

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak signifikan terhadap mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, yang menuntut instansi pemerintahan untuk bertransformasi dari pendekatan konvensional menuju sistem elektronik yang berorientasi pada kecepatan dan efisiensi. Penerapan digitalisasi ini diproyeksikan dapat memangkas kerumitan birokrasi administrasi sehingga layanan daring dapat dimanfaatkan dengan lebih praktis oleh warga [1]. Kendati demikian, adopsi teknologi dalam pelayanan masyarakat tidak selalu terbebas dari hambatan. Sejumlah pemerintah daerah kerap dihadapkan pada problematika seperti minimnya kesiapan infrastruktur digital, rendahnya tingkat literasi teknologi di kalangan masyarakat, serta adanya penolakan terhadap inovasi baik dari pihak penyedia layanan maupun pengguna itu sendiri [2]. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa pencapaian optimal dari digitalisasi layanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan fasilitas teknologi, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat kesiapan aparatur negara dan masyarakat untuk mengadopsi serta beradaptasi dengan sistem baru tersebut [3].

Manifestasi konkret dari pemanfaatan teknologi informasi di lingkup administrasi negara diwujudkan melalui inisiatif *electronic government* (*E-Government*). Konsep ini merupakan strategi pemerintah dalam mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna mewujudkan tata kelola penyelenggaraan layanan masyarakat yang lebih efisien, efektif, transparan, serta akuntabel [4]. Implementasi *E-Government* bertujuan untuk memfasilitasi aksesibilitas layanan bagi publik, mereduksi rantai birokrasi yang berbelit, sekaligus mendorong keterlibatan warga dalam proses pemerintahan [5]. Di konteks Indonesia, penerapan *E-Government* merupakan elemen esensial dari agenda reformasi birokrasi yang diregulasi secara nasional, salah satunya melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi tersebut menggarisbawahi urgensi integrasi sistem

data, penjaminan keamanan informasi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia demi menunjang tata kelola pemerintahan digital. Walaupun demikian, efektivitas dari pelaksanaan *E-Government* pada akhirnya tidak hanya bersandar pada ketersediaan regulasi maupun infrastruktur fisik, melainkan juga sangat bergantung pada sejauh mana tingkat penerimaan masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas layanan elektronik yang telah diluncurkan [6].



Gambar 1. 1 Peringkat Transformasi Digital Terbaik Kategori Kabupaten

Berdasarkan Gambar 1.1, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo tercatat menempati peringkat 5 untuk transformasi digital terbaik kategori kabupaten dalam Gadjah Mada Digital *Transformation Governance Index* (GM-DTGI) tahun 2025 [7]. Pencapaian tersebut mencerminkan komitmen dan kinerja tata kelola teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang kuat dari pemerintah daerah [8]. Kendati demikian, hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidoarjo menegaskan bahwa perolehan peringkat indeks tersebut bukanlah sasaran akhir, melainkan sebuah bonus kinerja. Transformasi digital diposisikan sebagai instrumen untuk mewujudkan percepatan kesejahteraan dan kemudahan layanan publik bagi warga, bukan sekadar mengejar posisi peringkat birokrasi. Lebih lanjut, pihak pemerintah daerah menyatakan bahwa tantangan esensial dalam transformasi digital saat ini bergeser dari penyediaan infrastruktur menuju kesiapan, pemerataan informasi, dan penerimaan masyarakat sebagai pengguna akhir. Ketersediaan ragam kanal layanan digital memerlukan

kepastian bahwa sistem tersebut benar-benar diadopsi, mudah digunakan, dan dirasakan kemanfaatannya oleh publik secara luas. Dengan demikian, capaian transformasi digital di Kabupaten Sidoarjo perlu ditinjau tidak hanya berdasarkan aspek tata kelola (*governance*) pada lingkungan pemerintahan, tetapi juga melalui tingkat penerimaan (*acceptance*) serta persepsi masyarakat terhadap layanan digital yang digunakan secara langsung [9].

Dalam upaya mewujudkan layanan digital yang berfokus pada kemudahan publik tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan berbagai aplikasi layanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan. Salah satu aplikasi yang dikembangkan sebagai pendukung pelayanan publik digital di Kabupaten Sidoarjo adalah Sistem Informasi Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). SIPRAJA dipilih sebagai objek penelitian karena aplikasi ini merupakan salah satu layanan publik digital yang secara langsung digunakan masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam mengakses berbagai pelayanan administrasi, sehingga tingkat penerimaan dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut menjadi aspek penting untuk dievaluasi.

