38	Pemerintah Kab. Pasuruan	2,47	Cukup

Sumber : (KemenPANRB, 2024)

Berdasarkan data peringkat ³² Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Provinsi Jawa Timur tahun 2023 terlihat adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara capaian kota Surabaya dengan Kabupaten Sidoarjo. Kota Surabaya menempati peringkat ke-2 dengan indeks 4,49 dan predikat “Memuaskan”, menunjukkan bahwa tat kelola layanan digital, manajemen data, serta sistem pemerintahan berbasis elektronik telah berjalan dengan sangat optimal. Sementara itu, Kabupaten Sidoarjo berada di peringkat ke-28 dengan indeks 3,11 dan predikat “Baik”, yang berarti ⁷² masih terdapat berbagai aspek peningkatan yang perlu ditingkatkan, baik dari sisi integrasi layanan, kesiapan infrastruktur digital maupun kualitas implementasi e-Government di lingkungan pemerintah daerah. Perbedaan nilai sebesar 1,38 poin antara keduanya menggambarkan bahwa Surabaya jauh lebih matang dalam transformasi digital pemerintahan, sedangkan Sidoarjo masih berada pada tahap pengembangan dan penyempurnaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kabupaten Sidoarjo telah menerapkan berbagai inovasi, namun kinerja keseluruhan SPBE nya belum mampu menyamai keunggulan Kota Surabaya yang ³² menjadi salah satu benchmark pelayanan digital di Jawa Timur. Berikut data hasil evaluasi indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintahan Kab. Sidoarjo dari tahun 2020-2023.



Gambar 1. 2 Indeks SPBE Pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020-2023

Sumber : (KemenPANRB, 2024)

Sesuai keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 13 tahun 2024, hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di instansi pemerintah pusat dan daerah memperlihatkan indeks SPBE pemerintah kabupaten Sidoarjo sebesar 3,13 pada 2020, turun menjadi 2,37 pada 2021, selanjutnya turun menjadi 2,29 pada 2022, dan meningkat menjadi 3,11 pada 2023, jauh dari target sebesar 3,45. Dibandingkan tahun sebelumnya Indeks SPBE Kabupaten Sidoarjo naik ke peringkat B (Baik) dari peringkat C (Cukup) pada 2022, mencerminkan peningkatan signifikan sebesar 0,82 poin atau sekitar 35,81% (Sidoarjokab.go.id, 2023).

Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Sidoarjo tergolong rendah, meskipun reputasinya sebagai salah satu daerah yang paling maju dan berkembang pesat di Jawa Timur. Secara geografis dan ekonomi, Sidoarjo memiliki posisi strategis sebagai penyangga utama Kota Surabaya dan dikenal dengan berbagai inovasi serta infrastruktur yang mendukung transformasi digital. Namun, kenyataan bahwa nilai indeks SPBE Sidoarjo hanya sebesar 3,11 dengan predikat "Baik", jauh di bawah Surabaya (4,49), menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi daerah dengan implementasi pelayanan berbasis elektronik yang diterapkan pemerintah daerah.

Pemerintah daerah memiliki keharusan dalam menerapkan inovasi sebagai bentuk pelaksanaan desentralisasi yang bertujuan memberikan kesejahteraan bagi masyarakat (Fadhilah et al., 2023). Inovasi dalam pelayanan publik tidak selalu harus berupa penemuan baru, tetapi dapat berupa pengembangan dan perbaikan dari inovasi yang telah ada, selama relevan dengan kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan kualitas layanan.

Kondisi ini menuntut adanya terobosan baru melalui inovasi dalam sistem pelayanan publik. Dalam proses berkembangnya suatu inovasi pasti di dalamnya terdapat proses penyebaran dari inovasi tersebut. Proses tersebut sering disebut dengan difusi inovasi. Difusi inovasi adalah proses dimana inovasi diperkenalkan atau disebarkan melalui berbagai saluran kepada individu-individu dalam suatu kelompok sosial selama periode waktu tertentu (Rogers, 2003). Proses ini sangat penting karena inovasi merupakan kunci untuk mencapai kemajuan dan perkembangan dalam berbagai bidang.

Oleh karena itu, Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan terobosan inovatif guna mengatasi berbagai persoalan pelayanan publik dan memastikan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara efektif. Khususnya dalam Pelayanan administrasi kabupaten Sidoarjo, kualitas kecepatan pelayanan masih di bawah standar dan perlu ditingkatkan. Sistem layanan terus bergantung pada prosedur manual, yang mengakibatkan memakan waktu dan terkadang pelayanannya juga masih berbelit-belit (Dianingtyas & Roekminiati, 2024). Selain itu pelayanan administrasi di tingkat desa atau kelurahan seringkali ditandai dengan ketidakefektifan dan inefisiensi, belum lagi ada pelayanan yang kurang ramah. Untuk mencapai terobosan baru dalam pelayanan, sangat penting untuk menerapkan sistem E-Government dilakukan di berbagai tingkat pemerintahan, termasuk di Kabupaten Sidoarjo. Sesuai PERBUP No. 37 Tahun 2018 tentang Mal Pelayanan Publik, Kabupaten Sidoarjo menunjukkan komitmen yang kuat untuk meningkatkan pelayanan publik.

Salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui peluncuran aplikasi SIPRAJA berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan SIPRAJA berdasarkan Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor. 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 tentang penggunaan aplikasi SIPRAJA di semua kecamatan, desa atau kelurahan dan Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo Nomor 44.3.33.200/438.5.2/2020 terhadap Virus Corona (Covid-19) Edaran II, guna memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pelayanan warga Sidoarjo mengurus secara online, masyarakat bisa mencetak mandiri surat yang sudah ditandatangani secara elektronik oleh Camat maupun Kepala Desa atau Lurah. Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA, pemerintah setempat mengembangkan layanan SIPRAJA sebagai bagian dari upaya menuju Smart City (Hilmi et al., 2018). Layanan ini berbasis aplikasi dan website, bertujuan meningkatkan kualitas, efisiensi, akuntabilitas, serta

transparansi pelayanan publik sesuai prinsip tata kelola yang baik (Gamaputra et al., 2022).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memperkenalkan aplikasi SIPRAJA guna tingkatkan pelayanan masyarakat, memungkinkan warga untuk membuat surat tanda tangan mandiri secara elektronik oleh kepala kecamatan atau kepala desa (lurah) (Amalia & Rodiyah, 2024). Aplikasi ini berfungsi sebagai platform digital yang mengintegrasikan beberapa layanan pemerintah ke dalam satu sistem terpadu. Layanan yang tersedia antara lain administrasi kependudukan, pengajuan surat, dan pengaduan masyarakat yang dapat diakses secara online oleh warga Sidoarjo.

Aplikasi SIPRAJA ialah layanan berbasis web dan aplikasi Android yang dirancang sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP). Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2020 dibuat oleh Bagian Organisasi Sekretariat Kabupaten Sidoarjo. Program SIPRAJA merupakan mal pelayanan publik virtual pertama di Jawa Timur yang dirancang untuk mengoptimalkan proses birokrasi. Aplikasi SIPRAJA mendemonstrasikan perbaikan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. SIPRAJA merupakan aplikasi yang dibuat oleh badan publik Asosiasi Sekretariat Daerah Sidoarjo untuk mengefektifkan kewenangan administrasi dan non perizinan di tingkat kota/kelurahan, kecamatan, dan OPD (Asosiasi Kota) (Syahronny et al., 2024). Mengembangkan program administrasi aplikasi SIPRAJA untuk membantu daerah setempat dalam memperoleh pelayanan administrasi. SIPRAJA mendapat pujian dari gubernur Jawa Timur atas pelayanannya yang efisien, cepat, dan transparan. Aplikasi ini sudah diakui sebagai salah satu dari 30 inovasi dan akan diterapkan di seluruh kabupaten dan kota di Jawa Timur (Kristanto & Nawangsari, 2024).

Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) menjadi salah satu bentuk inovasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi secara online. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui SIPRAJA menawarkan layanan digitalisasi jarak jauh ramah lingkungan, berfokus pada pengguna, dan hemat biaya. Tujuannya ialah untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Penerapan aplikasi layanan pemerintah untuk akses internet melalui SIPRAJA diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Terciptanya SIPRAJA menjadi solusi cerdas bagi warga Sidoarjo.

SIPRAJA ialah platform layanan digital yang memfasilitasi pengiriman surat menyurat secara elektronik ke kantor administrasi, serta pengajuan

permohonan terkait kependudukan, perizinan dan non perizinan melalui web dan smartphone Android. Aplikasi SIPRAJA tersedia untuk diunduh di Google Play Store mencakup beberapa fitur yang dapat dengan mudah digunakan dalam berbagai aspek kehidupan. Semua format file layanan dalam perangkat lunak SIPRAJA sudah diselaraskan dengan ketentuan naskah resmi yang relevan, sehingga memungkinkan SIPRAJA untuk memberikan tata kelola yang efektif dan administrasi yang transparan. Proses pengembangan aplikasi SIPRAJA sebagai mal pelayanan publik digital mulai dari pertama kali diluncurkan yaitu versi 1.0 yang memberikan layanan di tingkat desa dan tingkat kecamatan melalui aplikasi. Versi 2.0 dengan membawa pembaharuan layanan vertikal yang diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah pada tingkat Kabupaten. Hingga versi 3.0 yang terbaru terdapat penambahan layanan dari instansi di tingkat kabupaten dan layanan yang berasal dari non pemerintahan.

Pada pengembangan dari versi 2.0 menuju versi 3.0, aplikasi SIPRAJA menambahkan berbagai layanan instansi vertikal, antara lain layanan konsultasi hukum virtual dengan Kejaksaan Negeri (Kejari) Sidoarjo, layanan SKCK Online dari Polresta Sidoarjo, serta layanan Zona Nilai Tanah (ZNT) yang disediakan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Selain itu, tersedia layanan paspor, pembayaran tagihan PDAM dan PLN, pengiriman barang serta surat melalui PT Pos Indonesia, pembayaran pajak kendaraan Samsat Jatim (Bapenda Jatim), serta layanan perbankan dari Bank Jatim. Aplikasi ini juga melayani perbankan BPR Delta Artha, pembayaran tagihan Telkom, serta layanan BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Serta layanan dari instansi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo seperti Dispendukcapil, Dinas Kesehatan, Dinas Tenaga Kerja, dan Dinas Sosial yang menyediakan fitur pelaporan bantuan sosial juga diintegrasikan. Sementara itu, Dinas Komunikasi dan Informatika menghadirkan layanan pengaduan yang aktif 24 jam penuh.

Aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo tersebar di 18 kecamatan secara keseluruhan, Kabupaten Sidoarjo memiliki lebih dari 326.000 pengguna SIPRAJA yang tersebar luas di seluruh wilayahnya. Aplikasi SIPRAJA diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan permasalahan yang dilapangan pada program pelaksanaan aplikasi SIPRAJA ini yang dibuat dengan harapan dapat memudahkan daerah setempat dalam mendapatkan pelayanan administrasi, ternyata tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA juga masih tergolong rendah. Banyak warga yang bahkan belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, apalagi memahami cara penggunaannya serta manfaat yang dapat mereka peroleh dalam kehidupan sehari-hari. Hal tersebut disebabkan tidak

meratanya sosialisasi yang diberikan oleh pihak kelurahan. Pengetahuan masyarakat terkait aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat menerima inovasi ini dengan baik dan memiliki potensi untuk membantu organisasi yang menangani administrasi dalam melakukan tugasnya. Agar inovasi dapat tersebar luas, masyarakat perlu diinformasikan terkait adanya inovasi tersebut. Inovasi ini harus disosialisasikan secara merata ke seluruh masyarakat bahkan ke tingkat paling rendah (Oktaviana et al., 2024)

Faktanya, ada beberapa orang yang belum menyadari kehadiran framework bantuan baru berbasis Android ini. Tidak adanya sosialisasi merupakan salah satu persoalan mendasar. Sebab, jika pemerintah kecamatan atau kota tidak melakukan sosialisasi secara tuntas, maka akan banyak warga yang hampir tidak mempunyai wawasan mengenai aplikasi tersebut. Salah satu kelurahan melakukan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi tersebut, namun hanya berhubungan dengan individu tertentu, misalnya ketua RT, RW dan mitranya. Mereka juga membantu proses pendaftaran, sehingga diyakini saat berinteraksi, warga bisa menggunakan aplikasi SIPRAJA untuk menyortir surat. Mereka berharap sesudah mendapat sosialisasi, ketua RT dan RW bisa menjelaskan langsung cara penggunaan aplikasi layanan tersebut kepada masyarakat. Tapi entahlah, kenapa masih banyak warga yang belum paham dan paham dengan aplikasi SIPRAJA, mungkin ini pertanda masih banyak ketua RT dan RW yang belum menyampaikan dampak dari SIPRAJA. Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pemerintah daerah atau kecamatan harus benar-benar memperhatikan hal-hal seperti ini agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warga desa atau masyarakat. Permasalahannya bukan hanya pada tidak adanya sosialisasi ke daerah setempat.

Kendala lainnya dalam mengakses perangkat lunak, hal tersebut akan menghambat kemampuan masyarakat untuk segera menggunakan layanan pembuatan surat yang diinginkan. Masalah muncul saat mencoba meluncurkan program yang diunduh; beberapa aplikasi tidak dapat diakses, sementara yang lain hanya menampilkan layar putih kosong di perangkat seluler. Selain itu, beberapa individu yang sudah membuat akun SIPRAJA tidak mendapatkan peringatan SMS atau email untuk mendapatkan akses lebih lanjut. Evaluasi pengguna di Playstore sebagian besar mengungkapkan keluhan ini, menyoroti kekurangan yang sedang berlangsung dalam sistem yang mendorong individu untuk kembali ke layanan manual. Banyaknya masalah di dalam program memperburuk kebingungan pengguna dan memperpanjang prosedur pengiriman permintaan layanan. Dimulainya program SIPRAJA ialah agar

masyarakat tidak kembali ke kantor kecamatan. Pengenalan masalah ini menunjukkan durasi layanan yang lama, karena memperbaiki masalah dengan aplikasi SIPRAJA mengharuskan kembali ke kantor kecamatan.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijabarkan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai difusi inovasi pada aplikasi SIPRAJA dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital di Kabupaen Sidoarjo dengan menggunakan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett Rogers (2003)

30

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah Bagaimana Difusi Inovasi Pada Aplikasi SIPRAJA Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Digital Di Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Menganalisis Difusi Inovasi Pada Aplikasi SIPRAJA Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Digital Di Kabupaten Sidoarjo

22

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman serta referensi yang komprehensif mengenai Difusi Inovasi Pada Aplikasi SIPRAJA Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Digital Di Kabupaten Sidoarjo

42

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah kabupaten Sidoarjo dalam mengoptimalkan Aplikasi SIPRAJA sebagai bentuk layanan berbasis digital yang terintegrasi

4.1. Hasil Penelitian

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kabupaten yang bertopografi datar di Indonesia dan salah satu daerah penopang perekonomian di provinsi Jawa Timur. Secara geografis, Kabupaten Sidoarjo terletak di antara 112,5° – 112,9° BT (Bujur Timur) dan 7,3° – 7,5° LS (Lintang Selatan) dengan wilayah yang berbatasan secara langsung dengan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik di sebelah Utara, Kabupaten Pasuruan di sebelah Selatan, Kabupaten Mojokerto di sebelah Barat dan Selat Madura di sebelah Timur. Kabupaten Sidoarjo juga dikenal dengan sebutan kota “Delta”, dikarenakan wilayahnya yang berada di antara dua sungai besar pecahan Kali Brantas, yakni Kali Surabaya di sebelah utara dan Kali Porong di sebelah selatan.



