

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI DI KELURAHAN PUCANGANOM KABUPATEN SIDOARJO

Hadi Sugianto¹, Hadi Susanto², Sri Mulyani³

¹Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, ^{2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra

hadisugianto96@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan integrasi aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo. SIPRAJA dikembangkan sebagai inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya, implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi di tingkat kelurahan masih menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi tingkat pemanfaatan dan efektivitas layanan digital oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis implementasi kebijakan menggunakan Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III yang meliputi empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi aparatur, dan struktur birokrasi. Model ini digunakan untuk mengkaji sejauh mana kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi melalui SIPRAJA diimplementasikan serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya di tingkat kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis teknologi melalui SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Variabel komunikasi belum berjalan efektif karena sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital masih terbatas. Variabel sumber daya menunjukkan adanya keterbatasan pada kompetensi aparatur meskipun infrastruktur relatif tersedia. Disposisi aparatur cenderung positif, namun belum konsisten dalam mendukung pelayanan digital secara proaktif, sementara struktur birokrasi belum sepenuhnya adaptif terhadap karakter pelayanan berbasis teknologi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan komunikasi kebijakan, peningkatan kapasitas aparatur, serta penyederhanaan prosedur birokrasi guna mengoptimalkan implementasi SIPRAJA sebagai bagian dari kebijakan SPBE di tingkat kelurahan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik Digital, SIPRAJA

Abstract

This study aims to analyze the implementation of technology-based public service policies through the Electronic-Based Government System (SPBE) with the integration of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) application in Pucanganom Village, Sidoarjo Regency. SIPRAJA was developed as a public service innovation to improve the efficiency, transparency, and quality of administrative services provided to the community. However, in practice, the implementation of technology-based public service policies at the urban village level still faces various challenges that affect the level of utilization and effectiveness of digital services by the community. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and document analysis. Policy implementation analysis utilized George C. Edward III's Policy Implementation Model, which encompasses four main variables: communication, resources, bureaucratic disposition, and bureaucratic structure. This model was used to examine the extent to which technology-based public service policies through SIPRAJA have been implemented, as well as the factors influencing their success at the urban village level. The research findings indicate that the implementation of technology-based public services through SIPRAJA in Pucanganom Urban Village is underway but has not yet been fully optimized. The communication variable has not been effective because public awareness and understanding of digital services remain limited. The resource variable indicates limitations in the competence of civil servants, despite relatively available infrastructure. Civil servants' attitudes tend to be positive, but they have not been consistent in proactively supporting digital services, while the bureaucratic structure has not yet fully adapted to the nature of technology-based services. This study recommends strengthening policy communication, enhancing civil servant capacity, and simplifying bureaucratic procedures to optimize the implementation of SIPRAJA as part of the SPBE policy at the sub-district level.

Keywords: Policy Implementation, Digital Public Services, SIPRAJA

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi tren global, mengingat pentingnya inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Di Indonesia, salah satu bentuk inovasi tersebut dihadirkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang merupakan bagian dari upaya menuju Smart City. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, khususnya di Kelurahan Pucanganom, telah mengadopsi teknologi digital sebagai bagian dari kebijakan pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo). Aplikasi ini berfungsi untuk mempermudah berbagai proses administratif, termasuk pengurusan surat keterangan, pengajuan izin, dan pelayanan masyarakat lainnya, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan transparan, sesuai dengan visi pemerintahan digital (Indrajit, 2016).

Keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan publik bergantung pada berbagai faktor, seperti infrastruktur yang memadai, kesiapan aparatur, dan keterlibatan masyarakat. Meskipun aplikasi SIPRAJA telah diterapkan di Kelurahan Pucanganom, masih ada tantangan terkait penerimaan teknologi oleh berbagai kalangan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian bahwa adopsi teknologi di tingkat pemerintahan tidak selalu berjalan mulus, terutama dalam hal perubahan perilaku dan budaya kerja aparatur pemerintah (Prasetyo, 2021). Faktor-faktor seperti keterbatasan pengetahuan teknologi di kalangan pegawai serta resistensi terhadap perubahan sering menjadi hambatan dalam implementasi sistem baru.

Landasan hukum implementasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo berpijak pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola TIK Menuju Smart City dan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 25 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan SPBE. Pada skala nasional, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menjadi payung hukum yang mendasari transformasi digital di berbagai sektor pemerintahan. Peraturan-peraturan ini menekankan pentingnya integrasi antarsistem dengan tujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik (Kementerian PANRB, 2018).