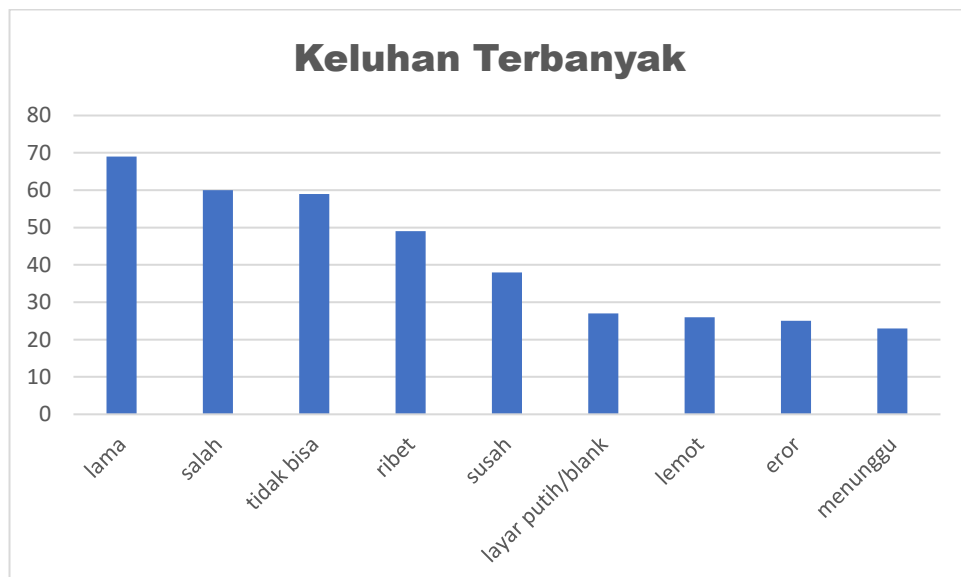
Aplikasi SIPRAJA merupakan platform layanan publik berbasis web dan Android yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan, perizinan, dan non-perizinan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Aplikasi yang dikelola proses bisnisnya oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan didukung secara infrastruktur IT oleh Diskominfo Sidoarjo ini, menjadi tulang punggung layanan administrasi esensial. Berdasarkan wawancara dengan Staf IT Diskominfo Sidoarjo, SIPRAJA terbukti menjadi andalan masyarakat, khususnya dalam pengurusan dokumen krusial seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk kebutuhan beasiswa atau bantuan sosial, pindah domisili, hingga administrasi kependudukan lainnya. Kehadiran SIPRAJA diharapkan memungkinkan layanan yang sebelumnya harus diurus secara fisik beralih menjadi layanan daring mandiri tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Aplikasi SIPRAJA pertama kali diresmikan pada Maret 2019 sebagai langkah awal transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur

unggulan seperti sistem *tracing* untuk memantau status layanan, notifikasi otomatis melalui email dan SMS, tanda tangan elektronik tersertifikasi, serta integrasi dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) guna memastikan proses pelayanan yang cepat, transparan, dan terukur [10]. Dalam pelaksanaannya, aplikasi SIPRAJA dirancang sebagai layanan digital berbasis daring yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini melalui laman resmi <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/> atau dengan mengunduh aplikasi mobile SIPRAJA di *Google Play Store*. Proses penggunaan aplikasi pun dibuat sederhana, di mana pemohon cukup mengisi identitas diri, memilih jenis layanan yang dibutuhkan, dan mengunggah dokumen pendukung seperti KTP atau Kartu Keluarga. Setelah proses verifikasi selesai, hasil layanan akan dikirimkan dalam bentuk digital melalui notifikasi aplikasi, yang kemudian dapat diunduh dan dicetak secara mandiri. Bagi masyarakat yang mengalami kendala teknis, operator di tingkat desa atau kelurahan siap membantu dalam proses pengajuan [10]. Berbagai kemudahan tersebut menunjukkan bahwa SIPRAJA memiliki peran strategis dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, keberhasilan aplikasi ini tidak hanya berkaitan dengan tersedianya fitur dan infrastruktur layanan, tetapi juga dengan penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sejak pertama kali diluncurkan pada tahun 2019, aplikasi SIPRAJA telah diunduh lebih dari 100.000 kali melalui Google Play Store dan memperoleh rating sebesar 4,1 dari 5,0. Tingginya jumlah unduhan dan rating tersebut menunjukkan bahwa SIPRAJA telah dimanfaatkan oleh masyarakat dan memperoleh penilaian yang relatif baik. Namun, kedua indikator tersebut belum sepenuhnya dapat menggambarkan pengalaman masyarakat selama menggunakan aplikasi, karena rating hanya menunjukkan penilaian secara umum, sedangkan jumlah unduhan tidak menunjukkan apakah masyarakat dapat menggunakan layanan secara mandiri. Kondisi tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan pihak Diskominfo Sidoarjo yang mengungkapkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami keterbatasan dalam kesiapan teknis atau literasi digital untuk memproses permohonan secara mandiri. Masyarakat yang mengalami kendala tersebut masih perlu datang ke Balai Desa atau Kelurahan untuk mendapatkan bantuan petugas atau operator dalam