Sumber: Website PPID Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo memiliki luas wilayah sebesar 719,34 km² ini terbagi menjadi 18 Kecamatan, 318 Desa, dan 28 Kelurahan. Kecamatan Jabon memiliki luas wilayah sebesar 11,53 persen dari seluruh wilayah Sidoarjo. Diikuti oleh Kecamatan Sedati yang memiliki luas sebesar 11,01 persen. Kabupaten Sidoarjo termasuk dalam kawasan metropolitan Provinsi Jawa Timur dan merupakan salah satu kabupaten penyangga utama Kota Surabaya.

18

Tabel 4.1 Daftar Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo

No	Kecamatan	Luas (km ²)	Presentase Terhadap Luas Kabupaten (%)
1.	Sidoarjo	62,03	8,62
2	Buduran	43,65	6,07
3	Gedangan	24,01	3,34
4	Waru	30,59	4,25
5	Sedati	79,23	11,01
6	Taman	31,36	4,36
7	Tarik	39,73	5,52
8	Krian	25,89	3,50
9	Wonoayu	30,29	4,2
10	Sukodono	32,85	4,50
11	Candi	42,86	5,96
12	Tanggulangin	29,78	4,14
13	Porong	30,71	4,27
14	Jabon	82,92	11,53
15	Tulangan	31,31	4,35
16	Krembung	27,90	3,88
17	Prambon	29,89	4,16
18	Balongsendo	44,34	6,16
Kabupaten Sidoarjo		719,34	100,00

Sumber: BPS Kabupaten Sidoarjo, 2023

10

Dilihat dari tabel 4.1 tersebut menyebutkan luas (km²) pada setiap kecamatan di Kabupaten Sidoarjo yang berjumlah 18 kecamatan. Kecamatan dengan luas terbesar ialah Kecamatan Jabon mencapai 82,92 km². Serta Kecamatan Gedangan dengan luas 24,01 km² menjadi kecamatan terkecil di Kabupaten Sidoarjo.

Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2023 terdapat sebanyak 1.996.825 jiwa, diantaranya terdapat 1.000.067 jiwa total masyarakat Laki - Laki di Kabupaten Sidoarjo dan terdapat 996.758 jiwa total masyarakat Perempuan di Kabupaten Sidoarjo. Sebagai salah satu wilayah penyangga Ibu Kota Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Sidoarjo menjadi daerah migran sehingga didominasi usia kerja produktif. Secara pemerintahan Kabupaten Sidoarjo dipimpin oleh Bupati dan Wakil bupati, dengan dukungan dari Sekretariat Daerah yang terdiri atas beberapa asisten dan Kepala Dinas. Dalam upaya meningkatkan tata kelola pemerintahan, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

16

4.1.2 Gambaran Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo

Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo merupakan unsur staf yang mempunyai tugas membantu bupati dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo berlokasi di Jalan Gubernur Suryo No.1, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212. Dengan jam operasional hari senin – kamis pukul 07.30 – 16.00 WIB, hari jumat pukul 07.30 – 14.00 WIB

Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo memiliki visi sebagai berikut, “Terwujudnya Kabupaten Sidoarjo yang Sejahtera, Maju, Berkarakter dan Berkelanjutan”. Dan memiliki Misi sebagai pendukung ialah:

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan dan tangkas melalui digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kemudahan berusaha
2. Membangkitkan pertumbuhan ekonomi dengan fokus pada kemandirian lokal berbasis usaha mikro, koperasi, pertanian, perikanan, sektor jasa dan industri untuk membuka lapangan pekerjaan dan mengurangi kemiskinan
3. Membangun infrastruktur ekonomi dan sosial yang modern dan berkeadilan dengan memperhatikan keberlanjutan lingkungan

Adapun struktur organisasi Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 48 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo
Sumber: Website PPID Kabupaten Sidoarjo

1

- a. Sekretaris Daerah;
- b. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, terdiri dari:
 1. Bagian Pemerintahan, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
 2. Bagian Kesejahteraan Rakyat, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
 3. Bagian Hukum, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
 4. Bagian Kerja Sama, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
- c. Asisten Perekonomian dan Pembangunan, terdiri dari:
 1. Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
 2. Bagian Administrasi Pembangunan, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
 3. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
- d. Asisten Administrasi Umum, terdiri dari:
 1. Bagian Umum, terdiri dari:
 - a. Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan dan Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Rumah Tangga;
 - c. Sub Bagian Perlengkapan;
 2. Bagian Organisasi, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
 3. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, terdiri dari:
 - a. Sub Bagian Protokol;
 - b. Kelompok Jabatan Fungsional;
 4. Bagian Perencanaan dan Keuangan, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional

5

Sekretariat Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyusunan kebijakan daerah dan pengkoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah serta pelayanan administratif. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Sekretariat Daerah mempunyai fungsi:

- a. pengoordinasian penyusunan kebijakan daerah;
- b. pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah;
- c. pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah;
- d. pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara pada perangkat daerah; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai terkait dengan tugas dan fungsinya

4.2 Penyajian Data

Pada penyajian data ini, penulis melakukan proses pengumpulan data yang bertujuan untuk menemukan jawaban atas fokus penelitian terkait difusi inovasi pada aplikasi SIPRAJA dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital di Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers, 2003. Teori ini menekankan empat elemen penting, yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial, yang menjadi kerangka utama dalam melihat proses penyebaran dan penerimaan inovasi digital tersebut. Selain itu, penulis menambahkan satu elemen pendukung yaitu adoption satisfaction (kepuasan). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan pihak Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo Bagian Pemerintahan, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Waru, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Prambon, Sekretariat Desa Kantor Desa Tambak Sumur, Sekretariat Desa Kantor Desa Simpang, Operator SIPRAJA Kantor Desa Tambak Sumur, Operator SIPRAJA Kantor Desa Simpang, Masyarakat pengguna aplikasi SIPRAJA. Adapun hasil wawancara serta data penelitian yang penulis dapatkan melalui informan sebagai berikut:

4.1.1 Inovasi

Pada indikator inovasi ini sebagaimana dikemukakan oleh Everett M. Rogers ialah gagasan, ide atau konsep untuk menciptakan sesuatu yang dianggap baru oleh seseorang yang memengaruhi seberapa cepat dan sejauh mana inovasi tersebut dapat diterima dan diadopsi. Keberadaan aplikasi SIPRAJA dipersepsikan sebagai suatu gagasan ide atau konsep yang memperkenalkan dalam mengakses layanan administrasi pemerintahan di Kabupaten Sidoarjo. Dalam memahami inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA, penulis perlu melakukan wawancara mengenai ide awal aplikasi SIPRAJA mulai dikembangkan. Hal tersebut dijelaskan oleh Staff Sub Bagian Administrasi Kewilayahan, Bapak Chosa menyampaikan:

”Saat pandemi COVID-19. Pada waktu itu, pelayanan publik yang masih manual terkendala karena adanya pembatasan tatap muka dan protokol kesehatan, sehingga diperlukan platform baru agar pelayanan tetap bisa berjalan. Yang kedua, terdapat instruksi dari pemerintah agar setiap daerah memiliki inovasi pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, akuntabel, dan menghilangkan percaloan. Dan juga karena kita mendukung perkembangan dan pembaruan teknologi” (wawancara dengan Bapak Chosa, 12 November 2025)

Dalam pernyataan wawancara tersebut menjelaskan bahwa adanya aplikasi SIPRAJA bertepatan dengan masa pandemi COVID-19 yang membatasi aktivitas tatap muka. Kondisi tersebut menuntut pemerintah daerah untuk menghadirkan alternatif pelayanan yang tetap dapat diakses masyarakat secara aman dan berkelanjutan. Selain itu, lahirnya SIPRAJA juga merupakan tindak lanjut dari instruksi pemerintah agar setiap daerah memiliki inovasi pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel, serta mampu menekan praktik percaloan, sekaligus sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi.

Pernyataan ini kemudian diperkuat melalui wawancara dengan pihak kecamatan untuk mengetahui bagaimana inovasi SIPRAJA dimanfaatkan di tingkat kecamatan, yang dihadirkan melalui digitalisasi layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat. Hal ini disampaikan dari Ibu Lilik selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Waru:

“Inovasi Sipraja itu kan aplikasi layanan milik sidoarjo ya. Jadi di Kecamatan dipercayakan untuk menguntungkan masyarakat dalam pengurusan masalah tapi di Kecamatan ini cuma melayani ada dua layanan saja, yaitu surat keterangan tidak mampu (SKTM) dan kartu kuning (kartu pencari kerja). jadi Sipraja sekarang memang tidak banyak aplikasi. Jadi Dulu beberapa layanan seperti KK masih bisa lewat SIPRAJA, tetapi sekarang sudah tidak lagi. Yang paling sering dipakai masyarakat ya SKTM sama kartu pencari kerja” (wawancara dengan Ibu Lilik, 19 November 2025)

Tabel 4.2 Jumlah Pemohon Surat keterangan Tidak Mampu Di Kecamatan Waru pada 01 Januari 2024 hingga 31 Oktober 2025

Jenis Layanan	Tahun	Pemohon
Surat Keterangan Tidak Mampu	2024	704 Pemohon
	2025	662 Pemohon

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa kecamatan berperan penting sebagai unit pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam penerapan inovasi berbasis teknologi, salah satunya melalui aplikasi SIPRAJA. Penjelasan dari Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Waru, Ibu Lilik, SIPRAJA merupakan aplikasi layanan milik Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan

administrasi. Namun, saat ini kecamatan hanya menangani dua jenis layanan melalui SIPRAJA, yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan kartu kuning atau kartu pencari kerja. Beberapa layanan yang sebelumnya dapat diakses melalui SIPRAJA, seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK), kini tidak lagi digunakan pada aplikasi SIPRAJA. Hanya layanan SKTM dan kartu pencari kerja tetap menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat.

Selanjutnya, dilakukan wawancara dengan Bapak Eko, yang menjabat sebagai Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Prambon. Dalam wawancara tersebut, beliau memberikan pandangannya mengenai inovasi pada aplikasi SIPRAJA sebagai berikut:

“Inovasi SIPRAJA ini sebenarnya bentuk komitmen dari Pak Bupati ya, khususnya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi. Jadi masyarakat itu biar lebih mudah gitu lho dalam mengurus berbagai keperluan. Dengan adanya SIPRAJA, aksesnya jadi lebih cepat, nggak ribet, dan masyarakat juga nggak harus datang langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan. Intinya, ini memang upaya dari Pak Bupati untuk meningkatkan pelayanan supaya lebih praktis dan bisa dijangkau semua warga.”
(Wawancara dengan Bapak Eko, 4 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Eko bahwa ide inovasi SIPRAJA lahir sebagai bentuk komitmen kuat dari Bupati Sidoarjo dalam menghadirkan pelayanan administrasi yang lebih mudah, cepat, dan dapat diakses masyarakat tanpa batasan lokasi. Melalui aplikasi ini, pemerintah daerah berupaya mengurangi kerumitan prosedural sekaligus memperluas jangkauan layanan sehingga warga tidak harus hadir secara langsung ke kantor kelurahan atau kecamatan. Inovasi ini dipandang sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi yang praktis dan ramah pengguna.

Sementara itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak desa untuk memperdalam pernyataan bahwa aplikasi SIPRAJA merupakan salah satu terobosan penting dalam mempermudah proses administrasi warga seperti yang disampaikan oleh Sekretaris Desa Tambak Sumur menyampaikan bahwa:

“Ya, bagus ya mbak. Soalnya sekarang kita tidak harus selalu datang ke kantor desa. Kalau kita sedang bekerja dan tidak punya waktu, kita bisa mengakses aplikasi itu dari mana saja. Tinggal upload berkas-berkas yang dibutuhkan, semuanya bisa dilakukan secara online. Menurut saya ini sangat membantu, kita jadi tidak perlu kemana-mana. Ibaratnya seperti pakai Shopee, tinggal pencet-

pencet barang datang sendiri. Sama juga dengan SIPRAJA, kita tinggal upload dan ketik apa yang kita butuhkan, lalu suratnya sudah masuk dan diproses di aplikasi dalam bentuk yang baru.”
(Wawancara dengan Bapak Aan, 25 November 2025)

Pernyataan tersebut kemudian diperjelas kembali oleh Bapak Febri selaku Sekretaris Desa Simpang yang menyampaikan bahwa:

“Bagus sih kalau menurut saya pribadi ya, pelayanan yang berbasis digital itu sangat membantu masyarakat. Cuma memang masalahnya, masyarakat itu masih belum sepenuhnya paham soal digitalisasi. Jadi sebenarnya SIPRAJA ini kan dibuat supaya masyarakat bisa mengurus layanan dengan mudah tanpa harus datang ke balai desa. Tapi pada kenyataannya, masih banyak masyarakat yang tetap datang ke balai desa karena mereka bingung atau nggak terbiasa pakai aplikasi. Jadi ya balik lagi, pemahaman masyarakat tentang sistem digital ini memang masih kurang”
(Wawancara dengan Bapak Febri, 24 November 2025)

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA memberikan kemudahan bagi masyarakat, tantangan dalam pemanfaatannya masih cukup besar. Sistem layanan berbasis digital yang dirancang untuk memangkas proses pelayanan dan memungkinkan masyarakat mengurus kebutuhan administrasi tanpa harus datang ke balai desa. Namun, masih banyak warga tetap memilih datang langsung karena keterbatasan pemahaman dalam menggunakan aplikasi digital.