Penelitian terdahulu oleh Maharani dan Isbandono (2025) di Desa Kedungturi menunjukkan bahwa kualitas SIPRAJA cukup tercapai pada beberapa indikator seperti efisiensi dan keandalan, meskipun terdapat kendala teknis dan kurangnya sosialisasi. Kristanto dan Nawangsari (2024) melalui evaluasi kebijakan komprehensif di Desa Damarsi menemukan bahwa kendala utama meliputi resistensi pengguna, minimnya saluran komunikasi digital resmi, dan keterbatasan infrastruktur. Syahronny, Rochim, dan Murti (2024) juga mengidentifikasi hambatan serupa dalam implementasi SIPRAJA di Desa Prambon. Berbagai penelitian tersebut secara kolektif menegaskan bahwa meskipun SIPRAJA merupakan langkah maju dalam e-government, perbaikan infrastruktur, sosialisasi, dan penguatan layanan digital sangat diperlukan.

Research gap dalam penelitian ini terletak pada belum adanya evaluasi empiris yang mendalam mengenai tingkat penerimaan dan pemanfaatan optimal aplikasi SIPRAJA dalam konteks spesifik Kelurahan Pucanganom, yang merupakan satuan pemerintahan

kelurahan (bukan desa) dengan karakteristik demografis dan administratif yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk:

1. mendeskripsikan implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi di Kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo
2. menganalisis faktor penghambat serta penanganan hambatan implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi tersebut

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif (Ghazali, 2018). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan dan memahami secara mendalam fenomena implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi, termasuk persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi oleh aparatur maupun masyarakat pengguna SIPRAJA (Yin, 2018). Lokasi penelitian ditetapkan di Kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu locus strategis implementasi SIPRAJA. Pemilihan lokasi ini relevan untuk mengukur efektivitas kebijakan di tingkat paling dasar pelayanan administratif pemerintahan. Penelitian dilaksanakan pada periode Januari–Maret 2025.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: wawancara mendalam (in-depth interview) dengan panduan wawancara terstruktur, observasi langsung terhadap proses pelayanan SIPRAJA di kantor kelurahan, dan studi dokumentasi terhadap regulasi, laporan pelayanan, dan data statistik pengguna SIPRAJA. Triangulasi data dilakukan untuk menjamin keabsahan data melalui cross-check antarsumber dan antarmetode pengumpulan data (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

Analisis data menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan George C. Edward III (1980) yang mencakup empat variabel utama, Informan penelitian dipilih secara purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dengan implementasi SIPRAJA berikut penjelasannya :

Tabel 1
Fokus Penelitian, Dimensi, Indikator, Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data

Fokus Penelitian	Dimensi	Indikator	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Fokus 1: Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi melalui SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom	Komunikasi	Sosialisasi SIPRAJA, kejelasan informasi, pemahaman masyarakat	Staf Kelurahan, Operator SIPRAJA, Masyarakat	Wawancara, Observasi, Dokumentasi
	Sumber Daya	SDM operator, infrastruktur TIK, pelatihan, anggaran	Aparatur kelurahan, operator SIPRAJA	Wawancara, Observasi
	Disposisi	Komitmen aparatur, responsivitas pelayanan	Aparatur kelurahan	Wawancara
	Struktur Birokrasi	SOP, alur pelayanan, koordinasi antar instansi	Kelurahan, kecamatan, dokumen kebijakan	Dokumentasi, Wawancara
Fokus 2: Faktor penghambat implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi melalui SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom	Standar dan tujuan kebijakan	Kesesuaian kebijakan dengan kondisi lapangan	Aparatur kelurahan, Diskominfo	Wawancara, Dokumentasi
	Lingkungan sosial	Literasi digital, resistensi masyarakat	Ketua RT, masyarakat	Wawancara
	Penerimaan teknologi (TAM)	Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use	Masyarakat pengguna	Wawancara
	Kendala teknis	Server, jaringan, perangkat keras	Operator SIPRAJA, staf kelurahan	Observasi, Wawancara

Sumber : data primer (2025)

Hasil dan Pembahasan

Implementasi SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom

Berdasarkan temuan lapangan, implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi melalui SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo telah berjalan secara adaptif dan kontekstual sejak pertengahan tahun 2022. Keberhasilan implementasi

tidak hanya ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi terutama oleh disposisi aparatur yang responsif, fleksibilitas birokrasi dalam menafsirkan SOP, koordinasi internal yang solid, serta dukungan sosial masyarakat melalui peran aktor lokal seperti Ketua RT.