menginputkan berkas permohonan ke dalam sistem SIPRAJA. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA telah digunakan secara luas, pemanfaatannya secara mandiri oleh masyarakat masih menghadapi tantangan. Oleh karena itu, diperlukan sumber informasi lain yang dapat menggambarkan pengalaman dan kendala masyarakat secara lebih mendalam, salah satunya melalui ulasan pengguna pada *Google Play Store*.

Berdasarkan data ulasan pengguna yang dianalisis, terdapat sebanyak 1.461 ulasan kualitatif mengenai aplikasi SIPRAJA pada *Google Play Store*. Hasil analisis menunjukkan bahwa 64,34% ulasan bersifat positif, 30,05% bersifat negatif, dan 5,61% bersifat netral. Meskipun ulasan positif merupakan proporsi terbesar, keberadaan 30,05% ulasan negatif menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pengguna yang mengalami permasalahan dalam menggunakan SIPRAJA.



Gambar 1. 2 Keluhan Terbanyak

Berdasarkan hasil analisis yang dapat dilihat pada gambar 1.2, keluhan yang ditemukan berkaitan dengan beberapa permasalahan utama. Salah satunya adalah kendala pada proses pelayanan yang dirasakan lama, yang ditemukan dalam 69 ulasan. Permasalahan pada proses masuk ke aplikasi juga cukup banyak ditemukan, seperti kesalahan saat *login* dan *password* sebanyak 60 ulasan, NIK yang tidak dapat digunakan untuk *login* sebanyak 57 ulasan, serta gagal *login* sebanyak 14 ulasan. Selain itu, terdapat 59 ulasan yang menunjukkan bahwa aplikasi tidak dapat digunakan atau dibuka, termasuk permasalahan layar putih (*blank*) sebanyak 27

ulasan, serta aplikasi yang mengalami *error* sebanyak 25 dan 21 ulasan pada kategori yang berbeda. Kendala dalam pengunggahan dokumen juga ditemukan, khususnya kegagalan mengunggah KK sebanyak 55 ulasan, KTP sebanyak 51 ulasan, dan permasalahan *upload* secara umum sebanyak 32 ulasan. Dari sisi kemudahan penggunaan, terdapat 49 ulasan yang menyebutkan aplikasi terasa ribet, 38 ulasan menyatakan penggunaan aplikasi sulit, serta 16 ulasan menunjukkan kebingungan pengguna. Terdapat pula kendala layanan yang melibatkan pihak desa, seperti 18 ulasan mengenai operator desa, 13 ulasan mengenai petugas, dan 10 ulasan mengenai perangkat desa terkait lambatnya respons verifikasi dari pihak desa. Permasalahan tersebut tidak hanya berupa penilaian negatif secara umum, tetapi juga tercermin melalui berbagai keluhan yang muncul secara berulang dalam ulasan pengguna. Dengan demikian, data ulasan memberikan gambaran bahwa rating aplikasi yang relatif baik belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh pengalaman masyarakat dalam menggunakan SIPRAJA. Adanya perbedaan antara penilaian umum pada rating dengan berbagai kendala yang ditemukan dalam ulasan menjadi indikasi bahwa penerimaan masyarakat terhadap SIPRAJA perlu dikaji lebih lanjut. Rekapitulasi kategori keluhan, jumlah ulasan, serta contoh ulasan pengguna disajikan secara lengkap pada Lampiran 9.