Sementara itu, wawancara juga dilakukan dengan Bapak Sukron, yang merupakan petugas operator aplikasi SIPRAJA di Kantor Desa Tambak Sumur. Dalam wawancara tersebut, Bapak Sukron menjelaskan inovasi aplikasi SIPRAJA ini membantu memudahkan dan mempercepat proses pelayanan administrasi. Bapak Sukron menyampaikan pandangan dan pengalaman bahwa:

“Kebetulan masyarakat di Tambak Sumur ini mayoritas bekerja di luar desa. Jadi layanan melalui SIPRAJA sangat membantu, karena warga bisa mengurus kebutuhan administrasi dari mana saja, selama mereka punya aplikasinya di HP. Itu sangat memudahkan dan benar-benar menunjang kebutuhan masyarakat. Di SIPRAJA itu kan ada menu tipe A, tipe B, tipe C, dan tipe D. Kalau di desa, yang paling banyak dipakai itu layanan tipe A seperti surat keterangan umum, surat kematian, surat beda nama, domisili tempat

tinggal, dan domisili usaha., dan tipe B hanya SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu). Biasanya untuk kebutuhan sekolah anak atau pengajuan kredit. Jadi memang rata-rata masyarakat lebih sering menggunakan Surat Domisili dan SKTM” (Wawancara dengan Bapak Sukron, 25 November 2025)

Tabel 4.3 Jumlah Pemohon Di Desa Tambak Sumur pada Bulan Januari-Desember 2024 hingga Bulan Januari-November 2025

Jenis Layanan	Tahun	Pemohon
Surat Domisili	2024	285
	2025	236
Surat Keterangan Tidak Mampu	2024	101
	2025	129

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi SIPRAJA sangat relevan bagi masyarakat Desa Tambak Sumur, mengingat sebagian besararganya bekerja di luar desa dan memiliki mobilitas tinggi. Dengan adanya layanan digital, warga dapat mengurus berbagai keperluan administrasi tanpa harus datang ke balai desa, selama mereka memiliki aplikasi di ponsel. Hal ini menjadikan SIPRAJA sebagai solusi praktis yang secara langsung mendukung kebutuhan masyarakat modern. SIPRAJA menyediakan beberapa kategori layanan, yaitu tipe A, B, C, dan D. Di desa Tambak Sumur, layanan yang paling sering digunakan adalah layanan tipe A seperti surat keterangan umum, surat kematian, surat beda nama, domisili tempat tinggal, dan domisili usaha. Sementara itu, layanan tipe B yang paling sering adalah SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), yang umumnya diperlukan untuk kebutuhan sekolah anak maupun pengajuan untuk kesehatan. Meskipun berbagai jenis layanan tersedia, SKTM tetap menjadi layanan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat karena kebutuhan administratif yang lebih sering digunakan.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman operator desa dalam mengoperasikan aplikasi SIPRAJA, peneliti melakukan wawancara dengan operator yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi. Informan memberikan penjelasan mengenai bagaimana aplikasi tersebut digunakan sehari-hari serta faktor-faktor yang memengaruhi kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya yang dijelaskan Ibu Hetti selaku Operator Aplikasi SIPRAJA Desa Simpang:

“ SIPRAJA ini bagus sih mbak soalnya kan mempercepat dan nggak perlu ngetik banyak-banyak jadi lebih cepat ngurus surat. Warga juga nggak harus nunggu lama di balai desa, apalagi kalau cuma minta surat-surat yang sederhana. Jadi ya, menurut saya SIPRAJA ini lumayan ngebantu percepat layanan. Kendalanya itu biasanya soal jaringan internet. Kadang-kadang lemot, jadi prosesnya ikut terhambat. Kalau untuk pelatihan khusus gitu nggak ada mbak adanya pelatihan yang dasar-dasar aja itupun jarang. Jadinya saya belajar sendiri sambil tanya-tanya Tapi ya tetap kebantu sih mbak. (Wawancara dengan Ibu Hetti 24 November 2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa SIPRAJA dinilai mampu meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan administrasi desa. Meskipun kualitas jaringan internet dan keterbatasan pelatihan masih menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan aplikasi. Walaupun menghadapi kendala tersebut, operator tetap merasakan manfaat yang cukup besar dari penggunaan SIPRAJA dalam mendukung pekerjaan sehari-hari dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai sejauh mana inovasi SIPRAJA dimanfaatkan oleh warga, peneliti tidak hanya mengkaji tujuan pengembangannya, tetapi juga menggali pengalaman nyata para pengguna dalam mengakses layanan tersebut. Oleh sebab itu, wawancara dengan masyarakat pengguna SIPRAJA dilakukan agar dapat memperoleh perspektif langsung dari pihak yang merasakan manfaat maupun hambatannya. Dalam pernyataan wawancara oleh Ibu Wiwik selaku masyarakat pengguna aplikasi SIPRAJA menyampaikan bahwa:

“Kalau menurut saya, ide SIPRAJA ini sebenarnya sudah cukup bagus ya, soalnya kita sekarang bisa ngurus surat dari rumah lewat HP. Tapi memang untuk proses verifikasi itu masih harus datang ke balai desa, jadi rasanya masih kurang efisien. Kadang jadi kayak percuma juga, karena tetap saja harus ke kantor. Makanya masih banyak warga yang akhirnya memilih datang langsung ke balai desa daripada pakai aplikasi SIPRAJA, apalagi yang belum terbiasa dengan teknologi” (Wawancara dengan Ibu Wiwik 24 November 2025)

Kemudian dari pernyataan tersebut dipertegas kembali oleh informan masyarakat selaku pengguna aplikasi SIPRAJA. Hal ini yang disampaikan Ibu Safa bahwa:

“Ide aplikasi SIPRAJA ini saya kira lumayan membantu dan bagus mbak, soalnya bisa ngurus surat dari rumah aja tanpa harus ke balai desa dan juga menurut saya lebih mudah dan cepat tinggal upload berkas yang dibutuhkan itupun lewat HP. Tapi tidak enak nya yaitu tadi waktu proses verifikasinya harus nunggu persetujuan dulu dari petugas desa baru bisa masuk di aplikasinya. Jadinya saya ke balai desa dulu mbak untuk meminta verifikasi. Kalau sudah masuk aplikasinya sih sudah gampang tinggal pilih mau ngurus surat apa dan tinggal upload berkas yang dibutuhkan” (Wawancara dengan Ibu Safa, 19 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SIPRAJA menawarkan kemudahan dalam pengurusan administrasi secara online, namun aslinya masih belum sepenuhnya efisien di mata pengguna. Aplikasi ini sebenarnya memberikan kemudahan karena masyarakat dapat mengajukan permohonan surat dari rumah hanya melalui ponsel. Namun, proses verifikasinya yang tetap mengharuskan warga datang ke balai desa membuat manfaat digitalisasi tersebut belum optimal. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat merasa bahwa penggunaan aplikasi tidak jauh berbeda dengan datang langsung, sehingga banyak yang akhirnya memilih cara manual, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada efektivitas proses layanan serta tingkat kenyamanan pengguna dalam memanfaatkannya.

4.2.2 Saluran Komunikasi

Dalam penelitian ini, terdapat indikator saluran komunikasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (2003), adalah sarana yang dipergunakan dalam penyampaian pesan antara anggota sistem sosial, sehingga terjadi pemahaman antar satu dengan lainnya. Saluran komunikasi terbagi menjadi dua yaitu saluran massa dan saluran interpersonal. Saluran massa, berkaitan terhadap proses penyampaian informasi secara luas dan cepat, terutama pada tahap awal untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Saluran interpersonal berkaitan terhadap komunikasi langsung antar individu sehingga dianggap lebih efektif karena memungkinkan interaksi dua arah. Dalam upaya menyebarkan informasi mengenai aplikasi SIPRAJA ini pada setiap tempat memiliki cara dan media komunikasi yang sedikit berbeda, namun pada dasarnya Sekretariat Daerah Bagian Pemerintahan, Kecamatan maupun Kantor Desa memanfaatkan media sosial dan komunikasi secara tatap muka seperti sosialisasi. Dalam upaya mengenalkan dan menyebarkan informasi mengenai

aplikasi SIPRAJA kepada masyarakat, pemerintah daerah menggunakan media online sebagai sarana utama dalam membagikan informasi SIPRAJA dan juga menyebutkan adanya mekanisme rapat dan koordinasi yang dilakukan untuk mendukung pelaksanaan aplikasi SIPRAJA. Berikut informasi yang diberikan oleh Staff Sub Bagian Administrasi Kewilayahan, Bapak Chosa menyampaikan bahwa:

“Kalau untuk media yang dipakai buat nyebarin informasi tentang SIPRAJA itu biasanya lewat website Pemkab, Instagram Bagian Pemerintahan, sama YouTube. Dan menurut saya sih cukup efektif ya, soalnya warga yang aktif di media sosial jadi cepat tahu soal SIPRAJA. Memang nggak semua warga yang langsung paham tapi setidaknya informasi itu nyampai ke Masyarakat. Selain lewat media online, komunikasi langsung juga tetap ada mbak. Biasanya ada rapat kalau ada masalah kayak kendala platform, template surat, atau usulan fitur baru dari kecamatan dan desa. Rapatnya nggak rutin, tapi diadakan kalau memang ada hal yang perlu dibahas. Kita juga bangun koordinasi lewat grup WhatsApp yang isinya operator kecamatan dan desa buat memantau dan respon cepat kalau ada masalah. Jadi tetap ada komunikasi langsung untuk mendukung pelaksanaan SIPRAJA.” (Wawancara dengan Bapak Chosa, 12 November 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa penyebaran informasi mengenai SIPRAJA berjalan melalui dua cara yaitu media digital dan komunikasi langsung antar perangkat daerah. Media digital seperti website, Instagram, dan YouTube dinilai cukup efektif dalam menjangkau masyarakat, terutama generasi yang aktif menggunakan internet. Sementara itu, komunikasi langsung melalui rapat dan koordinasi WhatsApp membantu memastikan pelaksanaan SIPRAJA berjalan lancar, sekaligus menampung aspirasi maupun masalah teknis dari kecamatan dan desa. Hal ini menunjukkan pemerintah berusaha menjaga kelancaran implementasi SIPRAJA baik dari sisi informasi maupun operasional.

Upaya penyebaran informasi ini kemudian diperkuat di tingkat kecamatan dengan pemanfaatan berbagai saluran komunikasi untuk memastikan masyarakat dan perangkat desa memperoleh informasi terkait penggunaan aplikasi SIPRAJA secara cepat dan merata. Informan juga menjelaskan bahwa proses sosialisasi terus mengalami perkembangan, termasuk peran petugas kecamatan dalam mendampingi warga yang menghadapi kendala penggunaan aplikasi. Hal ini disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Waru, Ibu Lilik:

“Kita punya beberapa media sosial seperti Instagram, Facebook,

dan Twitter untuk nyebarin informasi tentang SIPRAJA, jadi kalau ada pembaruan atau informasi baru langsung kita update di situ, ditambah lagi ada grup SIPRAJA buat koordinasi internal supaya informasi dari kabupaten bisa cepat kita teruskan. Menurut saya cara ini cukup efektif karena bagi warga yang paham teknologi biasanya lebih. Cepat. Kalau untuk sosialisasi, dulu awal-awalnya memang sering ngundang desa biar petugas operatornya paham dulu cara pakainya, tapi sekarang sudah jarang karena petugas makin ngerti, meskipun kalau ada kendala baru atau masalah server tetap ada pertemuan.” (Wawancara dengan Ibu Lilik, 19 November 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa mekanisme penyebaran informasi terkait aplikasi SIPRAJA telah memanfaatkan media sosial dan grup sebagai koordinasi internal untuk mempercepat arus komunikasi. Proses sosialisasi yang awalnya dilakukan secara intensif kini berkurang seiring meningkatnya pemahaman operator SIPRAJA khususnya di Kecamatan Waru, meskipun pertemuan tetap dilakukan apabila adanya kendala baru.

Informan lain juga memberikan penjelasan bahwa proses penyebaran informasi mengenai SIPRAJA di tingkat kecamatan telah dilakukan melalui berbagai media massa namun masih sangat bergantung pada kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memahami teknologi. Selain itu, sosialisasi kini mulai berkurang sementara sebagian masyarakat masih lebih nyaman memperoleh informasi secara langsung. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Prambon, Bapak Eko sebagai berikut:

“Di Kecamatan Prambon ini, kami biasanya menyampaikan informasi SIPRAJA lewat website resmi kecamatan sama Instagram. Terus ada grup WhatsApp SIPRAJA juga, buat koordinasi misalnya ada info baru pusat atau ada surat yang dikonfirmasi biar bisa cepat diapprove dan ditandatangani elektronik oleh camat. Untuk media online sendiri menurut saya kurang begitu efektif, soalnya banyak warga yang belum paham teknologi, terutama yang sudah usia. Jadi mereka tetap datang ke kantor, dan kalau mereka bingung pakai SIPRAJA, ya kita ajarin pelan-pelan di sini. Kalau soal sosialisasi, sekarang sudah jarang ada, Mbak. Dulu awal-awal SIPRAJA baru muncul itu sering, tapi sekarang lebih banyak informasi yang nyebarnya dari omongan warga atau penjelasan langsung dari petugas pas mereka datang.” (Wawancara dengan Bapak Eko, 4 November 2025)

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa meskipun kecamatan Prambon telah menyediakan media massa sebagai sarana penyebaran informasi, penggunaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kelompok warga yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital. Akibatnya, interaksi langsung antara warga dan petugas kecamatan tetap menjadi alat komunikasi utama. Selain itu, pola sosialisasi kini mulai menurun dan menjadi penyampaian informasi secara langsung dari petugas atau melalui percakapan antarwarga, sehingga peran pendampingan tatap muka tetap penting dalam memastikan warga dapat menggunakan SIPRAJA dengan benar.

