

**EFEKTIVITAS INOVASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO
(SIPRAJA) SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK DI DESA GEMPOLSARI
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

**ANGELA CHRISTIANA YOSEPHINE
NPM. 20041010031**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
EFEKTIVITAS INOVASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO
(SIPRAJA) SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK DI DESA GEMPOLSARI
KABUPATEN SIDOARJO

Disusun Oleh:

ANGELA CHRISTIANA YOSEPHINE
20041010031

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi,

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Tukiman, S.Sos. M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS INOVASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO
(SIPRAJA) SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK DI DESA GEMPOLSARI
KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

ANGELA CHRISTIANA YOSEPHINE

NPM. 20041010031

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
Publicuho (Terakreditasi Sinta 4) Volume 7, Nomer 2, Mei 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

TIM PENGUJI

1. Ketua



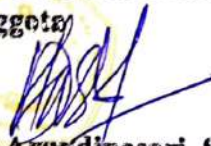
Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si
NIP. 198907222022031007

2. Sekretaris



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

3. Anggota



Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EFEKTIVITAS INOVASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO
(SIPRAJA) SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK DI DESA GEMPOLSARI
KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh :

ANGELA CHRISTIANA YOSEPHINE
NPM. 20041010031

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 20 Mei 2024

TIM PENILAI

Penilai 1

Penilai 2

Penilai 3



Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si
NIP. 198907222022031007



Tukiman, S.Sos. M.Si
NIP. 196103231989031001



Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NPT. 21219930521320

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angela Christiana Yosephine
NPM : 20041010031
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Efektivitas Inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Pelayanan Publik Di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 20 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan



Angela Christiana Yosephine

NPM. 20041010031

ABSTRAK

EFEKTIVITAS INOVASI SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK DI DESA GEMPOLSARI KABUPATEN SIDOARJO

ANGELA CHRISTIANA YOSEPHINE
20041010031

E-goverment sebagai peningkatan kualitas pelayanan yang efektif juga efisien tersebut dapat memenuhi karakteristik good governance seperti partisipasi masyarakat, keterbukaan dan akuntabilitas secara tidak langsung mengurangi jumlah kinerja birokrasi dan dapat terciptanya tujuan dari good governance itu sendiri. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan produk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi elektronik berupa aplikasi yakni Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Aplikasi tersebut diharapkan mampu memudahkan masyarakat menerima pelayanan dan mengurangi pelayanan *offline*. Aparatur Desa Gempolsari memiliki komitmen untuk bertransformasi dengan inovasi digital. Namun ditemukan kendala pada masyarakat yakni belum lancar dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA, selain itu masyarakat sering gangguan sinyal sehingga kesulitan akses. Penelitian ini bertujuan mengukur efektivitas SIPRAJA sebagai pelayanan publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian kuantitatif digunakan dengan pendekatan deskriptif satu variabel yakni efektivitas SIPRAJA yang diukur berdasarkan teori karakteristik inovasi menurut Rogers (1983) dan sampel dengan 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator keunggulan relatif termasuk kategori sangat efektif, indikator kompatibilitas termasuk kategori sangat efektif, kerumitan termasuk kategori sangat efektif, kemampuan diujicobakan termasuk kategori sangat efektif, dan kemampuan diamati termasuk kategori sangat efektif. Sehingga menghasilkan kesimpulan efektivitas SIPRAJA di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo berada pada nilai persentase 69% yakni termasuk pada kategori sangat efektif.