Kontradiksi antara penilaian (*rating*) yang positif dan masih maraknya keluhan pada kolom ulasan mengindikasikan bahwa evaluasi terhadap SIPRAJA harus menjangkau aspek akseptasi masyarakat, bukan sekadar ketersediaan platformnya. Hal ini bersifat krusial mengingat tolok ukur kesuksesan digitalisasi layanan publik sangat bergantung pada kemauan warga untuk mengadopsi dan mengoperasikan sistem tersebut. Intensi penggunaan akan menguat secara signifikan apabila publik meyakini bahwa aplikasi tersebut fungsional, praktis dioperasikan, ditunjang oleh fasilitas yang memadai, serta terjamin kredibilitasnya. Di sisi lain, pengalaman operasional yang buruk seperti kendala autentikasi (*login*), kegagalan saat mengunggah dokumen, lambatnya respons sistem, maupun kerumitan antarmuka, berisiko menjadi faktor penghambat adopsi teknologi tersebut. Oleh karena itu, persistensi keluhan pengguna di balik tingginya jumlah unduhan dan reputasi aplikasi menegaskan urgensi untuk mengkaji secara

komprehensif berbagai determinan yang membentuk penerimaan publik terhadap aplikasi SIPRAJA.

Guna memetakan determinan yang memengaruhi intensi perilaku masyarakat dalam mengoperasikan SIPRAJA, dibutuhkan sebuah kerangka teoretis yang mampu mengurai dinamika adopsi teknologi dari sudut pandang pengguna. Salah satu pendekatan yang relevan diaplikasikan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang mengukur akseptasi teknologi melalui empat konstruksi utama: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Kerangka ini sangat representatif untuk studi layanan *e-government* karena mampu mendeskripsikan bagaimana proyeksi utilitas, tingkat kemudahan penggunaan, intervensi lingkungan sosial, serta ketersediaan infrastruktur pendukung dapat berkolaborasi dalam mengkristalisasi niat publik. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan UTAUT dikembangkan lebih lanjut (dimodifikasi) melalui integrasi variabel *trust of system* dan *ethics of internet* guna mengakomodasi esensi kepercayaan dan moralitas masyarakat dalam mengakses layanan digital pemerintah. Sebagai tambahan, studi ini juga mengikutsertakan karakteristik demografis, yang meliputi usia (*age*), jenis kelamin (*gender*), dan tingkat pendidikan (*study qualification*), sebagai parameter yang berpotensi melahirkan variansi terhadap intensi adopsi layanan *e-government* [11].

Penerapan model UTAUT yang telah dimodifikasi menawarkan perspektif yang lebih luas dalam mengevaluasi kesuksesan implementasi *e-government*. Melalui kerangka ini, kajian mengenai akseptasi sistem tidak semata-mata bertumpu pada aspek kesiapan infrastruktur dan dukungan dari pemerintah daerah, melainkan juga mengintegrasikan peranan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), determinan sosial (*social influence*), dan fasilitas pendukung (*facilitating conditions*) dalam mengonstruksi intensi perilaku publik terhadap adopsi layanan digital [12]. Lebih jauh lagi, inklusi variabel *trust of system* dan *ethics of internet* memberikan ruang bagi riset ini untuk menginvestigasi lebih dalam perihal signifikansi kepercayaan dan etika siber sebagai elemen yang mengintervensi tingkat penerimaan platform SIPRAJA dalam kapasitasnya sebagai fasilitas layanan publik berbasis teknologi [13].

Skripsi ini mengacu pada penelitian [11] yang dilakukan oleh Mosleh Zeebaree, Mary Agoyi, dan Musbah Aqel, yang berjudul “*Sustainable Adoption of E-Government from the UTAUT Perspective*”. Penelitian pendahulu tersebut diarahkan untuk membedah berbagai determinan yang memengaruhi intensi serta perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan *e-government*, dengan cara memadukan elemen-elemen fundamental UTAUT, yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, bersama dengan variabel eksternal berupa *trust of system* dan *ethics of internet*. Selain itu, karakteristik demografis yang mencakup usia (*age*), jenis kelamin (*gender*), dan tingkat pendidikan (*study qualification*) turut dievaluasi kapasitasnya sebagai variabel moderator antara konstruk UTAUT dan niat pemakaian sistem. Temuan dari studi tersebut mengonfirmasi validitas tiga belas dari empat belas hipotesis yang dirumuskan. Diketahui bahwa *trust of system* memainkan peran yang signifikan terhadap *behavioral intention*, *social influence*, dan *performance expectancy*. Sementara itu, *ethics of internet* tidak hanya berdampak nyata terhadap *behavioral intention*, tetapi juga secara substansial memoderasi korelasi antara *trust of system* dengan *behavioral intention*, *social influence*, serta *performance expectancy*. Variabel fundamental UTAUT lainnya yaitu *facilitating conditions*, *effort expectancy*, dan *performance expectancy* juga terindikasi kuat memiliki andil yang signifikan dalam membentuk *behavioral intention to use e-government services*. Ditinjau dari aspek demografis, usia dan kualifikasi pendidikan terbukti memengaruhi intensi adopsi layanan secara signifikan, sedangkan faktor jenis kelamin tidak memperlihatkan dampak yang berarti.