Untuk memahami proses penyebaran informasi mengenai SIPRAJA pada tingkat desa, juga dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi yang dianggap paling mudah dijangkau oleh warga dalam memperkenalkan dan menjelaskan penggunaan SIPRAJA. Hal ini sejalan dengan penjelasan dari Bapak Febri selaku Sekretaris Desa Simpang:

“Di Desa Simpang kami biasanya share informasinya lewat grup WA dusun dan perangkat desa, dan kalau ada informasi penting dari kecamatan itu akan kami teruskan lewat status WA biar cepat nyebarnya ke warga. Menurut saya pribadi penyebaran informasi lewat media online ini efektif tapi ya itu tadi karena di desa ini gak cuma anak muda semua ada beberapa unsur umur jadi mungkin efektif tapi tidak ke angka yang 100% gitu mungkin 50-50% jadi yang pandai aktif di ponselnya mereka paham. Kalau untuk rapat kita sering ada tapi untuk urusan edukasi soal SIPRAJA pun tidak selalu rapatkan. Biasanya kita jelaskan langsung ke warga yang datang ngurus surat di balai desa. Sekalian kita kasih edukasi kalau tidak usah datang kebalai desanya, karena semuanya bisa mengurus surat dari rumah aplikasi melalui SIPRAJA itu” (Wawancara dengan Bapak Febri, 24 November 2025)

Pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa perangkat desa memanfaatkan grup WhatsApp dan status WhatsApp sebagai media utama penyebaran informasi karena dianggap paling cepat menjangkau masyarakat. Namun, dalam penyebarannya dianggap kurang efektif karena terdapat kelompok umur yang memiliki keterbatasan pemahaman teknologi. Oleh sebab itu, penjelasan langsung kepada warga yang datang ke balai desa tetap menjadi hal yang penting, sekaligus kesempatan bagi perangkat desa untuk mengedukasi masyarakat agar mulai beralih menggunakan SIPRAJA secara mandiri dari rumah.

Kemudian pernyataan tersebut diperjelas kembali dengan Bapak Aan selaku Sekretaris Desa Tambak Sumur, yang menekankan bahwa cara penyebaran informasi yang paling efektif tetap harus mempertimbangkan karakteristik masyarakat di

wilayahnya. Meskipun media sosial mulai digunakan sebagai sarana pendukung, pendekatan secara tatap muka masih dianggap penting agar informasi terkait SIPRAJA dapat dipahami dengan lebih jelas oleh warga. Bapak Aan menyampaikan bahwa:

“Kalau lewat media sosial itu kita punya Facebook dan grup WhatsApp yang berisi RT, RW se desa Tambak Sumur untuk menyampaikan informasi kepada warga. Tapi untuk sosialisasi ke warga biasanya melalui surat melalui RT, RW. Dulu dari pihak desa juga pernah ada pelatihan-pelatihan tentang aplikasi SIPRAJA di tahun 2022, pelatihan ini tujuannya agar dapat membantu warga dalam melakukan administrasi ke balai desa Tambak Sumur. Dibalai desa sendiri waktu itu juga menyiapkan selebaran yang berisi informasi tentang cara mendaftar dan membuat permohonan di SIPRAJA. Walaupun sebenarnya SIPRAJA bisa diakses dari rumah masing-masing bisa. Namun warga itu masih datang ke balai desa ya sambil melengkapi kekurangan-kekurangannya itu enak langsung bertatap muka sama pelayannya. Menurut saya penyebaran informasinya sih lebih mengena lewat tatap muka langsung soalnya kan penjelasannya lebih jelas dan warga lebih paham” (Wawancara dengan Bapak Aan, 25 November 2025)

Berdasarkan pernyataan diatas menjelaskan bahwa pemerintah desa menggunakan berbagai media dalam menyosialisasikan SIPRAJA, baik melalui media digital seperti Facebook dan WhatsApp maupun melalui jalur struktural RT dan RW. Namun demikian, pendekatan tatap muka masih dianggap paling efektif karena memberikan kesempatan bagi warga untuk mendapatkan penjelasan secara langsung dan lebih mudah dipahami. Pelatihan yang pernah dilaksanakan pada tahun 2022 serta penyediaan selebaran informasi menjadi bentuk dukungan tambahan yang diberikan desa untuk memastikan masyarakat mampu menggunakan SIPRAJA dengan benar

Sejalan dengan pernyataan dari informan perangkat desa yang juga memanfaatkan grup WhatsApp sebagai sarana utama untuk menyebarkan informasi terkait SIPRAJA, terutama ketika terjadi kendala teknis atau ketika terdapat pembaruan penting. Sebagian perangkat desa menilai bahwa media online masih terbatas karena tidak semua warga dapat menangkap informasi dengan baik melalui digital. Oleh karena itu, pendekatan tatap muka dan penjelasan langsung kepada warga tetap menjadi cara yang banyak digunakan. Hal ini turut disampaikan Bapak Sukron selaku Operator Aplikasi SIPRAJA:

“Kita punya grup WA, jadi biasanya info-info kita bagi lewat situ. Kalau ada trouble, langsung kita share di grup. Terus kalau ada info penting juga, kita kasih tahu ke warga lewat WA biar infonya cepat nyampe. Tapi menurut saya, penyebaran informasi lewat online itu nggak selalu efektif ya. Lebih enak tatap muka, soalnya warga jadi lebih paham, dan kebanyakan infonya itu lewat omongan aja. Dulu awal-awal sempat ada sosialisasi. Tapi akhir-akhir ini, kalau ada kesempatan kayak pas rapat, biasanya kita selipin sosialisasi tentang SIPRAJA. Warga yang datang ke balai desa juga masih kita bantu kita jelasin sampai mereka bisa punya akun. Untuk warga yang sudah lanjut usia, tetap kita layani dan kita bantu pelan-pelan.”
(Wawancara dengan Bapak Sukron, 25 November 2025)

Hal ini memperkuat pernyataan sebelumnya bahwa meskipun grup WhatsApp digunakan sebagai jalur penyampaian informasi, interaksi langsung tetap menjadi sarana yang paling efektif bagi warga, terutama bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi. Sosialisasi mengenai SIPRAJA kini lebih sering dilakukan secara informal, misalnya disisipkan dalam rapat atau diberikan langsung kepada warga yang datang ke balai desa. Selain itu, warga lanjut usia juga tetap dilayani melalui pendampingan langsung agar mereka dapat memahami proses layanan berbasis aplikasi.

Sementara itu, peneliti juga melakukan wawancara untuk memperdalam pernyataan tersebut menurut sudut pandang dari operator aplikasi SIPRAJA Desa Simpang mengenai media komunikasi, efektivitas penyampaian pesan, serta bentuk pendampingan bagi warga menjadi fokus utama. Operator aplikasi SIPRAJA Desa Simpang menjelaskan bahwa proses sosialisasi tidak hanya mengandalkan media digital, tetapi juga dilakukan melalui pendekatan langsung secara tatap muka. Penjelasan ini disampaikan Ibu Hetti sebagai berikut:

“Kalau media yang kita pakai buat nyebarin info SIPRAJA, biasanya lewat grup-grup WhatsApp yang sering dipakai info juga dishare lewat grup WhatsApp biar cepat nyampainya, dan pernah juga pasang banner di balai desa. Kalau ditanya efektivitasnya, ya lumayan efektif, soalnya sekarang sudah zamannya teknologi jadi saya rasa pasti semua sudah mengerti SIPRAJA. Kalau untuk pemberitahuan secara langsung juga masih penting. Sebagian warga yang lebih cepat paham kalau dijelasin langsung, apalagi yang sudah lanjut usia. Biasanya kalau mereka datang ke balai desa, kita jelasin pelan-pelan sambil contohin cara pakainya. Terus soal sosialisasi, dulu awal-awal iya ada, Tapi pendampingan langsung

juga sering kita lakukan di balai desa kalau ada warga yang kesulitan, kita bantu dari mulai download sampai mengurus layanannya.” (Wawancara dengan Ibu Hetti, 24 November 2025)

Hasil wawancara tersebut penggunaan WhatsApp dianggap cukup efektif karena mayoritas warga telah terbiasa menggunakan media digital. Informan juga menekankan pentingnya pemberitahuan secara langsung, terutama bagi warga lanjut usia yang membutuhkan penjelasan bertahap dan pendampingan personal. Meskipun sosialisasi hanya ada pada awal-awal, tapi untuk pendampingan langsung di balai desa masih terus dilakukan sebagai bentuk dukungan kepada warga yang mengalami kesulitan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa proses sosialisasi SIPRAJA bersifat adaptif dan berusaha menjangkau seluruh lapisan masyarakat agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal

Selain penjelasan dari perangkat desa dan pihak kecamatan, peneliti juga memperdalam informasi bagaimana warga sebagai pengguna layanan merasakan proses penyebaran informasi mengenai SIPRAJA. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Safa selaku Masyarakat Pengguna aplikasi SIPRAJA bahwa:

“Saya tahu awal soal SIPRAJA itu cuma dari omongan orang aja. Saya nggak pernah lihat ada iklan tentang SIPRAJA, ada sih info di media sosial tapi saya kurang paham, jadi menurut saya kurang efektif kalau penyebarannya lewat media online. Saya sendiri lebih ngerti kalau secara langsung.” (Wawancara dengan Ibu Wiwik, 24 November 2025)

Kemudian pernyataan dipertegas kembali oleh Ibu Safa selaku masyarakat pengguna aplikasi SIPRAJA menyampaikan bahwa:

“Saya sebenarnya baru dengar SIPRAJA itu waktu mau mengurus surat Domisili. Pas tanya ke balai desa, baru dijelasin kalau sekarang bisa mengurus surat lewat aplikasi. Jujur aja, saya kurang mengikuti info dari internet, jadi kalau cuma disebar lewat media sosial saya nggak akan tahu. Makanya saya lebih nyaman kalau dijelasin langsung sama petugas desa, biar jelas langkah-langkahnya.” (Wawancara dengan Ibu Safa, 19 November 2025)

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyebaran informasi melalui media sosial belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang tidak aktif dalam penggunaan internet. Warga lebih banyak mengetahui SIPRAJA melalui percakapan antarwarga atau saat berinteraksi langsung dengan

petugas desa. Hal ini memperkuat pernyataan bahwa pendekatan tatap muka masih menjadi hal yang paling dipahami dan dianggap efektif oleh warga.

4.2.3 Jangka Waktu

Dalam indikator ini yang dikemukakan oleh Rogers menunjukkan bagaimana inovasi disebarkan dan diadopsi oleh individu dalam masyarakat dari waktu ke waktu. Setiap inovasi membutuhkan waktu sebelum dapat diterima sepenuhnya oleh masyarakat. Penerimaan ini tidak terjadi secara instan, melainkan melalui proses pertimbangan terhadap relevansi keberlangsungannya. Untuk menggali informasi mengenai aplikasi SIPRAJA mulai diterapkan dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik berbasis digital, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Staff Sub Bagian Administrasi Kewilayahan. Informan menjelaskan bahwa SIPRAJA bukan hanya sekadar inovasi baru, tetapi telah mengalami proses penerimaan yang cukup cepat di tengah masyarakat Sidoarjo. Hal tersebut terlihat dari antusiasme masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini sejak pertama kali diperkenalkan. Sebagaimana pernyataan ini disampaikan oleh Bapak Chosa bahwa:

“SIPRAJA mulai diluncurkan sekitar tahun 2019 dan saya rasa masyarakat kabupaten sidoarjo cepat dalam menerima SIPRAJA ini. InsyaAllah semua orang di Kabupaten Sidoarjo sudah tahu karena penggunaan sudah hampir 300an ribu orang yang mendaftar di SIPRAJA” (Wawancara dengan Bapak Chosa, 12 November 2025)

Berdasarkan pernyataan ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi SIPRAJA tergolong tinggi. Besarnya jumlah pengguna mengindikasikan bahwa aplikasi ini mulai menjadi pilihan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, sehingga menunjukkan keberhasilan awal inovasi dalam tahap difusi. Selain itu, tingginya kesadaran dan tingkat penggunaan masyarakat juga menjadi bukti bahwa SIPRAJA telah dikenal secara luas dan mulai melekat sebagai bagian dari sistem pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara untuk memperdalam pemahaman mengenai sejauh mana aplikasi SIPRAJA diterima oleh masyarakat, khususnya dengan melihat bagaimana respon awal masyarakat ketika aplikasi SIPRAJA digunakan dalam proses pelayanan administrasi. Hal ini disampaikan oleh Bapak Eko selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Prambon bahwa:

“Kalau soal cepat atau lambatnya penggunaan SIPRAJA itu ada mbak. Karena dari keluhan sama manfaat itu lebih besar manfaat yang dirasakan warga, warga tidak perlu jauh-jauh datang ke

kecamatan. Tapi yang buat memperlambat itu biasanya karena Masyarakat belum melek aplikasi, tapi kalau dihadapkan ke lansia kadang-kadang ya butuh dibantu keluarganya. Kalau berbicara kenaikan atau penurunan ya tergantung sesuai kebutuhan” (Wawancara dengan Bapak Eko, 4 November 2025)

18
Pernyataan ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Lilik selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Mereka menilai bahwa respon awal masyarakat cenderung positif karena SIPRAJA membawa perubahan nyata dalam efisiensi pelayanan, meskipun masih terdapat kendala teknis yang kadang memengaruhi pengalaman pengguna. Sebagaimana dijelaskan bahwa:

“Aplikasi ini menghemat waktu dan biaya masyarakat bisa mengurus dari rumah dan di balai desa juga membantu menjelaskan jadi mereka senang. Tapi kadang servernya lemot ya sudah kita se kabupaten lemot semua karena jaringan dari pemkab. Penurunan ada mulai dari 1/2 tahun yang lalu. Jadi memang ada kendalanya tapi manfaatnya lebih besar” (Wawancara dengan Ibu Lilik, 19 November)

Berdasarkan hasil wawancara pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa respon awal penggunaan SIPRAJA cenderung positif, ditandai dengan apresiasi masyarakat terhadap kemudahan dan efisiensi yang diberikan aplikasi. Namun pada saat yang sama, hambatan berupa keterbatasan literasi digital dan kendala teknis masih menjadi faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan aplikasi di berbagai kelompok masyarakat. Secara keseluruhan, SIPRAJA tetap dipandang sebagai inovasi pelayanan publik yang membawa manfaat lebih besar dibandingkan hambatannya, sehingga mendapat penerimaan yang cukup baik di Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, dalam memahami pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pengguna yang pernah memanfaatkan layanan tersebut. Salah satu informan adalah Ibu Wiwik, warga yang telah menggunakan SIPRAJA untuk berbagai keperluan administrasi. Berikut pernyataan yang dijelaskan beliau mengenai pengalaman dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA:

“Waktu itu saya tertarik nyoba SIPRAJA karena memang gampang banget, tinggal download aplikasinya di HP, masukin aja berkas-berkas yang dibutuhin kayak foto KTP atau scan surat, trus submit. Ga perlu repot-repot dateng ke balai desa lagi. Seingat saya mulai pakai SIPRAJA tahun 2023 pas mengurus surat domisili buat anak sekolah, ngurusnya cepet banget tinggal nunggu notif aja. Tapi ya ada kendalanya sih, verifikasinya awal untuk masuknya lama

nunggu persetujuannya dari petugas desa, Akhirnya saya datang langsung ke balai desa nanyain baru deh dibantuin dan selesai hari itu juga” (Wawancara dengan Ibu Safa, 19 November 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, diketahui bahwa Ibu Wiwik merasa terbantu dengan kemudahan penggunaan aplikasi SIPRAJA, khususnya dalam proses pengajuan dokumen tanpa harus datang ke kantor desa. Namun juga menyampaikan adanya kendala pada tahap verifikasi awal yang dirasa cukup lama, sehingga beliau tetap harus mendatangi balai desa untuk memastikan prosesnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA telah memberikan kemudahan, masih terdapat aspek layanan yang perlu ditingkatkan, terutama terkait respons petugas dalam proses verifikasi.

