

DIFUSI INOVASI PADA APLIKASI SIPRAJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI KABUPATEN SIDOARJO

Dela Tiara Ayunda Sari¹, Yusuf Hariyoko², Hasan Ismail³

¹²³ Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember, 2025

Revised Desember, 2025

Accepted Desember, 2025

Available Desember, 2025

delatiara11@gmail.com,
yusufhari@untag-sby.ac.id,
hasanismail@untag-sby.ac.id

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu
Bangsa Institute*

ABSTRAK

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

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

Kata Kunci: SIPRAJA, Difusi Inovasi, Pelayanan Publik Digital

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged local governments to improve the quality of public services through digital systems. Sidoarjo Regency launched the Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) application as a digital-based innovation aimed at facilitating access to population administration, licensing, and non-licensing services. However, the digitalization outcomes have not been fully optimal, as reflected in Sidoarjo's 2023 SPBE Index score of 3.11 (Good), which is still behind benchmark regions such as Surabaya City.

This study aims to analyze the diffusion of the SIPRAJA application innovation in enhancing digital-based public services in Sidoarjo Regency using Everett Rogers' (2003) Diffusion of Innovation theory, which includes the elements of innovation, communication channels, time, and social system. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation involving the Regional Secretariat of Sidoarjo Regency (Government Division), district and village officials, SIPRAJA operators/administrators, and community users of the application.

The findings indicate that the diffusion of the SIPRAJA innovation has not yet run optimally. In terms of innovation, SIPRAJA offers relative advantages such as fast and efficient access, but it still faces issues related to complexity and technical system disturbances. The communication channels are dominated by interpersonal media (RT/RW and village officials), while mass media dissemination remains uneven, resulting in limited public awareness of the application and its benefits. In terms of time, community acceptance of SIPRAJA has progressed gradually, influenced by varying levels of digital literacy and recurring technical issues such as application errors and slow performance.

Within the social system, low digital literacy, the persistence of manual service habits, and the incomplete integration of institutions into the application contribute to the slow diffusion process. User satisfaction falls in the "fairly satisfied" category; although SIPRAJA is considered helpful for administrative processes, technical obstacles and service limitations still force some residents to visit village offices directly.

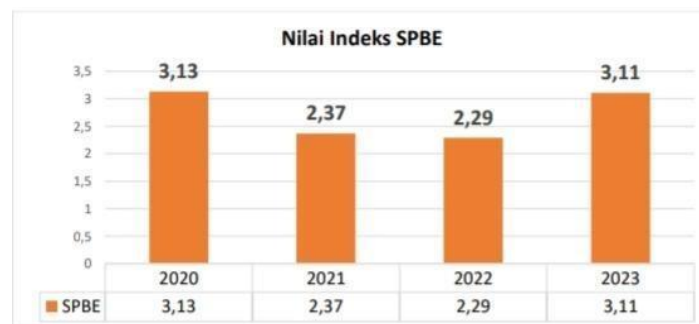
The study's findings are expected to provide strategic recommendations to enhance the stability and performance of the SIPRAJA application, expand the range of services so that more administrative processes can be handled digitally, and increase public education and outreach, particularly for communities with low digital literacy. The government also needs to provide a more responsive helpdesk to ensure that the diffusion of the SIPRAJA innovation can proceed effectively and sustainably.

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

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah mendorong transformasi besar dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Indonesia menaruh perhatian serius terhadap percepatan digitalisasi birokrasi melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Implementasi SPBE bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Digitalisasi layanan publik tidak hanya dipandang sebagai upaya modernisasi, tetapi juga sebagai solusi strategis untuk mengatasi berbagai persoalan pelayanan konvensional yang selama ini identik dengan proses lambat, prosedur berbelit, dan rendahnya aksesibilitas. Meskipun demikian, tingkat keberhasilan penerapan SPBE di Indonesia masih menunjukkan adanya ketimpangan. Hasil evaluasi nasional menunjukkan bahwa beberapa daerah telah berhasil mencapai predikat memuaskan, sementara sebagian besar lainnya menghadapi

berbagai kendala struktural maupun teknis. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah yang terus berupaya melakukan percepatan digitalisasi, namun capaian indeks SPBE tahun 2023 sebesar 3,11 masih berada pada kategori *Baik* dan tertinggal dibandingkan daerah rujukan seperti Kota Surabaya yang mencapai nilai 4,49. Padahal, secara geografis, demografis, dan ekonomi, Sidoarjo memiliki potensi besar untuk menjadi pelopor transformasi digital mengingat posisinya sebagai wilayah penyangga metropolitan Gerbangkertosusila. Sebagai respon terhadap tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan inovasi layanan digital melalui aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Aplikasi ini merupakan integrasi berbagai layanan administrasi, baik di tingkat desa/kelurahan, kecamatan, maupun organisasi perangkat daerah (OPD). SIPRAJA dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan secara cepat, efisien, dan tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Melalui fitur administrasi kependudukan, perizinan, pengaduan, konsultasi, serta layanan lintas instansi, SIPRAJA diharapkan dapat menjadi tonggak digitalisasi pelayanan publik dan mendorong terwujudnya konsep *smart city* di Kabupaten Sidoarjo.