Tabel 2
 Hasil Implementasi SIPRAJA Berdasarkan Model Edward III

Variabel	Temuan Penelitian	Interpretasi	Implikasi Kebijakan
Komunikasi	Sosialisasi SIPRAJA kepada masyarakat belum merata; informasi prosedur digital masih belum dipahami seluruh lapisan masyarakat	Komunikasi kebijakan belum optimal; transmisi dan kejelasan informasi belum konsisten menyebabkan rendahnya awareness masyarakat	Diperlukan penguatan strategi komunikasi melalui sosialisasi berkelanjutan dan pendampingan langsung
Sumber Daya	Infrastruktur relatif tersedia namun kompetensi SDM/operator SIPRAJA masih terbatas; perangkat komputer sudah tua dan jaringan tidak stabil	Keterbatasan SDM menjadi faktor penghambat utama; meskipun sistem tersedia, kompetensi teknis yang terbatas menghambat efektivitas	Pemerintah daerah perlu meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis dan memastikan dukungan anggaran untuk pemeliharaan infrastruktur
Disposisi Aparatur	Aparatur menunjukkan komitmen dan motivasi tinggi terhadap digitalisasi, namun tingkat responsivitas dan proaktivitas masih bervariasi antar petugas	Disposisi aparatur cenderung positif tetapi belum sepenuhnya konsisten; variasi sikap memengaruhi kualitas pengalaman masyarakat	Penguatan komitmen aparatur melalui pembinaan, pengawasan, dan insentif agar pelayanan digital lebih seragam dan responsif
Struktur Birokrasi	SOP tersedia namun masih terdapat tahapan yang memerlukan koordinasi lintas unit sehingga memperlambat proses pelayanan digital	Struktur birokrasi belum sepenuhnya adaptif terhadap pelayanan berbasis teknologi; koordinasi yang belum optimal mengurangi kecepatan layanan	Penyederhanaan SOP dan penguatan koordinasi antar unit kerja diperlukan agar alur SIPRAJA lebih efisien

Sumber : data primer (2025)

Variabel Komunikasi

Pada variabel komunikasi, penelitian menemukan bahwa sosialisasi SIPRAJA kepada masyarakat belum berjalan optimal. Informasi mengenai prosedur penggunaan,

manfaat, dan alur pendaftaran akun SIPRAJA masih belum merata dan masif. Sosialisasi yang minim menyebabkan banyak warga, terutama kelompok lanjut usia, tidak mengetahui atau enggan mencoba sistem tersebut. Keterbatasan komunikasi ini menyebabkan rendahnya awareness dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem baru, memaksa mereka kembali ke metode pelayanan konvensional.

Temuan ini sejalan dengan teori Edward III (1980) yang menegaskan bahwa transmisi, kejelasan, dan konsistensi informasi kebijakan merupakan prasyarat efektivitas implementasi. Sosialisasi yang selama ini dilakukan hanya melalui banner di kantor kelurahan dan pengumuman di acara resmi dinilai tidak efektif dalam menjangkau seluruh segmen masyarakat, terutama mereka yang tidak aktif secara sosial-formal. Ketua RT sebagai opinion leader lokal justru menjadi saluran komunikasi informal yang lebih efektif dalam menyebarkan informasi tentang SIPRAJA kepada warga sekitarnya (Rogers, 2003).

Variabel Sumber Daya

Pada variabel sumber daya, penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur komputer dan jaringan internet tidak serta-merta menghambat implementasi SIPRAJA secara total. Namun, kondisi perangkat keras yang sudah tua dan koneksi internet yang tidak stabil pada jam sibuk menghambat efisiensi pelayanan. Operator SIPRAJA mengungkapkan bahwa komputer yang digunakan sudah sangat lambat kinerjanya ketika membuka SIPRAJA bersamaan dengan program lain, dan koneksi internet sering mengalami gangguan di atas pukul 11.00 siang.