Kemudian, peneliti juga melakukan wawancara kembali dengan masyarakat sebagai pengguna aplikasi SIPRAJA untuk mempertegas pernyataan dalam penggunaan dan pemanfaatan layanan aplikasi SIPRAJA. Pernyataan diperjelas oleh Ibu Safa selaku masyarakat pengguna aplikasi SIPRAJA menyampaikan bahwa:

“Awalnya saya tuh terbantu banget sama SIPRAJA, soalnya ngurus surat keterangan bisa dari rumah aja, jadi nggak perlu capek-capek ke balai desa. Saya mulai nyoba sekitar tahun 2022 waktu butuh surat untuk bantuan sosial. eh lumayan cepet prosesnya, tinggal foto-foto dokumen upload doang. Tapi ya kadang masalahnya juga, aplikasinya suka error, terus verifikasinya lama banget nunggu balasan dari petugas desa. Sampai akhirnya banyak warga yang balik lagi ngurus manual karena takut kelamaan. Tapi kalau menurut saya sih, aplikasinya tetap membantu, asal sistemnya nggak sering error dan petugasnya bisa lebih cepat merespon.” (Wawancara dengan Ibu Wiwik, 24 November 2025)

Berdasarkan pernyataan bahwa Ibu Safa merasakan manfaat nya secara langsung dari adanya SIPRAJA, terutama dalam kemudahan mengurus dokumen dari rumah tanpa perlu mendatangi balai desa. Namun, terjadi beberapa kendala, seperti aplikasi yang sering mengalami error serta proses verifikasi yang dinilai lambat. Kondisi ini membuat sebagian warga memilih kembali ke prosedur manual agar proses pengurusan tidak memakan waktu terlalu lama. Meskipun begitu, Ibu Safa sendiri menilai bahwa SIPRAJA tetap memiliki potensi besar untuk membantu masyarakat, selama perbaikan sistem dan peningkatan respons petugas dapat dilakukan secara berkelanjutan.

4.2.4 Sistem Sosial

Dalam indikator ini merujuk pada suatu komponen unit sosial yang saling berinteraksi dimana setiap komponen memiliki perbedaan secara fungsi namun mempunyai keterkaitan dan keterlibatan dalam pemecahan permasalahan yang dilaksanakan bersama dalam mencapai tujuan yang sama. Serta menunjukkan norma, nilai, dan budaya masyarakat dalam menerima perubahan birokrasi manual menjadi digital juga akan memengaruhi sejauh mana SIPRAJA dapat diterima dan digunakan secara luas. Dalam memahami aplikasi SIPRAJA dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat dan meningkatkan koordinasi antarinstansi serta dasar regulasi dari aplikasi SIPRAJA. Hal ini disampaikan Bapak Chosa selaku Staff Sub Bagian Administrasi Kewilayahan sebagai berikut:

“Aturan aplikasi SIPRAJA itu sebenarnya didasari oleh Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2019 mengenai Pelimpahan Kewenangan Bupati kepada Camat. Karena memang SIPRAJA ini termasuk dalam kewenangan yang dilimpahkan kepada camat di Kabupaten Sidoarjo. Lalu, terkait budaya kerja sama antarinstansi, pada pelaksanaannya SIPRAJA ini kan sudah terintegrasi dengan beberapa instansi, dan di regulasinya juga memang diharuskan semua layanan terhubung dengan SIPRAJA. Namun dalam pelaksanaannya belum semua instansi benar-benar terintegrasi. Itu yang masih menjadi harapan kami. Menurut saya, SIPRAJA ini seharusnya bisa sangat membantu dan mempercepat proses pengurusan surat. Karena SIPRAJA ini sudah cukup dikenal oleh masyarakat, dan saya rasa hampir semua orang di Kabupaten Sidoarjo sudah tahu tentang aplikasi ini.” (Wawancara dengan Bapak Chosa, 12 November 2025)



11
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.

Sumber: Salinan Screenshoot Gambar PERBUP No 22 Tahun 2020

Peneliti melihat bahwa penegasan SIPRAJA memang telah memiliki dasar hukum yang jelas dan dirancang untuk mempertegas kewenangan camat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Dalam regulasi tersebut ditegaskan sebagian kewenangan Bupati Sidoarjo dilimpahkan kepada camat, termasuk kewenangan terkait pelayanan administrasi yang saat ini difasilitasi melalui SIPRAJA. Selain itu, juga menyoroti aspek budaya kerja sama antarinstansi yang ketentuan regulasi mengharuskan seluruh jenis layanan administrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk terhubung dan terintegrasi dengan SIPRAJA. Ketentuan ini memperlihatkan SIPRAJA tidak hanya berfungsi sebagai aplikasi pelayanan, tetapi juga sebagai sistem integrasi lintas instansi. Namun dalam praktiknya, belum semua instansi sepenuhnya terhubung atau memaksimalkan integrasi tersebut. Serta pada tingkat penerimaan masyarakat menunjukkan bahwa SIPRAJA telah memperoleh pengenalan yang cukup luas. Hal ini meskipun aplikasi sudah dikenal luas oleh masyarakat, upaya untuk mencapai efisiensi pelayanan secara maksimal masih memerlukan peningkatan koordinasi internal dan komitmen seluruh instansi terkait.

Sementara itu, penulis juga melakukan wawancara dengan pihak Kecamatan Waru untuk memperdalam bagaimana layanan digital ini diterapkan di lapangan, karena pihak kecamatan memegang peran penting sebagai pelaksana kebijakan yang diturunkan dari pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Melalui wawancara tersebut, informan juga menjelaskan mekanisme pelayanan, manfaat yang dirasakan masyarakat, serta tantangan yang muncul dalam penggunaan SIPRAJA, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Lilik selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Waru bahwa:

“Kita kecamatan ya. Jadi kita itu kan ibaratnya turunan darinya pusat ya. Kalau pusat-pusat membuat satu keputusan, pasti turunnya ke kecamatan. Karena pelaksanaannya itu yang langsung dihubungkan sama masyarakat itu kecamatan. Jadi yang kita tekankan di Kecamatan Waru ini adalah soal pelayanan yang cepat dan responsif itu sih. Lalu terkait manfaatnya saya rasa sudah cukup terasa karena warga sekarang bisa ngurus dari rumah tanpa harus datang ke kantor. Tapi masih tetap, nggak semua orang bisa paham teknologi seperti warga yang sudah lansia, jadi kita tetap layanin

dan kalau untuk yang masih muda kita bakal jelasin bagaimana mengurus surat lewat SIPRAJA. Dan sekarang pun sebagian masyarakat sudah mulai terbiasa pelan-pelan, meskipun masih sering warga yang datang ke kantor.” (Wawancara dengan Ibu Lilik, 19 November 2025)

Dari hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa SIPRAJA dipandang membantu percepatan layanan, terutama bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi. Namun, kecamatan tetap mempertahankan pelayanan langsung sebagai bentuk adaptasi terhadap masyarakat yang belum memiliki kemampuan digital, seperti warga lanjut usia. Strategi pendampingan dan edukasi yang diberikan kepada masyarakat, khususnya generasi muda, menjadi upaya untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan SIPRAJA secara bertahap.

Pelaksanaan SIPRAJA di berbagai kecamatan terdapat perbedaan karakteristik masyarakatnya. Di Kecamatan Prambon, adaptasi masyarakat terhadap layanan digital masih memerlukan pendampingan, terutama bagi warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Meski begitu petugas kecamatan menilai bahwa manfaat SIPRAJA mulai dirasakan oleh masyarakat, khususnya dalam pengurusan layanan administrasi yang banyak dibutuhkan sehari-hari. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Prambon, Bapak Eko sebagai berikut:

“Selama ini pegawai Kecamatan Prambon ditekankan soal pelayanan yang cepat dan ramah pada waktu dampingi warga, karena masih banyak yang belum terbiasa. Tapi secara manfaat sih sudah kelihatan bahwa masyarakat sudah sering melakukan pelayanan salah satunya pada pengurusan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), Agar semua masyarakat bisa akses, kita biasanya membantu prosesnya mulai dari memasukkan persyaratan yang dibutuhkan dan sampai langkah akhir. Sekarang sebagian besar warga sudah mulai terbiasa pakai SIPRAJA, meskipun tetap ada yang lebih nyaman datang langsung ke kantor.” (Wawancara dengan Bapak Eko, 4 November 2025)

Tabel 4.4 Jumlah Pemohon Surat keterangan Tidak Mampu Di Kecamatan Prambon pada Bulan Januari-Desember 2024 hingga Bulan Januari-November 2025

Jenis Layanan	Tahun	Pemohon
Surat Keterangan Tidak Mampu	2024	451 Pemohon

	2025	395 Pemohon
--	------	-------------

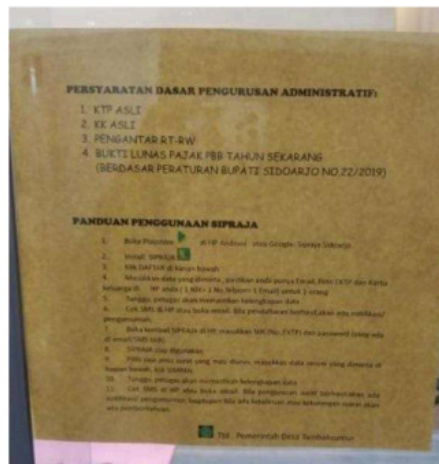
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan SIPRAJA di Kecamatan Prambon telah memberikan dampak positif terhadap aksesibilitas layanan administrasi masyarakat. Meskipun tingkat literasi digital warga masih beragam, pendampingan yang dilakukan petugas kecamatan membantu memastikan seluruh masyarakat tetap dapat memanfaatkan layanan SIPRAJA secara maksimal. Selain itu, peningkatan penggunaan SIPRAJA oleh sebagian besar³⁴ warga mencerminkan adanya perubahan kebiasaan secara bertahap, meskipun sebagian masyarakat masih memilih datang langsung ke kantor sebagai bentuk kenyamanan.

Dalam memperoleh informasi lebih mendalam mengenai aplikasi SIPRAJA di tingkat desa Tambak Sumur, penulis melakukan wawancara dengan perangkat desa yang terlibat langsung dalam operasional layanan digital tersebut. Wawancara dilakukan dengan Bapak Aan, Sekretaris Desa Tambak Sumur. Pernyataan diarahkan pada aspek penerapan SOP, serta manfaat dan tantangan dalam pemanfaatan SIPRAJA bagi masyarakat.

“Kalau aturan dasar soal penerapan SIPRAJA, iya kita dapat arahan terutama bahwa pelayanan administrasi harus mulai dialihkan ke digital. Kalau untuk SOP nya sih sesuai dengan yang ada di aplikasi. Cuma untuk operatornya itu ada pengajuan tersendiri ke dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, jadi ada SKnya (Surat Keterangan) sendiri yang dikasih. Kalau ditanya manfaatnya, jelas sudah terasa. Warga jadi lebih gampang ngurus surat, nggak harus datang berkali-kali ke kantor desa. Buat aksesnya juga kita upayakan buat semua, jadi kalau ada warga yang nggak bisa pakai aplikasi, tinggal datang dan kita bantu. SIPRAJA ini pelayanan jadi lebih praktis dibanding sistem manual. Masyarakat juga pelan-pelan mulai terbiasa pakai layanan digital, meskipun masih ada yang perlu dibimbing, terutama warga yang sudah lansia atau yang gaptek.”
(Wawancara dengan Bapak Aan, 25 November 2025)

15
Gambar 4.4 Standar Operasional Prosedur SIPRAJA di Desa
Tambaksumur



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2025

Sebagai pendukung pernyataan informan mengenai keberadaan SOP yang menjadi acuan kerja pada aplikasi SIPRAJA, dan juga telah mengikuti arahan pemerintah daerah, khususnya terkait peralihan pelayanan administrasi ke sistem digital. Sementara untuk operator ada pengajuan sendiri dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat Masyarakat dan Desa sehingga memiliki legitimasi melalui Surat Keterangan. Keberadaan aplikasi SIPRAJA memberikan kemudahan pada masyarakat dalam pelayanan administrasi. Proses pengurusan surat menjadi lebih cepat dan mengurangi jumlah kedatangan warga ke kantor desa. Meskipun tantangan tetap ada, terutama dalam mendampingi warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi, seperti lansia atau masyarakat yang kurang memahami perangkat digital. Desa tetap menyediakan bantuan langsung bagi warga yang mengalami kesulitan, sehingga akses pelayanan tetap terjamin bagi semua kalangan.

Di sisi lain, wawancara juga dilakukan dengan Bapak Febri selaku Sekretaris Desa Simpang untuk memahami lebih jauh bagaimana SIPRAJA berlangsung di tingkat desa yang berfokus pembahasan mengenai aturan pelaksanaan, pemahaman perangkat desa terhadap SOP, serta persepsi terhadap manfaat SIPRAJA bagi masyarakat. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“Aturan dari pemerintah daerah itu pasti ada tentang SIPRAJA ini. Untuk SOP nya operator untuk pelayanan di aplikasi SIPRAJA itu dikasih pelayanan. Tapi kalau untuk semua perangkat desa itu harus paham untuk Tupoksinya sendiri. Soal manfaat, menurut saya

SIPRAJA ini sudah sesuai tujuan mempermudah warga. Banyak yang senang karena gampang praktis. Soal akses, kita tetap sediakan bantuan di kantor desa buat warga yang kesulitan pakai aplikasi. Sekarang masyarakat sih sudah mulai terbiasa, terutama generasi muda. Sedangkan yang lanjut usia biasanya masih minta didampingi.” (Wawancara dengan Bapak Febri, 24 November 2025)

Berdasarkan penjelasan Bapak Febri, bahwa pemerintah daerah telah menyediakan aturan yang mengatur penyelenggaraan layanan melalui aplikasi SIPRAJA. Prosedur operasional standar (SOP) telah diberikan kepada operator, sehingga proses pelayanan dapat berjalan sesuai ketentuan. Namun seluruh perangkat desa tetap dituntut memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing dalam mendukung layanan digital tersebut.