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.

Namun, realitas implementasi di lapangan menunjukkan bahwa difusi inovasi SIPRAJA belum berjalan optimal. Meskipun jumlah pengguna terus meningkat, banyak masyarakat masih belum mengetahui keberadaan aplikasi ini, belum memahami cara penggunaannya, atau tidak merasa perlu beralih dari layanan manual ke digital. Hambatan teknis seperti aplikasi error, sulit diakses, proses aktivasi akun yang lambat, serta keterbatasan fitur juga menurunkan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Selain itu, minimnya sosialisasi, rendahnya literasi digital, serta ketergantungan masyarakat pada layanan manual turut memperlambat proses adopsi inovasi. Fenomena ini sejalan dengan pandangan Everett Rogers (2003) dalam teori Difusi Inovasi, yang menegaskan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas inovasinya, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik inovasi, efektivitas saluran komunikasi, jangka waktu adopsi, serta struktur sistem sosial dalam masyarakat. Menurut Rogers, suatu inovasi akan cepat diadopsi apabila dianggap memiliki keunggulan relatif, mudah digunakan, sesuai kebutuhan masyarakat, dapat dicoba, serta hasilnya mudah diamati. Sebaliknya, apabila inovasi dipersepsikan kompleks, tidak familiar, atau kurang terjangkau secara informasi maupun teknologi, maka proses adopsinya akan terhambat. Dalam konteks SIPRAJA, keempat elemen tersebut menjadi sangat relevan untuk dikaji. Sebagai contoh, meskipun SIPRAJA menawarkan keunggulan relatif berupa akses pelayanan yang lebih cepat dan praktis, tingkat kompleksitas aplikasi serta gangguan teknis masih menjadi hambatan. Pada aspek saluran komunikasi, penyebaran informasi lebih banyak mengandalkan media interpersonal seperti RT/RW dan perangkat desa, sementara pemanfaatan media massa dan digital belum optimal. Dari sisi sistem sosial, faktor literasi digital, budaya penggunaan layanan manual, serta ketidaksamaan akses teknologi turut menentukan tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai bagaimana proses difusi inovasi SIPRAJA berlangsung di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini

bertujuan menganalisis difusi inovasi aplikasi SIPRAJA dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital dengan menggunakan teori Difusi Inovasi Everett Rogers. Kajian ini penting tidak hanya untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi SIPRAJA, tetapi juga untuk merumuskan strategi kebijakan yang lebih efektif dalam mendorong percepatan transformasi digital di daerah. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi literatur akademik mengenai implementasi inovasi digital dalam pelayanan publik di tingkat daerah serta menjadi rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas dan cakupan layanan digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan proses pengelolaan organisasi sektor publik yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan akuntabel. Menurut Nor Ghofur (2014), manajemen publik berfokus pada upaya pemerintah dalam mengatur dan mengendalikan pelayanan kepada masyarakat. Shafritz dan Russell (dalam Keban, 2008) menyebut manajemen publik sebagai pemanfaatan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan, sementara Overman (dalam Keban, 2004) menegaskan bahwa manajemen publik merupakan studi interdisipliner yang menggabungkan fungsi manajerial dengan aspek politik, keuangan, informasi, dan sumber daya manusia.

Secara konseptual, manajemen publik menjadi dasar dalam penyelenggaraan layanan berbasis digital seperti aplikasi SIPRAJA. Pengelolaan sumber daya manusia, teknologi, dan informasi yang baik menentukan efektivitas pelayanan digital dalam menciptakan kemudahan, kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip manajemen publik yang terintegrasi menjadi kunci keberhasilan transformasi pelayanan publik menuju sistem digital yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Soetopo (1999) memandang pelayanan sebagai upaya membantu dan menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat, sementara menurut Sampara Lukman (Sinambela, 2010), pelayanan merupakan interaksi yang menghasilkan kepuasan pengguna. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan warga atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip kemudahan prosedur, kejelasan informasi, efektivitas, efisiensi, ketepatan waktu, dan orientasi pada kepuasan masyarakat (Sedarmayanti, 2010). Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011) menekankan lima dimensi kualitas layanan, yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

*Corresponding author

E-mail addresses:

Dalam konteks penelitian ini, aplikasi SIPRAJA merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan menghadirkan proses pelayanan yang lebih cepat, sederhana, transparan, dan mudah diakses. Penerapan SIPRAJA mencerminkan upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui pemanfaatan teknologi digital sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Inovasi

Inovasi secara umum diartikan sebagai pembaruan atau perubahan yang menghasilkan perbaikan, baik berupa ide, metode, proses, maupun teknologi baru. Zaltman dan Duncan mendefinisikan inovasi sebagai ide atau praktik yang dianggap baru oleh individu atau kelompok, sementara Miles melihat inovasi sebagai perubahan yang direncanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Rogers menegaskan bahwa inovasi adalah suatu ide, objek, atau praktik yang dipersepsikan baru oleh pengadopsinya.