Dari sisi sumber daya manusia, pelatihan yang diterima aparatur hanya berlangsung satu hari dan bersifat teoritis, sehingga penanganan masalah teknis lapangan banyak dipelajari secara otodidak melalui trial and error. Van Meter dan Van Horn (1975) menegaskan bahwa sumber daya tidak hanya bersifat material, tetapi juga mencakup kapasitas organisasi dan kompetensi pelaksana. Meski demikian, aparatur Kelurahan Pucanganom mampu mengembangkan strategi adaptasi untuk mengatasi keterbatasan teknis, termasuk membangun koordinasi informal melalui grup WhatsApp lintas operator.

Variabel Disposisi Aparatur

Pada variabel disposisi, penelitian menemukan bahwa aparatur Kelurahan Pucanganom secara umum menunjukkan motivasi dan komitmen yang tinggi terhadap penerapan pelayanan digital. Aparatur meyakini bahwa SIPRAJA merupakan masa depan pelayanan publik meskipun menghadapi banyak kendala teknis. Sikap positif ini tercermin dalam kesediaan aparatur meluangkan waktu ekstra untuk membantu masyarakat, khususnya warga lansia, dalam membuat akun, mengunggah dokumen, hingga mencetak surat yang telah diproses.

Edward III (1980) menjelaskan bahwa disposisi pelaksana mencerminkan tingkat penerimaan dan dukungan terhadap kebijakan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa meskipun motivasi aparatur tinggi, tingkat proaktivitas dan responsivitas masih bervariasi antarpetugas. Kondisi ini dipengaruhi oleh beban kerja ganda, di mana aparatur harus menangani pelayanan digital dan manual secara bersamaan, yang meningkatkan tekanan kerja dan berpotensi mengurangi konsistensi kualitas layanan.

Variabel Struktur Birokrasi

Pada variabel struktur birokrasi, penelitian mengidentifikasi bahwa meskipun SOP pelayanan SIPRAJA telah tersedia secara tertulis, implementasinya di lapangan masih menghadapi tantangan. Beberapa tahapan dalam SOP memerlukan koordinasi lintas unit yang berpotensi memperlambat proses pelayanan. Aparatur mencatat bahwa beberapa layanan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan cepat justru membutuhkan waktu lebih lama karena SIPRAJA mewajibkan beberapa tahapan verifikasi berlapis.

Koordinasi horizontal antaraparatur kelurahan berjalan lebih efektif dibandingkan koordinasi vertikal dengan Diskominfo Kabupaten. Untuk gangguan besar seperti server down, respons Diskominfo dinilai cukup cepat. Namun, untuk permasalahan teknis spesifik di tingkat kelurahan, penyelesaiannya sering membutuhkan waktu beberapa hari. Hal ini mengonfirmasi pandangan Mazmanian dan Sabatier (1983) bahwa kompleksitas struktur birokrasi dapat menjadi penghambat implementasi kebijakan teknologi.

Faktor Penghambat dan Strategi Penanganannya

Penelitian menemukan bahwa faktor penghambat utama implementasi SIPRAJA tidak bersumber pada aspek teknis semata, melainkan lebih dominan berasal dari kesenjangan literasi digital masyarakat. Kelompok lanjut usia menjadi segmen yang paling terdampak karena keterbatasan perangkat dan kemampuan mengoperasikan aplikasi digital. Warga lansia mengungkapkan kekhawatiran tentang keamanan data pribadi dan kesulitan dalam proses unggah dokumen dari perangkat seluler.

Dari perspektif TAM (Davis, 1989), dimensi Perceived Ease of Use SIPRAJA dirasakan sangat berbeda antara pengguna aktif dan non-pengguna. Pengguna yang terbiasa dengan aplikasi digital menilai SIPRAJA cukup mudah digunakan, sementara masyarakat lansia menilai tampilannya membingungkan karena terlalu banyak menu dan ukuran tulisan yang kecil. Perbedaan persepsi kemudahan ini berimplikasi pada kebutuhan desain antarmuka yang lebih inklusif dan ramah bagi semua segmen pengguna.

Sebagai respons terhadap hambatan digital divide, Kelurahan Pucanganom menerapkan strategi pelayanan hibrida yang mempertahankan layanan manual bagi masyarakat yang belum mampu mengakses SIPRAJA, sekaligus mendorong adopsi digital secara bertahap. Peran Ketua RT sebagai operator tidak resmi di tingkat lingkungan terbukti mempercepat proses adopsi teknologi di komunitas, sebagaimana dijelaskan dalam teori difusi inovasi Rogers (2003) mengenai peran opinion leader dalam mempercepat penyebaran inovasi.