Selanjutnya, untuk memperdalam aplikasi SIPRAJA dari sudut pandang operator yang terlibat langsung dalam proses verifikasi dan pelayanan administrasi digital, penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Sukron selaku operator SIPRAJA di desa Tambak Sumur yang difokuskan pada aspek aturan penggunaan, penerapan SOP dalam memproses berkas, serta manfaat layanan digital tersebut bagi masyarakat dari perspektif praktisi lapangan.

“Dari Pemerintah daerah kita memang dikasih aturan dan arahan buat penggunaan SIPRAJA. Untuk SOP pelayanannya yaitu berkas yang diajukan pemohon itu harus sesuai. Tapi soal manfaat, ya kelihatan banget. Warga yang paham teknologi bisa ngurus dari rumah dan tinggal ambil hasilnya itu pun hasilnya bisa dicetak mandiri atau pun bisa dicetak dibalai desa. Tapi warga yang belum terbiasa, pasti kita tetap bantuin biar bisa ngurus. Ada SIPRAJA ini bisa memberikan pelayanan lebih cepat sih dan juga mengurangi atau meminimalisir kesalahan sehingga lebih efisien waktu daripada manual menurut saya gitu mbak.” (Wawancara dengan Bapak Sukron, 25 November 2025)

Berdasarkan penjelasan Bapak Sukron, terlihat bahwa penggunaan SIPRAJA sudah mengikuti aturan dari Pemerintahan Daerah serta SOP yang mengatur kesesuaian berkas pemohon. Beliau menegaskan bahwa SIPRAJA memberikan keuntungan besar karena mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan. Warga yang melek teknologi dapat mengurus dari rumah, sementara yang belum terbiasa tetap mendapat pendampingan dari desa.

Sementara itu untuk mempertegas informasi mengenai pelaksanaan

SIPRAJA di tingkat desa Simpang, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Hetti selaku Operator SIPRAJA Desa Simpang, yang terlibat langsung dalam operasional layanan digital di desa Simpang untuk memahami dasar hukum, tujuan penggunaan aplikasi, serta bagaimana masyarakat mengakses dan memanfaatkan layanan SIPRAJA menyampaikan bahwa:

“Kalau soal dasar hukumnya, pasti ada peraturannya dari pemerintah mbak. Yang jelas, aplikasi ini dibuat untuk mempermudah masyarakat supaya tidak perlu jauh-jauh ke kecamatan, cukup mengurus dari desa saja. Selain itu, mungkin juga termasuk dalam program prioritas Pak Bupati yang menjadi dasar pengembangan aplikasi tersebut. Buat akses masyarakat, kita selalu siap bantu warga yang nggak bisa pakai aplikasi, karena nggak semua orang terbiasa dengan layanan digital. Yang anak muda sih gampang, tapi yang lebih tua biasanya kita dampingi. Untuk kecepatan pelayanan juga jauh lebih baik tinggal input, cek, dan cetak.” (Wawancara dengan Ibu Hetti, 24 November 2025).

Pernyataan dari Ibu Hetti, dapat dipahami bahwa keberadaan SIPRAJA memiliki landasan aturan dari pemerintah daerah dan dikembangkan sebagai bagian dari upaya memudahkan pelayanan administrasi agar tidak perlu lagi dilakukan di kecamatan. Beliau menjelaskan bahwa perangkat desa selalu siap membantu warga yang belum terbiasa menggunakan aplikasi, terutama masyarakat usia lanjut yang memerlukan pendampingan dalam proses digital. Sementara itu, kelompok usia muda lebih cepat menyesuaikan diri dengan layanan ini. Ibu Hetti juga menegaskan bahwa kecepatan pelayanan meningkat karena prosesnya cukup dilakukan melalui input data, pemeriksaan, dan pencetakan.

⁴³ Untuk mendapatkan perspektif masyarakat mengenai penggunaan SIPRAJA, penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu warga yang pernah memanfaatkan layanan tersebut. Wawancara dilakukan dengan Ibu Wiwik untuk memahami pengalaman pribadi, kemudahan maupun kendala yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi SIPRAJA, terutama dari sudut pandang pengguna yang belum terbiasa dengan layanan digital. Hal ini diperjelas sebagai berikut:

“Baru sekali pakai SIPRAJA, waktu itu waktu mau urus surat keterangan buat bantuan sosial. Prosedurnya sih ada panduannya, tapi waktu itu saya agak bingung jadi saya tanya anak dulu. Jujur aja saya pribadi belum terlalu ngerasain manfaatnya, karena tetap harus nunggu verifikasi atau konfirmasi dari balai desa. Kalau untuk warga yang lebih muda mungkin gampang, tapi buat yang nggak

terbiasa HP seperti orang tua atau saya, masih sulit” (Wawancara dengan Ibu Wiwik, 24 November 2025)

Hasil wawancara dengan Ibu Wiwik, terlihat sebagian warga, terutama yang kurang paham dengan teknologi, penggunaan SIPRAJA masih menimbulkan kebingungan pada awalnya. Meskipun tersedia panduan, proses tetap memerlukan waktu menunggu verifikasi atau konfirmasi dari balai desa. Ibu Wiwik menilai bahwa generasi muda lebih mudah menyesuaikan diri dengan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA mempermudah pelayanan, pendampingan bagi kelompok yang kurang paham dengan teknologi tetap diperlukan agar akses layanan digital dapat dinikmati semua kalangan.

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan Ibu Safa selaku masyarakat pengguna SIPRAJA untuk mempertegas pernyataan sebelumnya menyampaikan bahwa:

“Saya sudah dua kali nyoba pakai SIPRAJA, dan sebenarnya ada manfaatnya sih. Prosedurnya gampang, tinggal buka aplikasi, upload dokumen kayak KTP atau surat, terus submit. Nggak perlu bolak-balik ke balai desa buat urus surat. Tapi kadang ada kendala juga, misalnya verifikasi awal lama banget nunggu persetujuan dari petugas. Jadi kadang tetap harus datang langsung ke kantor desa. Jadi ya, manfaatnya kerasa di beberapa bagian, tapi nggak sepenuhnya lancar dari awal sampai selesai.” (Wawancara dengan Ibu Safa, 19 November 2025)

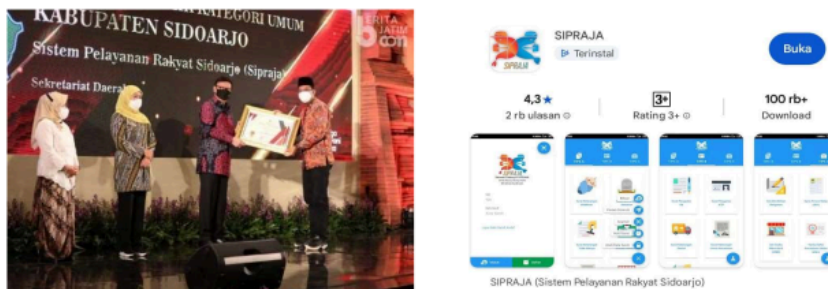
Pernyataan dari pengalaman Ibu Safa, terlihat bahwa SIPRAJA memberikan kemudahan bagi warga karena prosedurnya relatif sederhana dan dapat dilakukan dari rumah, termasuk pengunggahan dokumen dan pengajuan surat. Namun, beberapa kendala masih muncul, seperti waktu tunggu verifikasi yang cukup lama, sehingga sebagian proses tetap perlu datang langsung ke kantor desa. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA sudah memberikan manfaat nyata, masih terdapat tahap-tahap yang perlu diperbaiki agar layanan berjalan lebih lancar dan optimal.

4.2.5 Adoption Satifcation

Dalam indikator ini menggambarkan tingkat kepuasan individu setelah mereka mengadopsi suatu inovasi. Kepuasan ini muncul ketika pengguna merasakan bahwa inovasi tersebut memberi manfaat nyata sesuai dengan kebutuhan dan mudah digunakan. Hasil penyajian data pada indikator adoption satisfaction sangat penting untuk memahami sejauh mana inovasi diterima secara positif oleh penggunanya dan bagaimana pengalaman pengguna tersebut berkontribusi pada keberhasilan

penyebaran inovasi dalam suatu sistem sosial. Untuk memahami bagaimana pemerintah menilai keberhasilan penerapan SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Chosa selaku Staff Sub Bagian Administrasi Kewilayahan. Beliau memberikan penjelasan mengenai capaian yang diraih SIPRAJA serta pandangan pemerintah terhadap perkembangan aplikasi ini. Hal ini menyampaikan bahwa:

“Menurut saya pribadi, pemerintah memang merasa puas dengan adanya SIPRAJA. Soalnya, SIPRAJA sudah meraih tiga medali dalam kategori inovasi dan menjadi juara di berbagai ajang kelembagaan inovasi. Bahkan, aplikasi ini juga berhasil masuk 30 besar inovasi se-Jawa Timur dan masuk **Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Terbaik Nasional** dari Kemenpan RB. Jadi bisa dibilang, **penghargaan** terhadap SIPRAJA sudah diakui di tingkat provinsi maupun nasional. Selain itu, bisa dilihat juga **dari rating** aplikasi **di Google Play Store yang mencapai 4,3 dari 5.**” (Wawancara dengan Bapak Chosa, 12 November 2025)



Gambar 4.5 Penghargaan SIPRAJA sebagai Inovasi Pelayanan Publik Terbaik dan Rating Aplikasi SIPRAJA

Sumber: Website Berita Jatim dan Google Play Store, 2025

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pemerintah menilai SIPRAJA sebagai inovasi yang telah memberikan kontribusi positif, baik dalam peningkatan kualitas layanan maupun dalam pencapaian prestasi pada tingkat regional dan nasional. Pengakuan melalui berbagai penghargaan serta penilaian pengguna melalui rating aplikasi memperkuat persepsi bahwa SIPRAJA merupakan inovasi yang efektif dan mampu memenuhi harapan pemerintah maupun masyarakat.

Selain melihat pencapaian dari sisi penghargaan dan rating aplikasi, penulis juga menggali informasi terkait kemudahan dan kendala dalam operasional sehari-hari. Ibu Lilik selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Waru memberikan pandangannya bahwa:

“Kami sebenarnya puas sih dengan SIPRAJA dikarenakan proses pengecekan dan persetujuan surat bisa dilakukan kapan saja lewat HP, sehingga lebih cepat dibanding cara manual. Tapi yang perlu diperbaiki untuk SIPRAJA ini kan masih ada beberapa surat yang belum ada di poin-poin SIPRAJA dan permintaan warga yang seharusnya cukup diproses di desa tetapi tetap dibawa ke kecamatan” (Wawancara dengan Ibu Lilik, 19 November 2025)

Dari pernyataan tersebut, bisa dilihat bahwa SIPRAJA memberikan kepuasan dalam kemudahan dan efisiensi pada proses administrasi surat, terutama melalui akses via handphone. Namun, masih terdapat beberapa keterbatasan, seperti ketersediaan jenis surat yang belum lengkap sehingga sebagian proses tetap harus dilakukan secara manual. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi ini efektif, masih diperlukan penyempurnaan agar seluruh proses administratif dapat berjalan sepenuhnya melalui aplikasi SIPRAJA. Sementara itu, penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Eko selaku Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Prambon untuk memperdalam pernyataannya sebelumnya. Hal ini sejalan dengan pernyataan sebagai berikut:

“Saya pribadi cukup puas dengan adanya SIPRAJA, karena aplikasi ini membantu mempercepat proses layanan. Warga nggak perlu jauh-jauh datang ke kantor dan nggak perlu lagi ngetik berkas banyak-banyak secara manual. Tapi, biasanya yang menjadi masalah adalah jaringan internet yang kadang nggak stabil, serta masih ada sebagian warga terutama yang gaptek atau lanjut usia yang tetap datang langsung ke kantor. Mungkin sosialisasi perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih paham cara menggunakan aplikasi ini,” (Wawancara dengan Bapak Eko, 4 November 2025)

Berdasarkan pernyataan hasil wawancara, SIPRAJA dianggap efektif dalam mempercepat layanan administrasi dan mengurangi pekerjaan manual. Namun, kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak selalu stabil masih menjadi hambatan, begitu juga dengan warga yang kurang paham dengan teknologi, khususnya lanjut usia, yang tetap memerlukan pelayanan langsung. Informan menyarankan peningkatan sosialisasi dan pendampingan agar seluruh lapisan masyarakat dapat lebih mudah memahami dan memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.

Selain mendapatkan pandangan dari pemerintah dan Tingkat Kecamatan terkait SIPRAJA, penulis juga memperdalam informasi dengan aparat desa Simpang

yang langsung berinteraksi dengan masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi ini. Bapak Febri selaku Sekretaris Desa Simpang memberikan pandangan terkait kepuasan masyarakat dan usulan perbaikan agar layanan dapat lebih optimal:

“Kalau soal kepuasan, sebenarnya belum sepenuhnya puas karena SIPRAJA masih perlu banyak perbaikan agar lebih mudah diakses masyarakat. Salah satu usulan perbaikan adalah menyediakan mesin layanan mandiri sehingga warga bisa mengurus surat tanpa harus bertatap muka dan tidak terbatas jam kerja. Selain penyederhanaan akses aplikasi, penambahan alat cetak mandiri seperti yang digunakan di beberapa daerah juga dapat mempermudah masyarakat. Meskipun SIPRAJA sebenarnya bisa diakses 24 jam, banyak warga yang tetap menunggu jam kerja, sehingga keberadaan mesin layanan mandiri di desa atau tempat umum akan sangat membantu.” (Wawancara dengan Bapak Febri, 24 November 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA menyediakan akses 24 jam melalui aplikasi, masih ada hambatan praktis bagi masyarakat, seperti ketergantungan pada jam kerja dan keterbatasan fasilitas di desa. Usulan perbaikan dalam penerapan SIPRAJA dengan dibuatkannya mesin layanan mandiri dan alat cetak di lokasi strategis mencerminkan kebutuhan nyata masyarakat akan kemudahan akses layanan administrasi. Hal ini menegaskan perlunya penyempurnaan layanan agar SIPRAJA dapat lebih responsif terhadap kebutuhan warga di tingkat desa. Kemudian pernyataan dipertegas kembali oleh Bapak Aan selaku Sekretaris Desa tambak sumur, menyampaikan bahwa:

50
"Menurut saya, penerapan SIPRAJA masih belum maksimal karena masih banyak warga yang datang ke kantor untuk meminta bantuan, baik karena kesulitan mengunggah berkas maupun kurang paham menggunakan aplikasi. Padahal secara sistem, SIPRAJA sudah bagus dan sebagian warga yang paham teknologi bisa mengurus tanpa datang ke kantor. Kendalanya lebih pada pemahaman masyarakat, sehingga sosialisasi dan pendampingan harus terus ditingkatkan. Biasanya warga yang datang ke kantor kami bantu sampai bisa membuat akun, sementara anak muda umumnya sudah mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik." (Wawancara dengan Bapak Aan, 25 November 2025).