Berdasarkan kondisi tersebut, urgensi penelitian skripsi ini terletak pada perlunya memahami penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA di tengah capaian transformasi digital Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang telah menunjukkan hasil yang baik, tetapi masih disertai berbagai keluhan pengguna. Meskipun SIPRAJA telah digunakan secara luas dan memperoleh rating yang relatif baik, analisis terhadap ulasan pengguna masih menunjukkan adanya permasalahan terkait lamanya proses pelayanan, kesulitan login, kegagalan pengunggahan dokumen, kendala akses aplikasi, serta kesulitan dalam penggunaan dan dukungan dari pihak desa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan

penyediaan layanan digital belum sepenuhnya dapat menggambarkan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi yang digunakan. Penelitian terdahulu yang mengkaji SIPRAJA atau layanan publik di Sidoarjo juga masih banyak berfokus pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atau efektivitas pelayanan dan birokrasi secara umum [14]. Oleh karena itu, terdapat kekosongan literatur (*research gap*) untuk mengeksplorasi secara empiris faktor-faktor apa saja yang sebenarnya mengonstruksi intensi publik dalam mengoperasikan SIPRAJA. Merespons hal tersebut, riset ini didedikasikan untuk menginvestigasi akseptasi aplikasi SIPRAJA dengan mengadopsi kerangka kerja *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang telah dimodifikasi melalui penyisipan variabel *trust of system* dan *ethics of internet*, sejalan dengan referensi penelitian [11]. Hasil skripsi ini diharapkan tidak hanya memperkaya literatur akademik terkait penerimaan teknologi *e-government* di Indonesia, tetapi juga memberikan rekomendasi strategis dan berbasis bukti bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas, efektivitas, dan keberlanjutan aplikasi SIPRAJA di masa mendatang.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam skripsi ini adalah Bagaimana hasil analisis penerimaan aplikasi layanan publik SIPRAJA menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dimodifikasi?

1. 3 Batasan Masalah

Agar menjaga fokus pembahasan dan memastikan arah penelitian tetap relevan, ruang lingkup studi ini dikerucutkan melalui beberapa batasan berikut:

1. Objek studi *e-government* yang dieksplorasi berfokus secara eksklusif pada sistem layanan administrasi publik milik Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, yakni aplikasi SIPRAJA.
2. Kerangka analitis yang diaplikasikan bersandar pada kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) modifikasi, yang mengintegrasikan sepuluh variabel pengukur utama, meliputi: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Trust*

of System, Ethics of Internet, Age, Gender, Study Qualification, serta Behavior Intention to Use E-Government Services.

3. Responden penelitian dibatasi pada masyarakat Sidoarjo pengguna aplikasi SIPRAJA.

1. 4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan utama dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis hasil variabel yang memengaruhi penerimaan aplikasi layanan publik SIPRAJA, melalui implementasi kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang telah dimodifikasi.

1. 5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian skripsi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif yang mencakup hal-hal berikut:

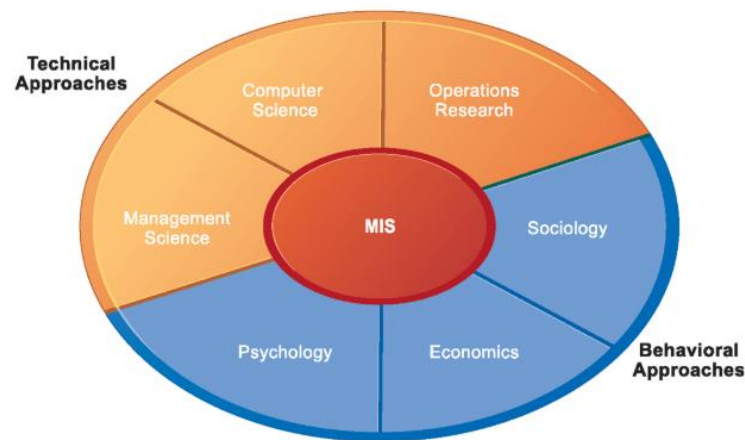
1. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk terus memperbaiki, mengembangkan, serta meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi SIPRAJA agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
2. Berfungsi sebagai rujukan akademik maupun literatur pendukung bagi peneliti selanjutnya yang bermaksud melaksanakan kajian empiris pada ruang lingkup atau topik yang sejenis.