Kata Kunci : efektivitas, pelayanan publik, Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF INNOVATION IN THE SIDOARJO PEOPLE'S SERVICE AS A PUBLIC SERVICE IN GEMPOLSARI VILLAGE SIDOARJO DISTRICT

ANGELA CHRISTIANA YOSEPHINE

20041010031

E-government as an improvement in the quality of effective and efficient services can fulfill the characteristics of good governance such as community participation, openness and accountability, indirectly reducing the amount of bureaucratic performance and creating the goals of good governance itself. The Sidoarjo Regency Government presents innovative public service products based on electronic technology in the form of applications, namely the Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA). This application is expected to make it easier for people to receive services and reduce offline services. The Gempolsari Village apparatus is committed to transformation with digital innovation. However, problems were found among the community, namely that they were not yet fluent in using the SIPRAJA application, apart from that, people often had signal problems, making access difficult. With the aim of measuring the effectiveness of SIPRAJA as a public service in Gempolsari Village, Sidoarjo Regency. The quantitative research method used is one variable in a descriptive approach based on the theory of innovation characteristics according to Rogers which requires a sample of 100 respondents. This research has the results that the indicators of relative superiority, compatibility, complexity, testability and observability are very effective. So, the overall conclusion is that the effectiveness of SIPRAJA in Gempolsari Village, Sidoarjo Regency with a final result of a percentage value of 69% is included in the very effective category.

Keywords: *Effectiveness; Public service; innovation public service; E-government Sidoarjo People's Service System (SIPRAJA)*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Pelayanan Publik di Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo”. Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Bapak Tukiman S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Saturnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan;
5. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan tiada henti;

6. Pemerintah Desa Gempolsari Kabupaten Sidoarjo yang memberikan izin penelitian kepada penulis;
7. Sahabat penulis yang saling mendukung dan memberikan motivasi dalam proses pengerjaan proposal skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 1 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori	25

2.2.1 Inovasi Dalam Kebijakan Pelayanan Publik.....	25
2.2.2 Efektivitas	39
2.2.3 Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA)	41
2.3 Kerangka Berpikir.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Metode dan Jenis Penelitian	47
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	54
3.3.1 Uji Validitas.....	54
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	57
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	58
3.5 Analisa Data	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Penyajian Data	64
4.1.1 Gambaran Umum Desa Gempolsari	64
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	73
4.3 Analisis dan Pembahasan	86

4.3.1 Uji Keabsahan Data.....	86
4.3.2 Pembahasan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Target Peringkat E-Government Kabupaten Sidoarjo	5
Gambar 1. 2 Keluhan Masyarakat	12
Gambar 1. 3 Keluhan Masyarakat	12
Gambar 1. 4 Data Rekapitulasi Per Layanan SIPRAJA Tahun 2020	13
Gambar 1. 5 Data Rekapitulasi Per Layanan SIPRAJA Tahun 2021	14
Gambar 1. 6 Data Rekapitulasi Per Layanan SIPRAJA Tahun 2022	15
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir Penelitian	46
Gambar 4. 1 Kantor Desa Gempolsari	67
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Gempolsari	69
Gambar 4. 3 Diagram Hasil Tanggapan Responden.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Relevansi Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini.....	24
Tabel 3. 1 Instrumen Pengukuran Variabel.....	52
Tabel 3. 2 Skor Nilai Pengukuran.....	53
Tabel 3. 3 Pengukuran Variabel	54
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Desa Gempolsari Berdasarkan Profesi.....	65
Tabel 4. 2 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Gempolsari.....	73
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	74
Tabel 4. 4 Jenis Kelamin Responden.....	75
Tabel 4. 5 Jenis Layanan Responden.....	75
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Keunggulan Relatif	76
Tabel 4. 7 Interval Nilai Pada Indikator Keunggulan Relatif	77
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Kompatibilitas	78
Tabel 4. 9 Interval Nilai Pada Indikator Kompatibilitas	79
Tabel 4. 10 Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Kerumitan	80
Tabel 4. 11 Interval Nilai Pada Indikator Kerumitan	81
Tabel 4. 12 Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Kemampuan Diujicobakan	82
Tabel 4. 13 Interval Nilai Pada Indikator Kemampuan Diujicobakan	82

Tabel 4. 14 Hasil Tanggapan Responden Pada Indikator Kemampuan Diamati ..	83
Tabel 4. 15 Interval Nilai Pada Indikator Kemampuan Diamati	84
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas	86
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas	88