Berdasarkan pernyataan diatas menekankan bahwa meskipun SIPRAJA secara teknis sudah baik dan dapat diakses secara mandiri, tingkat pemahaman

masyarakat menjadi faktor penentu keberhasilan penerapan aplikasi. Hal ini menunjukkan pentingnya upaya sosialisasi, pendampingan, dan edukasi bagi warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Meskipun sistemnya sudah mendukung layanan cepat dan efisien, dukungan manusiawi tetap diperlukan agar seluruh warga dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Selanjutnya dilakukan wawancara dalam menunjang proses administrasi di tingkat desa. Salah satunya pada operator desa bahwa keberadaan SIPRAJA telah membantu mempercepat alur pelayanan, terutama karena proses input data, pengecekan, dan pembuatan dokumen dapat dilakukan dengan lebih terstruktur. Namun, masih terdapat beberapa layanan administratif yang belum tersedia sehingga prosesnya masih harus dilakukan secara manual. Hal ini disampaikan oleh Bapak Sukron selaku operator desa Tambak Sumur sebagai berikut:

“Dibilang puas ya puas, senang sekali sebagai operator desa adanya aplikasi SIPRAJA ini, kita harap pasti lebih efisien baik secara bekerja lebih praktis. Sebenarnya mungkin ini kebutuhan masyarakat perihal administratif ini kan macam-macam ini yang belum bisa di akses lewat aplikasi SIPRAJA itu pengurusan waris dan nikah. Dulu sempat disebar-sebarkan pengurusan waris bisa di SIPRAJA tapi ternyata sampai sekarang belum juga bisa. Nah, mudah-mudahan untuk kedepannya bisa diakses lewat aplikasi SIPRAJA.” (Wawancara dengan Bapak Sukron, 25 November 2025).

Pernyataan tersebut mempertegas bahwa pengembangan fitur dalam SIPRAJA masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat. Informan lain juga menegaskan bahwa proses pengurusan dokumen yang belum tersedia di aplikasi sering menimbulkan kebingungan bagi warga, karena sebagian mengira layanan tersebut sudah dapat diakses secara digital. Menurut pandangan Bapak Sukron sebagai operator desa perlunya pembaruan informasi serta penambahan menu layanan agar SIPRAJA dapat semakin memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara lengkap dan efisien. Kemudian pernyataan kembali diperdalam oleh Operator SIPRAJA Desa Simpang dengan Ibu Hetti yang menjelaskan bahwa:

Menurut saya, iya puas dengan sistem kerja SIPRAJA. Soalnya sekarang enak, bagus, kalau Pak Lurah ada kepentingan pun pelayanan tetap bisa jalan. Masyarakat yang butuh itu bisa langsung diproses, nggak seperti dulu yang masih manual harus nunggu lurahnya ada di kantor. Setelah ngurus lewat SIPRAJA itu kan ada

alurnya, dari desa dulu, terus diverifikasi oleh lurah, habis itu dinaikkan ke kecamatan. Jadi jelas alurnya. Kalau yang perlu diperbaiki, mungkin cuma kadang-kadang sistemnya itu suka trouble, itu saja. Tapi kalau soal pelayanannya saya merasa enak, cepat. Misalnya kalau ngurus SKTM sekarang sehari bisa langsung jadi. Prosesnya dari desa, tanda tangannya sudah elektronik, terus ke kecamatan, dan selesai dalam sehari. Jadi menurut saya sekarang ini lebih mudah karena bisa dilihat dan dipantau dari mana saja.” (Wawancara dengan Ibu Hetti, 24 November 2025)

Dari penjelasan Ibu Hetti, terlihat bahwa SIPRAJA meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi karena alur pengurusan lebih jelas dan dapat dipantau dari mana saja. Layanan yang sebelumnya memerlukan kedatangan fisik ke kantor dan menunggu kehadiran lurah kini bisa diselesaikan lebih cepat, bahkan dalam sehari untuk dokumen tertentu seperti SKTM. Kendala yang masih ditemui hanya berkaitan dengan sistem yang kadang mengalami gangguan teknis. Secara keseluruhan, SIPRAJA dinilai mempermudah pekerjaan perangkat desa sekaligus memberi pelayanan yang lebih cepat dan transparan bagi masyarakat.

Untuk mengetahui pengalaman warga dalam memanfaatkan layanan SIPRAJA, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Safa, sebagai pengguna aplikasi SIPRAJA. Wawancara ini difokuskan pada kemudahan akses, kendala yang ditemui selama penggunaan, serta saran dari warga agar layanan dapat lebih optimal, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“Saya pribadi ngerasa SIPRAJA ini cukup ngebantu sih, soalnya jadi nggak perlu izin kerja cuma buat ngurus surat. Tinggal buka HP, upload berkas, udah. Cuma kadang eror, jadi harus ulang lagi dan nunggu verifikasi persetujuannya harus ke balai desa tapi kalau sudah dapat persetujuan sih enak. Pengalaman waktu pakai juga sebenarnya enak, tapi kalau jaringan jelek ya susah. Terus kalau tanya-tanya ke petugas, mereka biasanya cepat jawab. Harapan saya sih aplikasinya dibikin lebih ringan, terus ada petunjuk yang lebih jelas biar orang tua juga bisa pakai tanpa bingung.” (Wawancara dengan Ibu Safa, 19 November 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Safa, SIPRAJA memberikan kemudahan karena warga dapat mengurus administrasi tanpa harus datang langsung ke balai desa, cukup melalui perangkat HP. Namun, beberapa kendala masih muncul, seperti gangguan teknis pada aplikasi dan jaringan internet yang kurang stabil, serta proses verifikasi terkadang memerlukan

datang langsung. Warga tetap dapat memperoleh informasi dengan cepat dari petugas ketika mengalami kesulitan. Ibu Safa juga menyarankan agar aplikasi dibuat lebih ringan dan dilengkapi panduan yang jelas, sehingga kelompok masyarakat yang kurang paham dengan teknologi, terutama lansia, dapat menggunakan layanan ini dengan lebih mudah.

Selanjutnya, penulis juga melakukan wawancara untuk mempertegas pernyataan sebelumnya. Wawancara ini dengan masyarakat pengguna aplikasi SIPRAJA Ibu Wiwik yang menyampaikan bahwa:

“Menurut saya, SIPRAJA ini cukup membantu mbak. Saya biasanya ngurus surat harus ke balai desa, antri lama, kadang pulang-pergi kalau ada berkas kurang. Tapi sejak pakai aplikasi SIPRAJA rasanya lebih cepat dan gampang. Walaupun awalnya sempet bingung, lama-lama ngerti juga. Cuma kadang aplikasinya suka lemot, jadi harus sabar nunggu. Kalau ada masalah biasanya saya hubungi petugas, dan mereka cukup responsif sih, langsung bantu jelasin. Mungkin ke depannya aplikasinya bisa dibuat lebih stabil biar nggak error, sama sosialisasinya diperbanyak biar warga yang lain juga bisa pakai tanpa bingung.” (Wawancara dengan Ibu Wiwik, 24 November 2025)

Hasil pernyataan tersebut menjelaskan dari pengalaman Ibu Wiwik, terlihat bahwa SIPRAJA mempermudah proses administrasi dibandingkan sistem manual sebelumnya, karena warga tidak perlu lagi antri lama atau bolak-balik ke balai desa jika berkas kurang. Meskipun demikian, beberapa kendala teknis seperti aplikasi yang lemot masih ditemui. Petugas desa dinilai responsif dalam memberikan bantuan ketika warga mengalami kesulitan. Ibu Wiwik menyarankan agar aplikasi dibuat lebih stabil dan sosialisasi diperluas, sehingga warga yang kurang paham dengan teknologi dapat menggunakan layanan digital ini dengan lebih mudah dan lancar.

4.3 Pembahasan

Dalam penelitian ini, akan difokuskan pada ² Difusi Inovasi pada aplikasi SIPRAJA ¹⁴ dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital di Kabupaten Sidoarjo dianalisis menggunakan teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, 2003. Teori ini menekankan empat elemen penting, yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial, yang menjadi kerangka utama dalam melihat proses penyebaran dan penerimaan inovasi digital tersebut. Selain itu, peneliti menambahkan satu elemen pendukung yaitu adoption satisfaction (kepuasan). Analisis penelitian ini dilakukan berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi

lapangan, dokumen resmi pemerintah terkait penyelenggaraan layanan SIPRAJA, dan hasil wawancara serta temuan dari penelitian terdahulu tentang adopsi layanan digital pemerintah. Seluruh data tersebut kemudian dipadukan dengan kondisi nyata pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai proses difusi inovasi aplikasi SIPRAJA.

38 4.3.1 Inovasi

Inovasi dipahami sebagai gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit sosial. Inovasi akan diadopsi dengan cepat ketika memenuhi unsur kebaruan dan mampu memberikan keunggulan dibandingkan metode sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara, inovasi aplikasi SIPRAJA dipersepsikan sebagai terobosan baru dalam transformasi pelayanan administrasi di Kabupaten Sidoarjo. Elemen kebaruan ini tampak dari cara aplikasi menghadirkan alternatif layanan berbasis digital yang dulunya sepenuhnya manual. Aplikasi SIPRAJA dikembangkan pada tahun 2019 sebagai respons terhadap pandemi COVID-19 yang membatasi layanan tatap muka, serta sebagai implementasi instruksi pemerintah mengenai percepatan inovasi pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa SIPRAJA tidak hanya lahir sebagai gagasan baru, tetapi juga menyesuaikan kebutuhan lingkungan ketika pelayanan tradisional tidak dapat berjalan optimal. Dengan demikian, inovasi SIPRAJA mengisi celah (gap) pelayanan publik yang sebelumnya belum terlayani oleh sistem manual. Kebaruan inovasi juga dipertegas oleh penjelasan di tingkat kecamatan dan desa bahwa SIPRAJA mempermudah masyarakat dalam mengurus layanan SKTM dan kartu kuning tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Sementara itu, operator desa menilai SIPRAJA sangat membantu masyarakat yang mayoritas bekerja di luar desa karena memungkinkan mereka mengurus surat dari mana pun. Pernyataan ini menggambarkan bahwa inovasi SIPRAJA dipandang relevan dan berguna, sesuai dengan karakteristik inovasi menurut Rogers yang menekankan keunggulan relatif (relative advantage) sebagai faktor kunci diterimanya inovasi oleh masyarakat. Meskipun dianggap baru dan memberikan manfaat, inovasi ini belum sepenuhnya diadopsi oleh seluruh masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh Sekretaris Desa yang sebagian masyarakat tetap memilih datang langsung ke balai desa karena keterbatasan pemahaman teknologi. Hambatan yang sama juga muncul dari sisi teknis, seperti kualitas jaringan dan minimnya pelatihan kepada operator. Ini menunjukkan bahwa unsur kompleksitas (complexity) dan kemudahan penggunaan masih mempengaruhi penerimaan inovasi SIPRAJA, sehingga adopsinya belum optimal.

Temuan ini selaras dengan penelitian terdahulu oleh Ken Bayu Yudho Anggoro & Putri Aisyiyah Rachma Dewi (2024) yang meneliti diseminasi aplikasi

SI-PRAJA di Desa Wage melalui perspektif Difusi Inovasi Rogers. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa keberhasilan inovasi sangat bergantung pada efektivitas komunikasi, dukungan pemimpin lokal, dan kemampuan mengatasi tantangan adopsi teknologi. Seperti halnya dalam penelitian tersebut, hasil lapangan pada studi SIPRAJA di Kecamatan dan Desa Sidoarjo menunjukkan bahwa inovasi yang secara konsep baik belum tentu cepat diadopsi apabila hambatan pemahaman digital dan sosialisasi belum teratasi. Selain itu, penelitian terdahulu tersebut menekankan bahwa inovasi akan berhasil apabila masyarakat melihat manfaat nyata dan dapat mengoperasikannya secara mudah. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat menilai bahwa meskipun inovasi SIPRAJA memudahkan pengajuan layanan, keharusan datang ke desa untuk verifikasi membuat proses digital menjadi kurang efisien. Hal ini menunjukkan bahwa keunggulan relatif yang ditawarkan inovasi belum dirasakan secara penuh oleh pengguna, sehingga tingkat adopsinya masih bervariasi.

4.3.2 ²⁸ Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi memegang peranan penting dalam mempercepat maupun menghambat penyebaran inovasi. Penyebaran informasi mengenai aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah memanfaatkan berbagai bentuk saluran komunikasi, baik saluran massa maupun saluran interpersonal, sebagaimana dijelaskan dalam teori Difusi Inovasi Rogers. Berdasarkan temuan lapangan yang diperoleh dari Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten

Sidoarjo, pihak kecamatan Waru dan Prambon, Sekretaris Desa Tambak Sumur dan Desa Simpang, operator SIPRAJA hingga masyarakat, terlihat bahwa penyebaran informasi mengenai aplikasi ini dilakukan melalui media digital seperti website resmi, Instagram, YouTube, serta grup WhatsApp internal. Di sisi lain, komunikasi langsung melalui rapat koordinasi, sosialisasi, serta penjelasan tatap muka masih menjadi instrumen penting dalam mengenalkan inovasi ini kepada masyarakat. Dari perspektif peneliti, pola penyebaran informasi ini mencerminkan bahwa saluran komunikasi massa memang telah dimanfaatkan untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA. Informasi mengenai penggunaan fitur, pembaruan layanan, hingga penanganan kendala teknis sering kali diumumkan melalui media sosial pemerintah maupun grup WhatsApp antaroperator. Namun, efektivitas saluran massa tersebut tidak berjalan secara merata, terutama mengingat kondisi literasi digital masyarakat yang berbeda-beda. Sebagian besar warga, khususnya kelompok usia lanjut, menyatakan bahwa informasi yang disebarkan melalui media digital sulit dipahami dan tidak selalu diakses secara rutin.