1. 6 Relevansi SI

Merujuk pada literatur [15], secara teknis sistem informasi dimaknai sebagai kesatuan komponen yang berinteraksi guna mengekstraksi, mengolah, menghimpun, menyimpan, dan menyalurkan data untuk menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi, serta pengawasan di dalam sebuah institusi. Keberadaan sistem informasi turut memfasilitasi jajaran manajerial dan staf dalam membedah problematika, memproyeksikan fenomena rumit, hingga merancang inovasi layanan atau produk baru. Oleh karena itu, entitas ini tidak sekadar berfungsi sebagai instrumen administratif operasional, melainkan wujud fondasi

strategis demi mendongkrak kapabilitas organisasi dan kualitas pelayanan masyarakat.

Lebih jauh lagi, literatur [15], mendeskripsikan bahwa sistem informasi merupakan sinergi yang terstruktur antara sumber daya manusia, peranti keras, peranti lunak, infrastruktur jaringan, basis data, serta prosedur operasional yang berinteraksi guna memproses dan mentransmisikan data krusial untuk keputusan strategis. Berpijak pada rumusan tersebut, kajian terhadap sistem informasi dapat ditelaah melalui dua paradigma utama, yakni pendekatan teknis (*technical approaches*) dan pendekatan berperilaku (*behavioral approaches*).



Gambar 1. 3 Relevansi SI

Berdasarkan Gambar 1. 3 Relevansi Sistem Informasi (SI), *technical approaches* menitikberatkan pada aspek-aspek teknis seperti rekayasa perangkat lunak, ilmu komputer, dan riset operasi. Sementara itu, *behavioral approaches* lebih menekankan pada faktor manusia, termasuk perilaku pengguna, manajemen, serta kebijakan organisasi dalam penggunaan teknologi. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap SI tidak hanya memerlukan keahlian teknis, tetapi juga wawasan terhadap dinamika perilaku dan organisasi.

Berdasarkan kedua pendekatan tersebut, penelitian ini termasuk dalam *behavioral approaches* karena fokus utamanya adalah menganalisis perilaku dan penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIPRAJA, yaitu sistem informasi pelayanan publik berbasis digital milik Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

1. 7 Sistematika Penulisan

Struktur penyusunan skripsi ini dirancang guna menyajikan kerangka pikir yang sistematis terkait tahapan penelitian, sekaligus memfasilitasi pembaca dalam mencerna esensi dari laporan akhir. Rincian sistematika penulisan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini memaparkan fondasi riset yang meliputi latar belakang persoalan, perumusan masalah, batasan ruang lingkup studi, objektif penelitian, signifikansi penelitian, korelasi kajian dengan disiplin Ilmu Sistem Informasi, hingga penjabaran struktur penulisan laporan secara menyeluruh.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengkaji berbagai landasan teoretis yang menjadi pijakan analitis, termasuk konsep fundamental *E-Government*, penjelasan mengenai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), serta tinjauan terhadap riset-riset terdahulu yang sejalan dengan diskursus penerimaan layanan publik elektronik seperti SIPRAJA.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Segmen ini mendeskripsikan secara rinci prosedur dan tahapan ilmiah yang diimplementasikan selama riset berlangsung. Komponennya mencakup desain penelitian, kerangka konseptual, perumusan hipotesis, teknik penetapan populasi dan penarikan sampel, instrumen pengumpulan data, hingga metode analisis statistik yang diaplikasikan untuk menguji variabel-variabel dalam kerangka UTAUT.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat penjabaran terkait hasil komputasi data beserta analisisnya, baik melalui pendekatan deskriptif maupun inferensial. Pembahasan dititikberatkan pada evaluasi akseptasi dan parameter keberhasilan implementasi SIPRAJA berdasarkan pengujian sepuluh variabel utama dalam model UTAUT.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan oleh peneliti untuk pengembangan aplikasi SIPRAJA ke depannya, baik dari sisi teknis

maupun dari aspek penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan publik digital.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat sumber-sumber literatur, jurnal, dan referensi ilmiah lain yang digunakan sebagai dasar teori serta acuan dalam penyusunan skripsi ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi dokumen pendukung penelitian seperti instrumen kuesioner, hasil uji validitas dan reliabilitas, output analisis statistik, serta data-data lain yang relevan dengan penelitian.