Dalam sektor publik, inovasi tidak hanya menekankan aspek kebaruan, tetapi lebih pada peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Inovasi dipahami sebagai upaya menciptakan solusi baru atau penyempurnaan layanan agar lebih cepat, transparan, terjangkau, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Peraturan Menteri PANRB No. 7 Tahun 2021 menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik harus memenuhi unsur kebaruan, efektivitas, kebermanfaatan, dapat direplikasi, dan berkelanjutan.

Dalam konteks penelitian ini, aplikasi SIPRAJA merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dirancang untuk memperbaiki proses administrasi yang sebelumnya manual, lambat, dan kurang transparan. Inovasi ini menjadi bagian dari transformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.2.3.1 Difusi Inovasi

Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers menjelaskan proses penyebaran dan adopsi suatu inovasi melalui komunikasi dalam jangka waktu tertentu di dalam suatu sistem sosial. Difusi inovasi menggambarkan bagaimana individu atau kelompok mengenali, mempertimbangkan, hingga memutuskan untuk menerima atau menolak inovasi.

Rogers mengidentifikasi lima tahapan keputusan adopsi: (1) pengetahuan, (2) persuasi, (3) keputusan, (4) implementasi, dan (5) konfirmasi. Selain itu, terdapat empat elemen utama dalam difusi inovasi, yaitu:

1. **Inovasi** - karakteristik inovasi yang memengaruhi adopsi: keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, dapat dicoba, dan mudah diamati.
2. **Saluran Komunikasi** - proses penyebaran informasi melalui media massa maupun komunikasi interpersonal.
3. **Waktu** - kecepatan individu atau kelompok dalam mengadopsi inovasi.
4. **Sistem Sosial** - struktur sosial yang memengaruhi proses adopsi, termasuk kategori adopter: inovator, early adopters, early majority, late majority, dan laggards.

Model ini relevan untuk menganalisis penerimaan aplikasi SIPRAJA, karena keberhasilan inovasi digital bergantung pada kualitas komunikasi, kesiapan masyarakat, serta kesesuaian inovasi dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses difusi inovasi aplikasi SIPRAJA dalam meningkatkan pelayanan publik digital di Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali makna, pengalaman, serta perspektif para aktor yang terlibat, sedangkan pendekatan deskriptif bertujuan menggambarkan fenomena secara sistematis dan faktual. Fokus penelitian diarahkan pada empat elemen utama teori Difusi Inovasi Rogers, yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial, serta ditambah dengan aspek kepuasan pengguna terhadap adopsi SIPRAJA. Penelitian dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo Bagian Pemerintahan, kecamatan, desa/kelurahan, operator SIPRAJA, dan masyarakat pengguna aplikasi sebagai lokasi yang relevan untuk memperoleh data empiris.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pejabat pemerintah, operator aplikasi, dan masyarakat pengguna SIPRAJA. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumen resmi, regulasi, laporan, serta literatur terkait digitalisasi pelayanan publik dan kebijakan pemerintah daerah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan serta kelengkapan informasi yang dibutuhkan.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara terus-menerus sejak pengumpulan data dimulai hingga penelitian selesai, untuk menemukan pola, hubungan, dan temuan yang relevan. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi dan tingkat adopsi inovasi SIPRAJA sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Sidoarjo.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Difusi Inovasi Aplikasi SIPRAJA

Penelitian ini menganalisis difusi inovasi aplikasi SIPRAJA dengan menggunakan empat elemen utama teori Difusi Inovasi Rogers, yaitu **inovasi**, **saluran komunikasi**, **jangka waktu**, **sistem sosial**, serta satu elemen tambahan yaitu **adoption satisfaction**. Analisis dilakukan berdasarkan data observasi, wawancara, dokumen resmi, dan temuan penelitian terdahulu yang dikaitkan dengan kondisi pelayanan publik digital di Kabupaten Sidoarjo.