Oleh karena itu, saluran interpersonal menjadi jalur komunikasi yang paling dominan dalam proses difusi SIPRAJA. Penjelasan langsung dari petugas desa kepada warga yang datang mengurus surat, pendampingan di lokasi pelayanan, hingga komunikasi informal antarwarga menjadi cara utama dalam menyebarkan informasi mengenai aplikasi ini. Pendekatan interpersonal ini lebih mudah diterima karena memungkinkan adanya interaksi dua arah, klarifikasi informasi, serta pendampingan teknis secara langsung. Bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital, saluran interpersonal dianggap lebih jelas dan membantu dibandingkan mengandalkan informasi dari platform online.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Rizky Laharu dkk. (2024) terkait aplikasi SI D'nOK yang menekankan dominasi komunikasi interpersonal dalam mendorong adopsi layanan digital, serta penelitian Ken Bayu (2024) yang menegaskan pentingnya komunikasi efektif dan dukungan pemimpin lokal dalam mengatasi hambatan adopsi SIPRAJA di Desa Wage. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa perangkat kecamatan dan desa berperan utama sebagai komunikator yang menjembatani pemahaman masyarakat, tidak hanya melalui sosialisasi formal, tetapi juga melalui percakapan informal antarwarga yang turut membangun kepercayaan terhadap inovasi. Meski demikian, pemanfaatan media sosial belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat terutama warga lanjut usia atau mereka yang tidak aktif menggunakan ponsel pintar sehingga persebaran informasi menjadi tidak merata dan kecepatan difusi inovasi berbeda antara satu kelompok masyarakat dengan kelompok lainnya.

4.3.3 Jangka Waktu

Jangka Waktu menjelaskan seberapa cepat suatu inovasi diterima oleh individu maupun kelompok masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini, proses adopsi aplikasi SIPRAJA menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat berlangsung secara bertahap sejak tahun 2022-2023 dan belum merata diseluruh kelompok pengguna. Meskipun masyarakat muda dan warga yang memiliki mobilitas tinggi lebih cepat mengadopsi penggunaan aplikasi SIPRAJA karena kemudahan pengurusan layanan dari rumah, Sebagian lainnya membutuhkan waktu lebih dalam proses adaptasi. Hal tersebut dipengaruhi oleh lamanya verifikasi awal, seringnya aplikasi mengalami error, dan kurang stabilnya jaringan internet sehingga beberapa warga kembali memilih layanan manual.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Oktaviana (2024) mengenai IKD Boyolali, yang menunjukkan bahwa proses difusi inovasi memerlukan waktu panjang karena kendala teknis dan rendahnya literasi digital. Penelitian Novita (2025) mengenai SIPINTAR juga menemukan bahwa sebagian masyarakat tetap kembali ke cara manual meskipun inovasi digital telah disediakan. Sebaliknya, penelitian Fahad

(2022) menunjukkan bahwa adopsi inovasi meningkat ketika pengguna memperoleh pengalaman positif secara berulang hal yang juga terlihat pada pengguna SIPRAJA yang pernah sukses mengurus layanan secara cepat dan kemudian terus menggunakan aplikasi tersebut.

4.3.4 Sistem Sosial

Pada indikator Sistem Sosial, Rogers menegaskan bahwa keberhasilan difusi inovasi dipengaruhi oleh struktur sosial, norma, nilai, serta tingkat kesiapan anggota masyarakat dalam menerima perubahan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sistem sosial yang mendukung SIPRAJA meliputi pemerintah kabupaten sebagai pembuat regulasi, kecamatan sebagai pelaksana kebijakan, desa sebagai unit pelayanan terdekat dengan masyarakat, serta pengguna yang memiliki karakteristik sosial dan kemampuan digital yang beragam. Regulasi berupa Peraturan Bupati No. 22 Tahun 2020 memberikan legitimasi terhadap penerapan SIPRAJA, namun implementasi layanan digital masih menghadapi tantangan berupa belum meratanya literasi digital masyarakat dan belum terintegrasinya seluruh instansi dalam aplikasi.

Kondisi ini serupa dengan temuan Fadhillah (2023) mengenai inovasi SEMEDI di Sragen, yang menekankan bahwa keberhasilan inovasi sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi dan kompetensi pegawai. Penelitian Laharu (2024) tentang SID'nOK di Semarang juga menunjukkan bahwa figur otoritas dan komunikasi interpersonal antara perangkat pemerintah dan masyarakat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan publik. Sedangkan penelitian Cudai (2025) mengenai SIPENGOLAH LIMBAH B3 menegaskan bahwa keberhasilan inovasi sangat bergantung pada dukungan pemerintah dan kesiapan SDM dua aspek yang juga menjadi tantangan dalam penerapan SIPRAJA. Oleh karena itu, sistem sosial dalam konteks SIPRAJA menunjukkan peran penting pendampingan interpersonal, khususnya oleh perangkat desa dan kecamatan, untuk mengatasi kesenjangan teknologi di masyarakat.

4.3.5 Adoption Satifcation

Indikator Adoption Satisfaction menggambarkan tingkat kepuasan pengguna setelah mengadopsi inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna SIPRAJA merasakan manfaat nyata berupa kemudahan pengurusan surat, kecepatan proses, pengurangan antrean, serta fleksibilitas layanan yang dapat diakses dari mana saja. Bahkan bagi perangkat desa, sistem digital terbukti membantu mempercepat input data, mengurangi kesalahan administrasi, dan memperjelas alur proses pelayanan melalui tanda tangan elektronik. Namun demikian, tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya tinggi karena masih ditemukan kendala

berupa error aplikasi, jaringan internet tidak stabil, serta beberapa jenis layanan seperti surat waris dan pengurusan nikah yang belum tersedia di aplikasi. Kondisi ini menyebabkan sebagian warga tetap harus datang ke kantor desa untuk verifikasi atau pendampingan, terutama mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Temuan ini selaras dengan penelitian Fahad (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan inovasi digital. Penelitian Cudai (2025) juga menemukan bahwa kepuasan terkait kecepatan dan kemudahan pelayanan akan mendorong peningkatan penggunaan layanan digital. Selain itu, penelitian Menzli (2022) menegaskan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan dukungan kelembagaan dua faktor yang masih menjadi fokus pengembangan dalam SIPRAJA. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna SIPRAJA berada pada kategori “cukup puas”, namun memerlukan peningkatan pada aspek teknis dan cakupan layanan agar kepuasan pengguna dapat meningkat secara signifikan

PENUTUP**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Difusi Inovasi pada Aplikasi SIPRAJA dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Digital di Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa SIPRAJA merupakan inovasi penting yang mampu mendorong transformasi pelayanan publik dari sistem manual menuju digital. Inovasi ini telah memberikan manfaat nyata berupa kemudahan, kecepatan, pengurangan antrean, serta peningkatan efisiensi kerja perangkat desa, sebagaimana diakui oleh masyarakat dan operator aplikasi. Proses difusi inovasi berlangsung melalui sosialisasi langsung dan media informasi, namun penyebarannya belum merata sehingga sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Penerimaan masyarakat terhadap SIPRAJA berlangsung secara bertahap, dipengaruhi oleh tingkat literasi digital dan kendala teknis yang masih terjadi, seperti aplikasi yang error atau lambat. Sistem sosial, khususnya dukungan perangkat desa dan kecamatan, memiliki kontribusi besar dalam membantu masyarakat mengadopsi inovasi ini melalui pendampingan dan komunikasi interpersonal. 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. Secara keseluruhan, difusi inovasi SIPRAJA telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek teknis, sosialisasi, dan dukungan kelembagaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap proses Difusi Inovasi Pada Aplikasi SIPRAJA Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Digital Di Kabupaten Sidoarjo, diperlukan sejumlah rekomendasi yang realistis agar inovasi ini dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Saran-saran disusun untuk dapat diimplementasikan secara efektif oleh pemerintah daerah maupun perangkat pelaksana di tingkat kecamatan dan desa. Adapun beberapa saran tersebut diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan stabilitas dan performa aplikasi SIPRAJA seperti memperbaiki bug, meningkatkan kapasitas server agar aplikasi dapat diakses dengan lebih cepat dan stabil.
2. Memperluas cakupan layanan yang tersedia dalam aplikasi SIPRAJA terutama pada jenis layanan yang masih mengharuskan Masyarakat datang langsung ke

kantor desa, sehingga proses administrasi dapat benar-benar dilakukan secara digital dan terpadu.

3. Edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi SIPRAJA harus dilaksanakan secara merata dan berkelanjutan, khususnya kepada Masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Kegiatan sosialisasi dapat menggunakan pendekatan kreatif seperti pelatihan langsung di balai desa, video tutorial, pemasangan banner di balai desa terkait tata cara penggunaan aplikasi SIPRAJA. Serta penyebaran informasi melalui media sosial maupun kanal resmi pemerintahan. Agar masyarakat semakin memahami manfaat, prosedur, serta kemudahan yang ditawarkan oleh SIPRAJA. Edukasi yang dilakukan secara terus-menerus dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi sebagai media layanan publik yang lebih cepat dan efisien
4. Pemerintah juga perlu menyediakan fitur helpdesk yang lebih responsif, seperti pusat bantuan online atau layanan pengaduan dalam aplikasi, untuk memudahkan masyarakat memperoleh solusi **tanpa harus datang langsung ke kantor desa atau kecamatan.**
5. Diperlukan mekanisme evaluasi rutin, misalnya setiap triwulan, untuk menilai efektivitas penggunaan aplikasi SIPRAJA, kualitas pembaruan informasi, tingkat pemanfaatan fitur oleh masyarakat, serta hambatan yang dihadapi operator maupun pengguna. Evaluasi berkala ini penting untuk memastikan bahwa perbaikan dapat dilakukan secara tepat sasaran dan pelayanan digital dapat terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat.

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

setda.sidoarjokab.go.id

Internet Source

1 %

2

ejournal3.undip.ac.id

Internet Source

1 %

3

adminweb.sidoarjokab.go.id

Internet Source

1 %

4

eprints2.undip.ac.id

Internet Source

1 %

5

peraturan.bpk.go.id

Internet Source

1 %

6

eprints.umm.ac.id

Internet Source

<1 %

7

buduran.sidoarjokab.go.id

Internet Source

<1 %

8

archive.umsida.ac.id

Internet Source

<1 %

9

ojs.stiami.ac.id

Internet Source

<1 %

10

digilib.uinsby.ac.id

Internet Source

<1 %

11

gedangan.sidoarjokab.go.id

Internet Source

<1 %

12	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
13	sidoarjo.memontum.com Internet Source	<1 %
14	Submitted to Fakultas ISIP Student Paper	<1 %
15	Ria Hanifah, Ilmi Usrotin Choiriyah. "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo", Web of Scientist International Scientific Research Journal, 2024 Publication	<1 %
16	123dok.com Internet Source	<1 %
17	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
19	situ.ciamiskab.go.id Internet Source	<1 %
20	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
21	docplayer.info Internet Source	<1 %
22	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %

23	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
24	www.suarajatimpost.com Internet Source	<1 %
25	jurnal.univrab.ac.id Internet Source	<1 %
26	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
27	simlitbang.balitbangdiklat.net Internet Source	<1 %
28	www.scribd.com Internet Source	<1 %
29	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1 %
30	repository.machung.ac.id Internet Source	<1 %
31	ejournal.idia.ac.id Internet Source	<1 %
32	kupastuntas.co Internet Source	<1 %
33	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	<1 %
34	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
35	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %

36	Widyawan Pranawa, Samugyo Ibnu Redjo, Novie Indrawati. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Budaya Aparatur Sipil Negara "BerAKHLAK" pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung", Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2025 Publication	<1 %
37	sidoarjokab.bps.go.id Internet Source	<1 %
38	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
39	eprints.umsida.ac.id Internet Source	<1 %
40	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1 %
41	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1 %
42	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %
43	zadoco.site Internet Source	<1 %
44	Submitted to stidalhadid Student Paper	<1 %
45	core.ac.uk Internet Source	<1 %
46	ejurnal.teraskampus.id Internet Source	<1 %

47	repository.ittelkom-pwt.ac.id Internet Source	<1 %
48	www.jatimhariini.co.id Internet Source	<1 %
49	fakta.co Internet Source	<1 %
50	id.scribd.com Internet Source	<1 %
51	paradesaresidence-cinere.blogspot.com Internet Source	<1 %
52	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
53	Febrian Arga Wahyudi, Nora Eka Putri. "Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sijunjung", Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa, 2024 Publication	<1 %
54	Fira Zulmawati, Adil Mubarak. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis Digital melalui Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar", Al-DYAS, 2025 Publication	<1 %
55	Talitha Rizda Sabilla, Ainur Rochmaniah. "Utilizing WhatsApp Groups for Family Communication and Interaction", House of	<1 %

-
- 56 Yanuar Risah Prayogi, Fadilah Fahrul
Hardiansyah, Nana Ramadijanti, Ahmad
Syauqi Ahsan, Urfiyatul Erifani.
"PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN DESA
BERBASIS MOBILE DENGAN KONSEP SMART
VILLAGE DI DESA PEGANTENAN,
KECAMATAN PEGANTENAN, KABUPATEN
PAMEKASAN", SELAPARANG Jurnal
Pengabdian Masyarakat Berkemajuan, 2020

Publication

-
- 57 artikelpendidikan.id <1 %
Internet Source

-
- 58 dispar.tanggamus.go.id <1 %
Internet Source

-
- 59 ejournal.unwaha.ac.id <1 %
Internet Source

-
- 60 eprints.uns.ac.id <1 %
Internet Source

-
- 61 eprints2.ipdn.ac.id <1 %
Internet Source

-
- 62 id.123dok.com <1 %
Internet Source

-
- 63 krian.sidoarjokab.go.id <1 %
Internet Source

-
- 64 media.neliti.com <1 %
Internet Source
-

65	ombudsman.go.id Internet Source	<1 %
66	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
67	repository.uksw.edu Internet Source	<1 %
68	repository.usu.ac.id Internet Source	<1 %
69	republika.co.id Internet Source	<1 %
70	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
71	www.sidoarjokab.go.id Internet Source	<1 %
72	Amanda Salsabilah, Lukman Arif. "Implementasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Dalam Perspektif E-Government Di Kabupaten Sidoarjo", JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 2025 Publication	<1 %
73	Sonia Klarita Marlina Ulle, Maria Magdalena Lino, Delila A Nahak Seran. "Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Sidik Jari di Rumah Sakit TK. III Wirasakti Kupang", Jurnal Bisnis Mahasiswa, 2025 Publication	<1 %
74	repository.upstegal.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off