Penerimaan Teknologi: Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use

Pada dimensi Perceived Usefulness, masyarakat pengguna aktif merasakan manfaat nyata dari SIPRAJA dalam bentuk efisiensi waktu, kemudahan akses, dan transparansi layanan. Pengguna yang memiliki kesibukan kerja sangat mengapresiasi fleksibilitas layanan daring yang dapat diakses kapan saja tanpa harus hadir secara fisik ke kantor kelurahan. Kemampuan memantau status permohonan surat secara real-time melalui aplikasi juga dinilai meningkatkan transparansi dan kepastian proses pelayanan.

Seorang warga pengguna aktif mengungkapkan: "Sangat membantu. Saya sering mengurus surat domisili usaha. Dengan SIPRAJA, saya bisa hemat waktu dua hari bolak-balik ke kelurahan." Pernyataan ini mengonfirmasi bahwa bagi segmen masyarakat

produktif dengan literasi digital memadai, SIPRAJA telah berhasil memberikan nilai tambah yang signifikan. Davis (1989) menegaskan bahwa manfaat yang dirasakan merupakan prediktor utama penggunaan teknologi secara berkelanjutan.

Penutup

Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi melalui aplikasi SIPRAJA di Kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo telah berjalan secara adaptif dan kontekstual. Keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi terutama oleh disposisi aparatur yang responsif, fleksibilitas birokrasi dalam menafsirkan SOP, koordinasi internal yang solid, serta dukungan sosial masyarakat melalui peran aktor lokal. Dengan demikian, SIPRAJA dapat dikategorikan sebagai praktik e-government tingkat kelurahan yang efektif dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik.

Faktor penghambat utama implementasi SIPRAJA tidak bersumber pada aspek teknis semata, melainkan lebih dominan berasal dari kesenjangan literasi digital masyarakat dan kompleksitas adaptasi teknologi pada kelompok rentan, khususnya lanjut usia. Meskipun masih ditemukan kendala teknis seperti keterbatasan infrastruktur dan gangguan sistem, hambatan tersebut dapat dimitigasi melalui strategi pelayanan hibrida dan pendekatan inklusif aparatur.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan:

1. penguatan strategi komunikasi kebijakan melalui sosialisasi berkelanjutan berbasis komunitas di tingkat RT/RW
2. peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis yang lebih komprehensif dan berkelanjutan
3. penyederhanaan prosedur birokrasi dan SOP agar lebih adaptif terhadap karakteristik pelayanan digital
4. peningkatan infrastruktur teknologi, khususnya pembaruan perangkat komputer dan stabilisasi jaringan internet; serta
5. pengembangan desain antarmuka SIPRAJA yang lebih inklusif dan ramah bagi semua segmen pengguna.

Referensi

- Aprilia, D., & Sukmana, O. (2021). Implementasi e-government dalam pelayanan publik di tingkat lokal. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 23–37.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation, and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.
- Ghazali, I. (2018). *Metode penelitian kualitatif administrasi publik*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government*. London: SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian PANRB. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta.
- Kristanto, C. I. P., & Nawangsari, E. R. (2024). Evaluasi kebijakan pelayanan SIPRAJA: Studi kasus di Desa Damarsi Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(1), 45–59.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Maharani, S. A. D., & Isbandono, P. (2025). Kualitas sistem pelayanan rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Inovant*, 3(2), 112–128.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and public policy*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nugroho, R. (2021). Perlindungan data pribadi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 67–82.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 25 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sidoarjo.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Menuju Smart City. Sidoarjo.
- Prasetyo, B. (2021). Resistensi aparatur terhadap inovasi teknologi pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 33–47.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Subarsono, A. G. (2005). *Analisis kebijakan publik: Konsep, teori, dan aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syahronny, M., Rochim, A. I., & Murti, I. (2024). Implementasi SIPRAJA sebagai inovasi pelayanan publik di Desa Prambon. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(6), 201–215.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Wijayanto, A. (2020). Pelatihan aparatur dan keberhasilan sistem informasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Negara*, 16(2), 98–112.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2005). E-service quality: Definition, dimensions, and conceptual model. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.