1. Inovasi

SIPRAJA memenuhi unsur kebaruan dan menawarkan **keunggulan relatif** berupa layanan administrasi yang dapat diakses tanpa hadir secara fisik. Namun, adopsinya belum merata karena masih terdapat kendala **literasi digital**, **kompleksitas penggunaan**, dan hambatan teknis seperti jaringan serta verifikasi yang masih membutuhkan kedatangan langsung. Masyarakat menilai SIPRAJA membantu

*Corresponding author

E-mail addresses:

mempercepat layanan, tetapi manfaatnya belum dirasakan sepenuhnya. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik inovasi—terutama **complexity** dan **trialability**—masih menjadi tantangan dalam meningkatkan adopsi.

2. Saluran Komunikasi

Penyebaran informasi SIPRAJA menggunakan saluran komunikasi massa seperti website, Instagram, dan YouTube, namun jangkauannya belum merata karena perbedaan kemampuan digital masyarakat. Komunikasi **interpersonal** melalui perangkat desa dan kecamatan terbukti lebih efektif dalam menjelaskan penggunaan aplikasi dan membangun kepercayaan masyarakat. Saluran interpersonal menjadi kunci utama dalam mendorong adopsi inovasi, terutama untuk warga dengan literasi digital rendah.

3. Jangka Waktu

Proses adopsi SIPRAJA berlangsung bertahap sejak 2020 dan belum merata antar kelompok masyarakat. Pengguna muda cenderung lebih cepat mengadopsi karena merasakan kemudahan, sedangkan pengguna lain membutuhkan waktu lebih lama akibat pengalaman awal yang kurang baik seperti error aplikasi, jaringan tidak stabil, serta proses verifikasi yang lambat. Hal ini menunjukkan bahwa **pengalaman penggunaan awal** berpengaruh kuat terhadap kecepatan adopsi.

4. Sistem Sosial

Difusi SIPRAJA dipengaruhi oleh struktur sosial yang melibatkan pemerintah daerah, kecamatan, desa, dan masyarakat. Regulasi formal mendukung implementasi, namun kesiapan sosial seperti pemahaman teknologi dan budaya pelayanan manual masih menjadi hambatan. Perangkat desa dan kecamatan berperan penting sebagai fasilitator untuk menjembatani kesenjangan kemampuan digital masyarakat, namun pendampingan belum mampu mengatasi seluruh hambatan yang ada.

5. Adoption Satisfaction

Tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori **cukup puas**. Pengguna merasakan manfaat berupa kemudahan, kecepatan, dan berkurangnya antrean. Namun kepuasan belum optimal karena masih terdapat kendala teknis, keterbatasan layanan, dan sebagian proses yang tetap mengharuskan datang langsung ke kantor desa. Stabilitas aplikasi, perluasan layanan, dan peningkatan pendampingan masyarakat diperlukan agar kepuasan dan keberlanjutan penggunaan SIPRAJA meningkat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

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.

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 dibalai 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-

*Corresponding author

E-mail addresses:

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.

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

5. DAFTAR PUSTAKA

Adinda, R. A., Cintia, A., Damayanti, K., & Kamil, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Sipraja di Desa Suko Kabupaten Sidoarjo. *Journal Rural Development and Government Studies*, 1(2), 103–112.

Amalia, D. A. N., & Rodiyah, I. (2024). Efektivitas Program Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Berbasis Digital Di Desa Karangtanjung Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 7(2), 153–175. <https://doi.org/10.36341/jdp.v7i2.4506>

Anggoro, K. B. Y., & Dewi, P. A. R. (2024). DISSEMINATION OF THE SI- PRAJA APPLICATION IN WAGE VILLAGE, TAMAN DISTRICT, SIDOARJO REGENCY THROUGH THE DIFFUSION OF INNOVATION PERSPECTIVE. *The Commercial*, 8(3), 1–9.

<https://doi.org/10.26740/TC.V8I3.63131>

Apreliyanto, E., & Fitria Agustina, I. (2023). SIPRAJA Application-Based Village Governance Tata Kelola Pemerintahan Desa Berbasis Aplikasi SIPRAJA. *Web Of Scientist: International Scientific Research Journal*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.47134/webofscientist>.

Aprilia, V. A., & Sukmana, H. (2023). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarebendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 9(No. 1), 20–

30. <https://doi.org/https://doi.org/10.33506/jn.v9i1.2640>

Cahyani, A. M., & Gamaputra, G. (2023). Analisis Aplikasi Sistem Informasi Penatausahaan Perbendaharaan Online (SIPPOL) Berbasis Pada Manajemen Layanan SPBE (Studi Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur) Analysis Of Online Treasury Administration Information System (SIPPOL) Applications Based. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(3), 642–653.

Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>

Dianingtyas, A., & Roekminiati, S. (2024). Evaluasi Pelayanan SIPRAJA dalam Pengurusan Data Penduduk di Kecamatan Taman Sidoarjo. *Jurnal*

.